

T.C

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ İŞGÖRENLERİN A TİPİ
VE B TİPİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN TÜKENMİŞLİK
DUYGUSU VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE
ETKİSİ**

Efe Barış ERDOĞAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Dr. Öğretim Üyesi Abdurrahman Gümrah

KONYA-2022

**TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ İŞGÖRENLERİN A TİPİ VE B TİPİ KİŞİLİK
ÖZELLİKLERİNİN TÜKENMİŞLİK DUYGUSU VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE
ETKİSİ**

ÖZET

İnsanı oluşturan en önemli özelliklerinden birisi kişiliktir. Kişilik, insanın düşünme ve davranış unsurlarını etkileyen etmenlerin kendine özgü görüntüsüdür. Kişilik, turizm ve insan arasındaki ilişkinin en önemli unsurlarını oluşturan bir kavramdır. Kişilik üzerinden iş görenlerin davranışları üzerinde önemli olan faktörler içinde tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti de bulunmaktadır. İş görenlerin gerek motivasyon gerekse verimlilik anlamında azalma yaşadığı dönemlerde tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti devreye girebilir. Tükenmişlik bir işletme adına ve bireyin kendisi adına ağır ve ciddi sonuçlar doğurabileceği için önlenmesi gereken bir durum olarak kabul edilmektedir. Tükenmişlik duygusuyla ilgili diğer bir sorun olan ve genellikle birlikte değerlendirilen sorun ise işten ayrılma niyetidir. İşten ayrılma niyetinin doğuracağı etkiler bireyin performansını doğrudan etkilemektedir. Bu araştırmanın amacı, turizm sektöründeki iş görenlerin kişilik özelliklerinin belirlenmesi ve kişilik özelliklerinden doğan tükenmişlik duygusunu ve işten ayrılma niyetini belirlemek ve elde edilen sonuçları literatür kapsamında turizm sektöründe değerlendirmektir. Araştırmanın evrenini, Konya ilinde bulunan ve turizm sektöründe aktif olarak faaliyet gösteren çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma alanının geniş olması ve her otel işletmesinde iş görene ulaşmak zamansal ve maliyet açısından zorluk oluşturması nedeniyle araştırma evreni tesadüfi örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Bu doğrultuda Konya ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde aktif olarak çalışan 299 iş gören araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak dört bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Veri toplama aracının ilk bölümünde cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, yaşanan yer, çalışılan departman, aylık gelir, tesis türü, çalışma süresi, meslek kararı gibi demografik bilgi formu; ikinci bölümde Jenkins ve Framingham (1995) tarafından Bortner derecenlendirme ölçeği (BortnerRating Scale) (BRS) kısa formu olan A tipi ve B tipi Kişilik ölçeği; üçüncü bölümde Maslackve Jackson (1981) tarafından geliştirilen tükenmişlik duygusu ölçeği; dördüncü bölümde ise Mobley, Griffeth and Hang ve Meglino (1979) tarafından geliştirilen işten ayrılma niyeti ölçeği sunulmuştur.

**THE EFFECT OF TYPE A AND TYPE B PERSONALITY FEATURES OF EMPLOYERS IN
THE TOURISM SECTOR ON THE FEELINGS OF BURNOUT AND INTENTION TO LEFT**

ABSTRACT

One of the most important characteristics of human being is personality. Personality is the unique image of the factors that affect the thinking and behavior elements of a person. Personality is a concept that constitutes the most important elements of the relationship between tourism and people. Among the factors that are important on the behavior of the employees through personality are the sense of burnout and the intention to leave the job. In periods when employees experience a decrease in both motivation and productivity, the feeling of burnout and the intention to leave the job may come into play. Burnout is considered as a situation that should be prevented as it can have serious and serious consequences for a business and for the individual himself. Another problem related to the sense of burnout, which is often evaluated together, is the intention to leave the job. The effects of the intention to leave work directly affect the performance of the individual. The aim of this research is to determine the personality traits of the employees in the tourism sector, to determine the burnout feeling and intention to leave the job, and to evaluate the results in the tourism sector within the scope of the literature. The universe of the research consists of employees active in the tourism sector in Konya. Since the research area is large and it is difficult to reach the employees in each hotel business in terms of time and cost, convenience sampling method was preferred among the random sampling methods in the research universe. In this direction, 299 employees actively working in hotel businesses operating in Konya constitute the sample of the research. A questionnaire consisting of four parts was used as a data collection tool. In the first part of the data collection tool, demographic information form such as gender, age, education level, marital status, place of residence, department of employment, monthly income, type of facility, working time, career decision; In the second part, the short form of Bortner Rating Scale (BRS) type A and type B Personality scale by Jenkins and Framingham (1995); in the third part, the burnout scale developed by Maslack and Jackson (1981); In the fourth part, the turnover intention scale developed by Mobley, Griffeth and Hang, and Meglino (1979) is presented.

ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasında turizm sektöründeki kişilik özelliklerinin tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri incelenmiş olup turizm sektöründeki iş görenlerin kişilik özelliklerinin belirlenmesi ve kişilik özelliklerinden doğan tükenmişlik duygusunu ve işten ayrılma niyetini tespit etmek ve elde edilen sonuçları literatür kapsamında turizm sektörünün özelinde değerlendirmek istenmiştir.

Çalışmanın her aşamasında bana verdiği engin bilgileri, koşulsuz güven desteği için değerli hocam ve danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Abdurrahman GÜMRAH'a teşekkür eder, sonsuz minnettarlığımı sunarım.

Lisans ve Yüksek Lisans eğitimimde, hayatımın her bölümünde bana büyük destek veren, maddi-manevi emek verip yanımda olan abim Özgür Öner'e teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Son olarak ise, bugüne kadar yanımda olan, bana güvenen sevgili babam Tamer Erdoğan ve sevgili annem Züleyha Erdoğan' a teşekkür ederim. Tez çalışmamın her bölümünde bana desteklerini eksik etmeyen, her anımda yanımda olan yol arkadaşım Cansu Nur Küçük'e teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ.....	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLOLAR LİSTESİ.....	vi
KISALTMALAR LİSTESİ.....	viii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Turizmin Tanımı.....	3
1.2. Turizmin Tarihsel Gelişimi	4
1.3. Gelişim ve Değişim Yönüyle Turizm Sektörü	5
1.4. Turizm Sektörünün Özellikleri.....	6
1.5. Turizm Sektörünün Etkileri.....	7
1.5.1. Turizm Sektörünün Sosyal Etkileri.....	8
1.5.2. Turizm Sektörünün Çevresel Etkileri	8
1.5.3. Turizm Sektörünün Ekonomik Etkileri.....	9
1.6. Kişilik Kavramının Tanımı	9
1.7. Kişilik Kuramlarının Tanımı	11
1.8. A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapısı	14
1.8.1. A Tipi Kişilik Yapısının Tanımı	14
1.8.2. B Tipi Kişilik Yapısının Tanımı	15
1.9. Kişilik Modelleri	16
1.9.1. Friedman ve Rosenman'ın A Tipi ve B Tipi Kişilik Modeli.....	16
1.9.2. Beş Faktör Kişilik Modeli.....	17
1.9.3. Myers- Briggs Tipi Kişilik Modeli	18

İKİNCİ BÖLÜM TÜKENMİŞLİK DUYGUSU, İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE LİTERATÜR İNCELEMESİ

2.1. Tükenmişlik Duygusunun Tanımı.....	20
2.1.1. Duygusal Tükenme	20
2.1.2. Duyarsızlaşma.....	21
2.1.3. Kişisel Başarısızlık	21
2.2. Tükenmişliğin Evreleri	21
2.3. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler	23

2.4. İşin Tanımı, İş Tanımı ve Özellikleri	25
2.5. İşten Ayrılma Niyeti Tanımı	27
2.6. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi	29
2.7. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Unsurlar	31
2.7.1. Bireysel (Demografik) Unsurlar	31
2.7.2. Örgütsel (İş ve İş Ortamı ile İlgili) Unsurlar	32
2.7.3. Örgüt Dışı (Çevresel veya İşletme Dışı) Unsurlar	32
2.8. Literatür Taraması	33

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı	43
3.2. Araştırmanın Önemi	43
3.3. Araştırmanın Kapsamı	43
3.4. Araştırmanın Kısıtları	44
3.5. Araştırmanın Yöntemi	44
3.6. Araştırmanın Modeli	45
3.7. Araştırmanın Hipotezleri	45
3.8. Verilerin Analizi	47
3.8.1. Ölçeklerin Güvenilirlikleri	47
3.9. Araştırmanın Bulguları	48
3.9.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri	49
3.9.2 Ölçeklere İlişkin Bulgular	51
3.10. İşten Ayrılma Niyeti ve Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki	77
3.11. Tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetine etkisi	78
SONUÇ	81
KAYNAKÇA	86

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlik Katsayıları	48
Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri	49
Tablo 3: Kişilik Özellikleri Ölçeğine İlişkin Bulgular	51
Tablo 4: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğine İlişkin Bulgular	53
Tablo 5: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin İfadeler	55
Tablo 6: Ölçeklerin Normallik Testi	56
Tablo 7: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Cinsiyete Göre Dağılımı Mann Whitney-U Testi İle Değerlendirilmesi	57
Tablo 8: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Yaşa Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	57
Tablo 9: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	58
Tablo 10: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Medeni Duruma Göre Dağılımı Mann Whitney-U Testi İle Değerlendirilmesi	59
Tablo 11: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Yaşanılan Yere Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	59
Tablo 12: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Departmana Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	60
Tablo 13: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	61
Tablo 14: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Tesis Türüne Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	62
Tablo 15: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Çalışma Süresine Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	63
Tablo 16: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Meslek Yılına Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	64
Tablo 17: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Meslek Kararına Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	64
Tablo 18: Tükenmiş Duygusu Ölçeğinin Cinsiyete Göre Dağılımı Mann Whitney-U Testi ile Değerlendirilmesi	65
Tablo 19: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Yaşa Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi ile Değerlendirilmesi	66
Tablo 20: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi ile Değerlendirilmesi	67
Tablo 21: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Medeni Duruma Göre Dağılımı Mann Whitney-U Testi İle Değerlendirilmesi	68
Tablo 22: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Yaşanılan Yere Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	69
Tablo 23: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Departmana Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	70
Tablo 24: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	71
Tablo 25: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Tesis Türüne Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	72

Tablo 26: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Çalışma Süresine Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	73
Tablo 27: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Meslek Yılına Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	74
Tablo 28: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Meslek Kararına Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi	75
Tablo 29: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Kişilik Özelliklerine Göre Dağılımı Mann Whitney-U Testi İle Değerlendirilmesi	76
Tablo 30: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Kişilik Özelliklerine Göre Dağılımı Mann Whitney-U Testi İle Değerlendirilmesi	77
Tablo 31: İşten Ayrılma Niyeti ve Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi	78
Tablo 32: Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi	79
Tablo 33: A Tipi Kişilikteki Çalışanların Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi	79
Tablo 34: B Tipi Kişilikteki Çalışanların Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi	80
Tablo 35: Hipotezlerin Kabul/Red Durum	82

KISALTMALAR LİSTESİ

GSYİH (The Gross Domestic Product) : Gayri Safi Yurt İçi Hâsıla

WTTC (World Travel and Tourism Council) : Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi

UNWTO (The United Nations World Tourism Organization) : Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü

TURSAB (Association of Turkish Travel Agenccies) : Türkiye Seyahat Acenteler Birliği

BRS (Bortner Rating Scale) : Bortner Derecelendirme Ölçeği

EE (Emotional Exhaustion Dimension) : Duygusal Tükenme Boyutu

DP (Depersonalization Dimension) : Duyarsızlaşma Boyutu

GİRİŞ

Turizm kavramı, Latince “tornus” kelimesinden üretilmiştir. Etrafı gezmek, geri dönmek anlamına gelen “tornus” kavramı Türkçemize girmiş olan “tornistan” kavramıyla aynı kullanılmaktadır. “Tornistan” çevirmek, geri dönmek anlamında kullanılmaktadır. Turizm kavramında dikkat çeken unsur geri dönüş ve hareket olayıdır (Sezgin, 2015: 15). Son zamanlarda yaşamış olduğumuz hızlı gelişim ve değişim sosyal yaşama büyük hareketlilik getirmiş durumdadır (Aydın, 2004: 1). Bu hızlı gelişim ve değişim, turizm sektöründe önemli rol oynamış ve kaliteli hizmet ve insan faktörünün önemini arttırmıştır (Kozak, 2001: 11). İnsan faktörünün önemi göz önüne alındığında, iş görenlerin motivasyonu ve hizmet kalitesi turizm işletmeleri açısından oldukça önemli hale gelmiştir. İnsanın en önemli unsuru kişiliktir. Kişilik, insanın düşünce ve davranışlarını etkileyen kendine özgü görüntüsüdür. Kişilik, turizm ve insan arasındaki ilişkiyi oluşturan bir kavramdır. Kişilik, iş görenlerin davranışları üzerinde etkili olurken tükenmişlik duygusunu ve işten ayrılma niyetini tetikleyebilir. Bu bağlamda, turizm sektöründe bulunan iş görenlerin amacından kopması veya hizmet sunduğu insanlarla ilgilenemiyor olması tükenmişlik duygusunu doğurabilir. Tükenmişlik bir işletme adına ve bireyin kendisi adına ağır ve ciddi sorunlar doğuracağı için önlenmesi gereken bir durum olarak kabul edilmektedir. Birçok araştırmacı tükenmişlik duygusunu, beklentiler, tutumlar ve algılamalar içeren, kişisel durumda ortaya çıkan içsel psikolojik bir yaşam olduğu görüşünde birleşmektedir.

Tükenmişlik duygusuyla ilgili diğer bir sorun olan ve genellikle birlikte değerlendirilen sorun ise işten ayrılma niyetidir. İşten ayrılma niyetinin oluşturacağı etkiler bireyin motivasyonunu doğrudan etkilemektedir. Turizm sektöründe iş görenlerin işten ayrılma niyeti eğilimlerinin azaltılması ve iş görenlerin işten ayrılma niyeti eğilimlerine çözüm önerileri geliştirmek önem arz etmektedir. Bu çalışmanın amacı, turizm sektöründeki iş görenlerin kişilik özelliklerinin belirlenmesi ve kişilik özelliklerinden doğan tükenmişlik duygusunu ve işten ayrılma niyetini tespit etmek ve elde edilen sonuçları literatür kapsamında turizm sektörünün özelinde değerlendirmektir.

Çalışmanın birinci bölümünde turizm, kişilik özellikleri, tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti ile ilgili kavramsal çerçeve konuları detaylı olarak ele alınmıştır. İkinci bölümde kişilik özellikleri, tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti ile ilgili literatür araştırmasına yer verilmiştir. Son bölüm olan üçüncü bölümde ise çalışma kapsamında yapılmış olan anket uygulaması sonuçları analiz edilmiş, elde edilen bulgular yorumlanmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

Çalışmanın bu bölümünde turizmin tanımı ve sınıflandırılması yapılmış, sonrasında A tipi ve B tipi kişilik özellikleri tanımları detaylı olarak ele alınmıştır.

1.1. Turizmin Tanımı

Turizm, ilk çağlardan günümüze insanların yapmış olduğu bir faaliyet olup, yaşanan en eski hareketliliklerdir (Weaver ve Lawton, 2006: 84). Zaman içerisinde uygarlığın gelişmesi, teknolojinin ilerlemesi, iş yoğunluğu vb. durumlar insanların tatil ihtiyaçlarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Teknolojik gelişmelerden faydalanan turizm sektörü, çeşitli reklamlarla turizmi cazip hale getirmiş, ulaşımın da daha az zamanda daha az ücretle yapılabilmesi dünyanın birçok farklı yerindeki güzelliklerin keşfedilebilmesine olanak sağlamıştır (Karataş ve Babür, 2013:16).

Turizm kavramı, Latince “tornus” kelimesinden üretildiği bilinmektedir. Ayrıca etrafı gezmek, geri dönmek anlamına gelmektedir. Türkçemize girmiş olan “tornistan” kavramıyla aynı kullanılmaktadır. “Tornistan” kavramı çevirmek, geri dönmek anlamında kullanılmaktadır. Aynı şekilde Fransızca da ki “tour” ve “tourner” kelimeleri de Latince kökeninden türemiştir. “Tourneyer” dönmek ya da döndürmek, “tour” ise kısa süreli seyahat anlamına gelmektedir. Türkçede ise turist ve turistik kelimeleri Fransızcadan dilimize geçmiş ve yerleşmiştir (Olalı, 1990: 4-5).

Günümüzde yaşamış olduğumuz hızlı değişim ve gelişim turizm sektörünü de etkilemiştir. Bu yüzden araştırmacıların tanım olarak birbirinden farklı yaklaşımları turizm tanımının önüne geçmektedir (Toskay, 1983: 19). 1905 yılında ilk turizm tanımını Gueler Feuler yapmıştır. Çalışma hayatının yoğunlaşması dinlenme ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Hava şartlarının güzel olması ise insanların gezme ve görme algısının oluşması doğanın insana getirdiği mutluluk turizm kavramı olarak açıklanmıştır. Buna ek olarak sanayinin gelişmesi ve iş seyahatlerinin artması, ulaşımın kolaylaşması ve güvenli bir hal alması ile birlikte farklı kültürlerden ve coğrafyalardan insanların birbirini daha çok tanıma şansı veren yeni çağa ait bir sektör olarak tanımlanmıştır. 1910 yılında turizmin ekonomik katkılarını tartışmaya

açan bilim insanı Avusturyalı Hermann Von Schullar ise turizmi, bir bölgeye ya da şehre başka bir yerden gelen ziyaretçilerin kalıcı olmadan belli bir süre için bulunmaları durumunda ortaya çıkan olayın ekonomik boyutu olarak tanımlamıştır. Diğer bir ekonomist olan Picard ise ülkeye yabancıların harcama yapmasını hedefleyen ve bu hedef doğrultusunda ortaya çıkan pozitif durumun etkisini araştırmak olarak tanımlamıştır (Kozak vd., 2012: 1-2).

1.2. Turizmin Tarihsel Gelişimi

Turizm insanlığın başlangıcından bu güne var olan bir olgudur. Bu sebeple tarihte yolculuk yapma eylemi insanlık tarihi kadar eskidir (Gartner, 1996: 32). Turizmin başlangıcı tekerleği icat eden, yazıyı ve parayı bulan Sümerlere kadar dayanabilmektedir. M.Ö. 3000 yıllarında Mısırlıların yeni tapınaklar yapması ve piramitlerin burada olması gezginlerin en çok uğradıkları yer olmuştur. Bu yüzden Mısır'a giden yollar güvenlik altına alınmış ve gezginlerin kalabilmesi için yerler inşa edilmiştir (Barutçugil, 1984: 28).

Eski dönemlerde devletlerin ticari veya bürokratik işlemler için sınır komşularına ya da daha uzak devletlere yapmış oldukları ziyaretler, turizm aktivitesi olarak değerlendirilmiştir. Karayollarının olmayışı veya düzensiz ve tehlikeli olması deniz yolu ulaşımını ortaya çıkarmıştır. Deniz trafiği hareketlenmiş, eski Yunanlılarda olimpiyatlar düzenlenmiş, olimpiyatlara katılanlar hem kara hem de deniz yolunu kullanarak ulaşmışlardır. Olimpiyatlara katılan bu insanlar yollarda konaklayarak turizmin öncülüğünü yapmışlardır (Bayer, 1992: 12). M.S. 392 yılından İstanbul'un fethine kadar olan dönemde zevk, eğlence ve kültürel turizmde duraklama dönemi yaşanmış ancak bununla birlikte İslam'ın ve Hristiyanlığın yayılma dönemi olduğu için dini turizm hareketleri yaşanmıştır (Acuner, 2006: 15). İslam dininin bu dönem içerisinde doğması ve Kâbe ziyaretlerinin farz olması İslam dininde turizmi hareketlendiren en önemli unsur olmuştur.

İstanbul'un fethinden Fransız İhtilali'ne kadar olan süreçte Bizanslılar Roma'ya sığınmış ve Romalıların kültürleri ile birlikte dillerini de öğretmişlerdir. Bu durum Roma'daki antik kentlere yapılan kültür turizmini arttırmıştır. Böylelikle

ekonomik seyahatlerin yanında kültür turizmi de gelişmiştir (Doğanay, 2001: 21). Fransız İhtilali'nin ortaya çıkardığı burjuva ve zengin sınıf uzak ülkelere gidip kültürel geziler yaparak turizmi ciddi şekilde hareketlendirmişlerdir. Ancak dönemin turizmde en büyük hareketliliği ulaşım olanaklarının eskiye kıyasla daha kolay ve ucuz olmasıdır. Buharlı gemiler ve raylı sistemlerin icadı, ilerleyen dönemlerde otomobillerin üretilmesi turizmin en hızlı şekilde gelişmesine yol açmıştır.

Modern turizm başlangıcı, 1918-1920 yılları arası birinci dünya savaşından sonra kabul edilmiştir. Bu iki yıl içerisinde turizm dünya çapında hızlı bir ilerleme kaydetmiştir (Swarbrooke ve Horner, 2001: 17). Devam eden yıllarda yaşanan küresel ekonomik kriz bütün sektörlerde olduğu gibi turizm sektörünün de yavaşlamasına hatta durmasına yol açmıştır. Ancak ikinci Dünya Savaşından sonra Holloway ve Humphreys (2012: 50)' a göre kişiler hem ekonomik hem de psikolojik sıkıntılar çekmesine rağmen barış ortamının yarattığı güvenle farklı yerlere seyahat etme isteklerini birinci plana almışlardır.

Modern turizm döneminin ikinci büyük sıçraması dünyadaki hızlı nüfus artışı, teknolojik gelişmeler, ticaret serbestliği, uluslararası şirketlerdeki artışın getirmiş olduğu yeni bir dil öğrenme zorunluluğu gibi sebeplerden yaşanmıştır. Bu sebepler bölgede sağlık, ulaşım, özel araçların artması, hava yolu şirketlerinin çoğalması, eğitim olanaklarının çeşitlenmesi, kongre ve seminer gibi merkezlerin açılmasına ve taleplerin karşılanmasına olanak sağlamıştır (Swarbrooke ve Horner, 2001: 17-19). Bütün bu sebep sonuç ilişkilerinin yanında insanların yaşam kalitelerinin yükselmesi, küreselleşmenin getirdiği seyahat özgürlüğü, herkesin her şeye her an ulaşabiliyor olması insanların turizm aktivitelerine daha çok katılmalarını sağlamış bu durumda turizmde ciddi bir artışa sebep olmuştur (Milne ve Ateljevic, 2001: 371).

1.3. Gelişim ve Değişim Yönüyle Turizm Sektörü

Günümüzde turizm sektörünün ekonomik ve sosyo-kültürel önemi giderek artmaktadır. İnsanlığın var olduğu günden bu güne kadar seyahat etme hep var olmuştur. Ancak 20. Yüzyıldan itibaren teknolojik gelişmeler, ulaşımın çeşitli ve ucuz olması, yoğun iş temposundan dolayı tatil ihtiyacının doğması, kültürel

mirasların tanıtılması ve her türlü sistemin gelişmesi turizm sektörünün hızla gelişmesine olanak sağlamıştır. Bu durum ülkelerin hızla gelişmesine olanak sağlamış en büyük katkıyı da turizm endüstrisi vermiştir (Önen, 2008: 2).

20. yüzyılda turizm sektörünün önemini arttıran başlıca sebepler çevre dostu endüstri olması, açık hava fabrikası olarak düşünülmesi, istihdamı artırıcı etkisi ve yılın 365 günü süreklilik sağlaması ve ülkeye gelir sağlayıcı etkisi olarak düşünülebilir. Ayrıca turizm dünya barışına katkı sağlama etkisi ile insanların kültürel farklılıklara hoşgörü ile yaklaşılması anlayışını ve çeşitli kültürler ile bir arada yaşayabilme olanağını ortaya çıkarmaktadır (Karataş ve Babür, 2013: 17).

Turizm yatırım, istihdam, tüketim dışı satım ve kamu gelirleri gibi ekonomik yönleri olan bir sektördür. 1920'lerden sonra birçok ülke için turizm, ekonomik anlamda hızla önem kazanan bir faaliyet alanı olmuştur. (Kozak vd. , 2014: 9).

1.4. Turizm Sektörünün Özellikleri

Turizmin sektörünün başlıca özellikleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Goeldner ve Richie, 2008: 5-6):

- Turizm sektöründe, eş anlamlı üretim ve tüketim bulunmaktadır. Üretilen mal ve hizmetler üretildikleri alanda tüketilmelidir.
- Eş zamanlılıktan kaynaklı olarak dağıtım sistemi tersine işlemektedir. Turizmde mal veya hizmetler tüketiciye ulaştırılmamaktadır. Aksine tüketici turizmin bulunduğu alanlara gelmektedir.
- Turizm, emek yoğun bir sektördür. Bu sebeple oldukça fazla istihdam olanağı yaratmaktadır. Turizm sektörünün departmanlarından kat hizmetleri ve yiyecek ve içecekte çalışan iş görenler genellikle eğitim seviyesi düşük bireylere yönelik iş imkânları sunulmaktadır. Bu özelliği ile iş imkanı kısıtlı olan iş görenler için önemli bir fırsattır.
- Turizm talebinin duyarlılığı fazladır; sosyal ekonomik, siyasi psikolojik ve çevresel birçok faktörden hızlıca etkilenebilmektedir.
- Turizm arzı, kısa dönemde zor gelişen (katı yapılı) bir özellik göstermektedir.

- Turizm arzı, yüksek yatırım gerektirmektedir ve rekabet oldukça yoğundur.

- Turizm, bölgesel gelişmişlik farklarını azaltmada olumlu bir etkiye sahiptir.

- Turizmin çarpan etkisi yüksektir.

- Turizmin doğrudan etkilediği sektör sayısı oldukça fazladır. Bu nedenle ekonomiyi güçlendirme alanında sektörlerin başında gelmektedir.

- Turizm ürününün pazarlama süreci, malların pazarlamasından farklı işlemektedir.

- Turizm sektörü mevsimsel özelliğe sahiptir.

- Turizm ürünü, heterojen özellik gösterip depolanmaz.

- Turizm ürünleri, turistlerin yanı sıra yerel halka da hitap etmekte ve onlar tarafından tüketilebilmektedir

Turizm sektörünü açıklarken, sektöre katılan ve sektörden etkilenen çeşitli gruplardan söz edilmektedir. Turizmden etkilene dört farklı grup aşağıdaki gibidir:

- Turizm talep yönünü oluşturan turistler.

- Turizmin arz yönünü oluşturan, turistik mal ve hizmet sağlayan işletmeler.

- Hükümetler.

- Yerel halk şeklindedir.

1.5. Turizm Sektörünün Etkileri

Dünyanın en hızlı büyüyen sektörlerinden biri olma özelliğine sahip turizmin 21. yüzyılın küresel ekonomisinde teknoloji ve telekomünikasyon sektörlerinin ardından gelerek üçüncü sırada olacağı düşünülmektedir (Aynalem, Birhanu ve Tesefay, 2016: 1). Dünya üzerindeki payının büyüklüğü düşünüldüğünde turizm sektörünün etkilerinin oldukça geniş çaplı olacağını söylemek yanlış olmayacaktır. Buna ek olarak turizm çok yönlü bir yapıya sahiptir. Çok yönlülük ile kastedilen turizmin ekonomik, sosyal, kültürel ve çevresel etkiler gösteren bir olaylar ve ilişkiler bütünü olmasıdır. Bu nedenle turizm sektörünün etkileri üç ana başlık altında

(sosyal, çevresel, ekonomik) ele alınmış ve her başlık kendi içerisinde olumlu ve olumsuz yönleri ile değerlendirilmiştir.

1.5.1. Turizm Sektörünün Sosyal Etkileri

Sosyal sistem, yaşayan (canlı) bir varlık olarak değerlendirilmiş ve bu özelliğinden dolayı iç ve dış faktörler tarafından sürekli değişim halinde olmaya zorlandığı belirtilmiştir (Duran, 2011: 292). Giddens (2008: 78)'a göre ise, her şey sürekli değiştiği için toplumsal değişimin tanımını yapmak zordur. Önemli olan ise belirli bir dönem içerisinde ne kadar değişiklik ortaya çıktığını tespit edebilmektedir. En geniş anlamı ile toplumsal değişim ise, toplumdaki bireyler arasındaki ilişkiler ve bu ilişkilerin sonucunda ortaya çıkan sosyal ve kültürel dönüşümlerdir. Turizm yapısı itibarıyla temelinde insan unsurunu barındıran, farklı kültürden insanları buluşturan ve insanlar arasında karşılıklı etkileşim yaratan sosyal bir olaydır. Bu bağlamda turizm hem içsel hem de dışsal dinamikler açısından toplumsal değişimi hızlandırıcı bir katalizör görevi görmektedir (Duran, 2010: 6).

Turizm sektörünün sosyal etkileri, turizm sektöründeki karşılıklı etkileşimin bir sonucu olarak turistler ile ev sahibi toplum (yerel halk) arasında oluşan doğrudan veya dolaylı ilişkilerini kapsamaktadır. Sosyal etkilerin hissedilebilmesi için uzun bir süre geçmesi gerekirken birlikte, etkiler çoğu zaman kalıcı olmaktadır (Lea 1988: 55), ve kültürel sosyal ve kültürel etkileşimin yoğunlukla turistlerden yerel halka doğru bir yayılma gösterdiğini ifade etmektedir. Turistlerin varlığı ile farklı sosyal değerlere sahip insanları gözlemleyen yerel halk özellikle de genç kesim turistlerden etkilenebilmekte, böylelikle yerel halkın yaşam biçimlerinde, giyim tarzlarında, yeme-içme alışkanlıklarında ve davranış biçimlerinde değişiklikler yaşanabilmektedir. Ayrıca, turizmin sosyal etkilerinin hem olumlu hem de olumsuz olabileceğini de belirtmektedir (Lea 1988: 54).

1.5.2. Turizm Sektörünün Çevresel Etkileri

Dünya üzerindeki tüm canlıların yaşamları süresince birbirleriyle etkileşim halinde olduğu ve ilişkilerini devam ettirdikleri biyolojik, fiziki, ekonomik, sosyal ve kültürel ortama çevre denmektedir. Turizmin çekiciliği için doğal ve insan yapımı unsurların, dolayısıyla çevrenin, kalitesi oldukça önemlidir. Turizm çevreden

beslenen ve onun sayesinde varlığını sürdüren sektörlerin başında gelmektedir. Ancak turizmin çevre ile ilişkisi karmaşıktır. Turizmin çevrenin korunması için önemli bir potansiyele sahip olduğu gerçeği bir yana, turizm ve çevre arasındaki dengenin çok kırılgan olduğu unutulmamalıdır. Çünkü günden güne artan turist rakamları göz önünde bulundurulduğunda, turizmin çevre üzerindeki olumsuz etkileri çok daha fazla gündeme gelmeye başlamıştır. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) 2011'in verilerinde, 2030'lu yıllara gelindiğinde, ülkemize gelen turist sayısının 1,8 milyara ulaşacağı; iç turizme katılan insan sayısının ise günümüze göre 4 kat fazla olacağı öngörülmektedir. Ayrıca, 2030 yılında dünyada her gün 5 milyon kişinin eğlence, iş, deneyim edinme, aile ve/veya arkadaş ziyareti ve benzeri amaçlarla seyahat edeceği düşünülmektedir. Turizmin ekonomik etkileri açısından faydalı olan bu rakam artışları, diğer bir yandan kaynakların kısıtlı olduğu yerlerde aşırı tüketim sebebiyle doğal kaynaklar üzerinde baskı oluşturmaktadır. Başka bir deyişle, zaman içerisinde artan turist sayısı çevre üzerinde ciddi olumsuz etkilere yol açabilmektedir (Sharma, 2005: 741).

1.5.3. Turizm Sektörünün Ekonomik Etkileri

Turizm sektörü, ülkelere ekonomik boyutta büyük güç katmaktadır. Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi WTTC (2019) verilerine göre dünyadaki toplam Gayrisafi Yurtiçi Hasılanın (GSYİH) % 10,4'ü, toplam istihdamın % 10'u turizm sektöründen karşılanmaktadır. Ayrıca turizm sektörünün toplam ihracat içerisindeki payı % 6,5 ve toplam hizmet ihracatı içerisindeki payı % 27,2'dir. Tüm bunlara ek olarak turizmin kimyasallar ve yakıtlardan sonra gelerek dünyanın üçüncü büyük ihracat kategorisi olduğu da göz önünde bulundurulduğunda Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) (2019), turizmin ekonomik yönünün önemi daha da fark edilmektedir.

1.6. Kişilik Kavramının Tanımı

Kişilik, insanın davranışları üzerinde uyum sağladığı tüm özelliklerini kapsayan bir kavram olarak savunulmuştur (Merdan, 2011: 4).

Kişilik eş anlamlı olarak kullanıldığı, “karakter” ve “mizaç” sözcükleri ise kişilik tanımı yapılırken yanlış kullanıma sebebiyet vermektedir. Kişilik tanımı genellikle, kişilik özelliklerinin sebep olduğu davranışların ortaya çıkması olarak tanımlanmaktadır (Aşan ve Aydın, 2006: 63).

Kişilik, latin dilinde “Persona” anlamına gelmektedir. “Persona” kelimesi Roma döneminden kalma tiyatro oyuncularının taktığı bir “maske” olarak bilinmektedir. “Maske” tiyatro oyuncularının rollerinde bulunan kişiliği temsil etmektedir (Aytaç, 2009: 154). Bununla birlikte “insan” kavramının anlaşılması zor bir canlı olduğu, toplumdan topluma değişen bir varlık olduğu söylenebilir. Bu nedenle insan “bireysel” bir varlıktır. Her insanın kendine özgü bir kişilik özelliği vardır. Kişilik, insanların kişisel özelliklerinden doğan, kendine özgü geliştirdiği ilişkiler bütünüdür (Aytaç, 2009: 154).

Kişilik insandan insana değişen bir özelliktir. Toplum için kültür ne kadar önemliyse insan içinde kişilik önemli bir unsurdur. İnsanın kişilik olarak birçok özelliği bulunmaktadır. Bunlar: “yetenek, duygu, düşünce, zekâ vb. “ gibi kavramlardır (Aytaç, 2009: 155).

İnsan kendine özgü bir varlıktır. İnsana kendine özgün varlıkları kazandıran kavrama ise “kişilik” denir. Kişilik, kendisini çevresinden ayırt etme özelliğinin bütünüdür (Özarslan, 2010: 113).

İnsanı toplumsal çevresindeki kişiliğini tanımak oldukça zordur. Bunun en büyük nedeni insanın kişiliğinin çok yönlü olmasıdır. İnsan okul öncesi ailesinden gelen kişilik özelliklerini benimser ve benimsediği bu kişilik özelliklerinin çevresine yansıtır. Bununla birlikte bu kişilik özelliklerini çevresine kabul ettirir ve çevresi de bu kişilik özelliklerine hükümler verir (Gümüş, 2002: 130-139). Ailesinden sonraki dönemde çevresine oldukça önem veren insan, tutum ve davranışlarını çevresine göre biçimlendirir. Böylece insan kendi benliği dışında başka kişilik özellikleri de göstermeye çalışır. Kısacası kişilik, insanın çevresiyle kurduğu ilişkilerdeki kendini gösterme biçimidir (Özarslan, 2010: 14).

Kişilik ile birlikte kullanılan ve kişiliğin eş anlamlısı olarak bilinen kavramlardan birisi ise “karakter” kavramıdır. “Karakter” insanın dünyaya gelmesiyle oluşan ve değişmeyen bir özelliklerdir (Aytaç, 2009: 156). Kişilik, insanın doğduğu coğrafyayla doğru orantılıdır çünkü insan kendi coğrafyasına ayak uydurmak zorundadır (Aytürk, 2011: 17).

Kişilik ve davranış arasında da ilişki bulunmaktadır. İki zıt kişiliğin bir araya geldiğinde davranışları iki insanın da farklı kişiliklere sahip olduklarını gösterir (Aytaç, 2009: 157).

Bireyin istekleri, yaşam biçimi, ekonomisi, yaşadığı coğrafya, iklimi, yasal hakları, yaşam standartları, toplumsal ahlak kuralları kişilik üzerinde büyük bir etkiye sahiptir (Aytaç, 2009: 159).

Kişilik iki yön verici unsuru bulunmaktadır. Birinci yönü, insanın kişisel farklılıklarına dayanan yönüdür. İkinci yönü ise insanın genel anlamda kişiliğini gösterdiği yönüdür. İnsanın kişisel özelliği bu belirtilen yön arasındaki bağılıklara dayanmaktadır. Bu nedenle kişilik psikolojik ve sosyolojik anlamda birçok çalışma da kendine yer bulmuştur (Aksu, 2008: 41-42)

1.7. Kişilik Kuramlarının Tanımı

Kişilik kuramları farklı bakış açılarıyla ele alınmaktadır. Kişilik kuramlarından kısaca bahsetmek gerekecek olursak bunlar;

Eysenck’in oluşturduğu kişilik teorisi kuramında kişiliklerin “içe dönük” ve “dışa dönük” kavramlarını oluşturan “yasal boyut” ve “dikey boyut” olarak ifade edilen kavramlar bulunmaktadır (Kutanis ve Tunç, 2010: 62). Davranış olarak ölçülen boyutlar “içe dönük” olarak belirlenir. İçe dönük kavramında insanlar mutlu olduğu zamanları veya hüznü olduğu zamanları paylaşmak istemeyen kişilik tipleridir. İçe dönükte insanlar duygularını kendi içlerinde yaşayıp çevresine yansıtmak istemezler. “Dışa dönük” kavramında ise insanlar kendi içlerinde sürekli hayal kuran ve rüyalar gören insanlardır. İçe dönüklük kavramının tam tersi olarak

çevresine duygularını aktarır. Çevresinde görmüş olduğu mutluluktan mutlu olan kişilik yapısıdır (Türk ve Helvacı, 2005: 109-110)

Abraham Maslow’un kendini geliştirme kuramında, insanın oluşturduğu kişilik açığa çıkması ve bu kişiliği özünden mükemmel şekilde yansıtmasıdır (Maslow, 1969). Bu kuramda başlıca üç varsayımdan söz etmek mümkündür. Birinci varsayımda, insanın davranışlarını etkileyen ihtiyaçlar “doyurulan” ve “doyulmamış” olarak ikiye ayrılır. İkinci varsayımda, ihtiyaçlar önem seviyesine göre değişir. Basit ihtiyaçlardan başlayan davranış, karmaşık ihtiyaçlar olarak sıralanır. Üçüncü varsayımda ise, en alttaki ihtiyaçtan en üstteki ihtiyaca göre sıralanır (Deniz, 2005: 145-146).

Maslow’un geliştirdiği bu kuramda insanlar ilerleyen zamanlarda olgunlaşarak çevresine göre bazı rollerde bulunabilirler. Örneğin; güvenlik için kendini korumaya yönelen insan gereksinimlerini tehlikeden uzak durma olarak belirler. Bununla birlikte sevgiye ve aidiyet duygusunu tercih eden insan ise saygı gereksinimlerini ön planda tutarlar. Açlık ve susuzluk gibi gereksinimlerini ise en alt basamaklarda ve en ihtiyaç duyduklarını anda ön planda tutarlar (Karabacak, 2010: 64).

Carl Gustav Jung “Analitik Psikolojinin” kurucusudur. Carl Gustav Jung’un bilime katkıları felsefeden psikolojiye hatta sosyolojiye kadar geniş çaplıdır. Bilim camiasında bu olguları geliştiren Jung’un analitik psikolojisi adına yönelimleri olmuştur. Bu yönelim bir bütün olarak içsel yaşantıları analitik incelemeyi hedeflemiş ve ortak bilinçdışı “ilk örnekler” var olduğu benliğin birleştirici kuvveti olarak benliğin önemine odaklanarak psikodinamik bir yönelim haline getirmiştir (Gürses, 2006: 56).

Gordon Allport’un kullandığı kişilik teorisi kuramında, insan davranışlarının değişmeyen özelliklerinden bahsedilmiştir. Bunlar; asıl “cardinal”, merkezi “central”, ikincil “secondary” olarak üç varsayımdan oluşmaktadır. Asıl özellik bireyin özelliklerini kendi yönünde tekil olarak geliştiren bir özelliktir. Örneğin; kişinin hırslı olması veya iyi kalpli olması gibi özellikleri kapsar. Merkezi özellik bireyin özelliklerinin temelini oluşturan karakteristik özelliktir. Kısacası bireyin

karakterinin temelini oluşturur. İkincil özellik ise asıl ve merkezi özelliklerden daha az kişinin karakteristik özelliklerini etkileyen bir özelliktir (Kaya, 2010: 29).

Erich Fromm (Escape From Freedom) kuramında, ana varsayım insan büyüdükçe doğduğu kültürden veya aileden aldığı kişilik özelliklerden uzaklaşıp özgür bir dünyaya açılmak ister, özgür olduğu andaki yalnızlık duygusu tekrar ait olduğu yere yöneltmek ister ve yalnızlığa alışamayan insan güvenini bulduğu ortama geri dönmek ister (Kutunis, 2006, 58). Bununla birlikte insanın özgürlüğe yönelen davranışı davranış bozuklarına sebep olur. Bu nedenle insanın kişiliğini geliştirmesi ile çevresinin oluşturduğu imkânlar doğru orantılıdır (Saygılı, 2010: 34).

Cattell Allport'un kişilik teorisi kuramında, insanın kişilik özelliklerinin belirlenmesinde ayırt edici özellikler oldukça önemlidir. Ayırt edici özellikler “genel” ve “özel” olarak iki varsayımda incelenir. Genel ayırtıcı özellikler insanın kişilik özelliklerinde gösterdiği ortak özelliklerdir. Özel ayırtıcı özellikler ise insanın kişilik özelliklerinde gösterdiği bireysel özelliklerdir. Bununla birlikte bu kuramda önemli faktörlerden birisi ise kişilik özelliklerinin işleyiş ve gelişim anlamında araştırmaların oldukça güvenilir ve sistemli olmasıdır. Cattell Allport, kişilik özelliklerini değerlendirirken faktör analizini kullanmıştır.(Dal, 2009: 77-78).

Freidman ve Rosenman'ın “A tipi ve B tipi kişilik” kuramında 1960'lı yıllarda “stres” algısı adı altında yola çıkılarak bulunan ve hala günümüzde geniş bir alanı kapsayan kişilik özellikleri biçimidir. Konunun araştırılmasındaki bulgulara göre; “A tipi ve B tipi kişilik” özelliklerinin “stres” kavramından etkilendikleri tespit edilmiştir. Aynı zamanda A tipi kişiliği oluşturan insanlarda kalp rahatsızlıklarının B tipi kişiliği oluşturan insanlara göre iki kat daha fazla olma olasılığı tespit edilmiştir. Friedman ve Rosenman'ın “hareket kompleksi” olarak tanımlanan “A tipi ve B tipi kişilik” özellikleri şu şekilde sıralanmaktadır; A tipi kişiler ikiden fazla işi aynı anda yürütmeye çalışırlar. İş ortamında genel olarak sabırsız, hızlı konuşan, hızlı yürüyen, hızlı yemek yiyen kişilik özelliklerine sahiptir. B tipi kişilik özelliği gösteren bireyler ise oldukça sakin, sabırlı, zamanı dikkate almayan, iş ortamında eğlenmeyi seven kişilik özelliklerine sahiptir (Türk ve Helvacı, 2005: 110-111).

1.8. A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapısı

Kişilik kavramı ile ilgilenen araştırmacıların çoğunluğunun amacı, kişilik özelliklerini tespit etmek ve kişilik tanımına uygun olacak bazı tanımları gruplandırmaktır. Bununla birlikte kişilik tanımına uygun en çok kullanılan kavram “tip” kavramıdır. “Tip” kavramı, belirli bir seviyede, belirli kişilik özelliklerine sahip olanlar için kullanılan kavramdır. Aynı zamanda “tip” kavramı kişiliklerin belirlenmesine göre sınıflanmış veya gruplanmış davranış topluluklarında kullanılan bir kavramdır (Eroğlu, 1996: 160).

1.8.1. A Tipi Kişilik Yapısının Tanımı

Araştırmacılar 1950 yıllarından itibaren başladıkları kalp krizi riskinin çok olduğu hastaların kişilik özellikleriyle ilgili yaptığı çalışmalarda herhangi bir sonucu ulaşamamışken, 1960’lı yılların sonuna doğru Friedman ve Rosenman’ın stres kavramı adı altında yaptığı araştırmalar sonucunda oluşturdukları kişilik tipleri arasında A tipi kişilik özelliği gösteren bireylerde stres ve tehlikenin yüksek olduğunu tespit etmişlerdir (Luthans, 2011: 284).

A tipi kişilik özellikleri, kalp rahatsızlıkları görülen hastaların kişilik özelliklerinde sıkça görülen bir kavramdır. Kapsamlı olarak bakıldığı zaman A tipi kişilik özelliği gösteren bireyler genellikle sabırsız, gergin, işine oldukça odaklı, başarı için savaşan bireyler olarak tanımlanmaktadır. Ancak bu kişilik özelliğini belirlemekte kesin bir bilgiye ulaşmak mümkün değildir. Kişilik özelliklerinin belirlemekteki en önemli unsur, bireylerde görülen baskı özellikler ön plana konularak tespitler yapılır. A tipi kişiliği oluşturan bireylerde davranışların neye sebep olduğu bilinmemektedir. Bununla beraber A tipi kişiliği oluşturan bireylerin davranışlarından çok özgüven ile ilgili ilişkilerin yoğun olarak görüldüğü tespit edilmiştir (Güven, 2008: 27-28).

“A tipi kişilik özellikleri” gösteren bireylerin, işini oldukça sahiplenmelerinden kaynaklanan bütün iş yükünü almaları ve o iş yükünün oluşturmuş olduğu stresi oldukça yüksek bir şekilde yaşadıkları görülmektedir. Sürekli panik duygusuna kapılan, ikiden fazla bir işi aynı andan yaparken

performanslarının düştüğü, işlerin yoğun olduğu kısımlarda ilişkilerde gergin oldukları görülmektedir. Bunun sonucunda ise iş tutumlarında azalmalar yaşadıkları görülmektedir (Batıgün ve Şahin, 2006: 33).

A tipi kişilik özelliği gösteren bireylerin en belirgin özelliği “zaman” kavramıdır. Zaman baskısı bu bireyler için oldukça önemlidir. Hızlı yemek yerler, hızlı konuşur, hızlı hareket ederler. Zaman konusunda işlerinin yetişemeyeceğini düşünüp stres algısını oluştururlar. İş ortamındaki çevresinin çalışmayıp, sadece kendisinin çalıştığını düşünürler. Bu ise iş doyumlarında azalmalara sebebiyet verir. Gergin ortamlar yaratır. Kısa sürede birden çok iş yapmayı hedefler. Yoğun çalışmanın performansı etkileyeceğini düşünür ve sabırsız davranır. Yoğun çalışma ve zaman baskısının vermiş olduğu stres ile sağlık problemleri ortaya çıkmaktadır (Pertev, 2006: 19).

A tipi kişilikte bireylerin maddi problemleri de görülmektedir. Paranın tutumu bu bireylerde görülmez, çevresine göstermiş olduğu bu maddi durumlar onlara ne kadar çok değer verdiğini, sevgisini ve şefkatinin gösterir. A tipi kişilik bireyleri genellikle kirli ortamlarda bulunmak istemezler. Bu yüzden iş ortamında çevresine karşı mükemmeliyetçidirler (Pertev, 2006: 20).

1.8.2. B Tipi Kişilik Yapısının Tanımı

“B tipi kişilik” özellikleri, “A tipi kişilik” özelliklerinde bulunan kavramların tam tersi olarak bilinmektedir. B tipi kişilik özelliklerini gösteren bireylerdeki davranışları kapsamlı olarak şu şekilde sıralayabiliriz; genellikle sabırlı ve oldukça sakinlerdir. Kendini bilen, yapacaklarının farkında olan kimselerdir. İş ortamındaki çevresine karşı oldukça saygılı, rekabeti sevmeyen yapıları bulunmaktadır. Çalıştığı kurumlarda kimseyi bir rakip olarak görmez ve tek bir açıdan bakmazlar. Eğlenmeyi sever ve dinlenmek için tatil yaparlar (Aksoy, 2009: 35).

“B tipi kişilik” özelliğine sahip olan bireyler çalışma ortamındaki bireylere karşı tartışma ortamı yaratmazlar. Genellikle sakin ve çözüm odaklı çalışırlar. Çevresine karşı kendini gösterme durumunda bulunmazlar. Çalışma koşullarında tamamen kendini çalışmaya kapatmazlar, hayatın diğer kalan alanlarını da

düşünürler. İşinde genellikle mutlu olup zevk almaya bakarlar. Katıldıkları toplantılarda sürekli iş konuşmayıp, işi pozitif etkileyen eğlenceli yerlerini de konuşurlar. Sonuç odaklı değillerdir ve işin bütün kısmıyla ilgilenirler. Çalışırken dinlenmeyi severler ve böylece daha verimli olabileceklerini düşünürler (Pertev, 2006; 21).

B tipi kişiliğe sahip olan bireyler, A tipi kişilik özelliğine sahip olan bireylere göre ters boyutlar gösterirler. Zaman ve baskı altında değillerdir. Çevresindeki bireylere karşı rekabetçi olmayan bir yapıları vardır. Genellikle çok sakin ve rahat davranırlar. A tipi kişilik özelliğine sahip olan bireylere göre daha yavaş davranırlar. Herhangi bir şeyi olduğu gibi kabul ederler. B tipi kişiliğe sahip bireylerin temel özelliği çevresine karşı oldukça iyi, anlaşabilir ve pozitif olmalarıdır. Bu durum sosyal hayatına da önem kazandırır ve hep aktif hale gelmelerini sağlar. İş hayatını eğlenceli hale getirip başarı kaygısı olmadan çalışırlar. Kendilerini yıpratmak hızda çalışmazlar ve bu durum iş ortamında kendini daha fazla güven içerisinde çalışmayı hissettirir (Yılmaz ve Özsoy, 2013: 270).

1.9. Kişilik Modelleri

Her insanın kişilik özelliklerini birbirinden ayıran bazı farklılıklar bulunmaktadır. Bu farklılıklar, bireylerin yetenekleri, yaşları, düşünsel algıları, cinsleri vb. gibi etmenlerle farklılaşabilmektedir. İnsanların kişilik özelliklerini farklılaştıran etmenler, kişinin sayıları kadar çeşitlenebilmektedir. (Öktem, 2009: 15).

1.9.1. Friedman ve Rosenman'ın A Tipi ve B Tipi Kişilik Modeli

A tipi ve B tipi kişilik özelliklerinin ortaya çıkması 20. yüzyılın ortalarına dayanmaktadır. 1950'li yılların ortalarına gelindiğinde kardiyolog unvanıyla çalışmakta olan Dr. Friedman'ın ofisinin önünde bulunan koltukların bozuk olduğu ve tamirinin yapılmasının gerektiği düşünülmektedir. Koltukları yapan tamircinin bekleme salonundaki koltukların ön tarafının aşındığını ve diğer koltuklarla farkın olduğunu gözlemlemiştir. Bunun üzerine bu konuya oldukça önem veren Dr. Friedman hastaların her an bana sıra gelecekmiş diye heyecanlı anlarına tanık olur. Rahat bir şekilde beklemek yerine bir an önce sıra gelsin diye bekleyen hastaların

istemeden de olsa koltuğun ucunda çağrılmayı beklediklerini gözlemler. 1950’li yılların sonlarına gelindiğinde ise Friedman ve Rosenman’ın araştırmalarını gözlemlediği hastaların davranışları ile kalp hastalıkları arasındaki ilişkinin araştırılması sonucunda A tipi ve B tipi kişilik özellikleri ortaya konulmuştur (Özsoy, 2013: 26). Friedman ve Rosenman’ın yapmış oldukları çalışmada koroner arter hastalığına sahip A tipi kişilik özelliklerinin sergiledikleri fosfolit, kolesterol ve trigliserid değerlerinin B tipi kişilik özelliklerine göre daha yüksek çıktığı sonucuna ulaşmışlardır. İnsanlar iki tip özelliği de içinde barındırabilirler. Bu tip kişilik özelliklerine ise karma tip adı verilir. Fakat bu tip kişilik özelliklerindeki önemli unsur insanın hangi tip kişilik özelliklerine daha yakın bir kişilik özelliklerini göstermesini bulmaktır. Örnek olarak ise bir çalışma ortamındaki bireyin olağanüstü durumlarda hızlı bir şekilde çalışmak zorunda kalması bu bireyin karma tip kişilik özelliklerini göstermesidir (Özer, 2013: 33-34).

1.9.2. Beş Faktör Kişilik Modeli

Beş faktör kişilik modeli, kişilik özelliklerinin belirlenmesinde en yaygın kullanılan kişilik modeli olarak bilinir. Beş faktör kişilik modeli 5 boyuttan oluşmaktadır (Özsoy, 2013: 23-24). Bu boyutlar şunlardır;

Dışadönüklük (extraversion-introversion): Bu boyut insanın çevresiyle ilişkilerindeki rahatlık seviyesini temsil eder. Dışadönük insanlar, kendilerini kolayca ifade edebilen, pozitif ve sosyal yaşamda aktif kişilerdir. İçedönüklük ise kendini kolayca ifade edemeyen, ağır başlı ve utangaç bireylerdir.

Deneyime Açıklık (openness to experience): “Yenilik” kavramına olan ilgiyi temsil eder. Bu boyutta hissedilen seviyenin yüksek olduğu insanlar fikirleri tamamen açık, nazik, araştırmacı ve yaratıcı kişilerdir. Hissedilen seviyenin düşük olduğu insanlar ise eskiye dönük geleneksel kişiler olarak bilinir.

Duygusal Denge (emotional stability): Duygusal denge boyutu endişe, öfke, bunalım gibi olumsuz duyguların yaşama eğilimleri olarak tanımlanır. Duygusal dengesizlik olarak da adlandırılır. Duygusal denge gösteren bireylerin olağan durumlardaki tehdit edici ve ufak hayal kırıklarını umutsuzca zor olarak nitelemeye

daha eğilimli oldukları görülür. Duygusal denge boyutunda bireylerin genellikle kötü bir ruh hali yaşadıkları görülür. Duygusal dengede görülen bu sorunlar bireylerin açık düşünmesini, stres ile baş etmesini, kararlar vermesini engelleyebilir.

Uyumluluk (agreeableness): Bu boyutta insanlara uyma eğilimi yüksek ve düşük puan olarak oluşur. Yüksek puanda bulunan insanlar genellikle sıcak, çevresine karşı dürüst, yaşamı boyunca umutlu ve güvenilir kişilerdir. Düşük puanda belirlenen kişiler ise yüksek puan gösteren insanlara göre zıt kutupta bulunan genellikle soğuk, çevresine karşı uyumsuz ve katı kişilerdir.

Sorumluluk (conscientiousness): Sorumluluk boyutu seviyesinin yüksek olduğu insan başarılı, çalışkan, dikkatli ve düzenli kişilerdir. Sorumluluk boyutu seviyesinin düşük olduğu insanlar ise düzeni olmayan, odak problemi yaşayan ve disiplini eksik kişilerdir.

1.9.3. Myers- Briggs Tipi Kişilik Modeli

“Myers-Briggs tipi kişilik modeli” 2012 yılında en sık kullanılan kişilik modeli olarak bilinir (Özsoy,2013: 24-25). Bu kişilik modelinin dört unsuru bulunmaktadır:

İçe dönük ve dışa dönük Kişilik Modelleri: “Dışa dönük” bireyler sosyal yaşamda aktif bulunan ve kendini kolayca ifade edebilen kişilerdir. “İçe dönük” bireyler ise kendini kolayca ifade edemeyen, düşünüp sonra konuşan ve utangaç kimselerdir.

Sezgisel ve Algısal Kişilik Modelleri: Algısal olan bireyler sürekli pratik halinde ve bütüne bakmayıp sadece ayrıntıları dikkate alan kimselerdir. Sezgisel bireyler ise yaşamı boyunca olayı bütünü olarak gören ve bilinçdışı olaylara önem veren kimselerdir.

Hisseden ve Düşünen Kişilik Modelleri: “Düşünen bireyler” karşılaştıkları problemler içerisinde düşünüp karar veren ve mantıklarıyla hareket eden kimselerdir. “Hisseden bireyler” ise duygularına önem veren ve değer yargılarının olduğu kişilerdir.

Kabul eden ve Yargılayan Kişilik Modelleri: Yargılayan insanlar zamana oldukça odaklı ve düzenli kimselerdir. Kabul eden bireyler ise kendi duygularıyla hareket eden ve esnek olan kişilerdir.



İKİNCİ BÖLÜM

Bu bölümde tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti tanımları detaylı olarak ele alınmıştır. Ayrıca A tipi ve B tipi kişilik özellikleri ile tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti üzerine yapılan çalışmalar literatür kapsamında ele alınmıştır.

2.1. Tükenmişlik Duygusunun Tanımı

Tükenmişlik kavramı, örgütlerde çalışan insanlarla ilgili görülen güç eksikliği ve enerji tükenmesi sonucu oluşan duygusal tükenme ile sonuçlanan stres olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişlik kavramıyla ilgili ilk çalışmalar 1975 yılında sağlık sektöründe psikolog olarak çalışan Freudenerger tarafından ve 1976 yılında bir işyerinde sosyal psikolog olarak çalışan Maslack tarafından yapılmıştır (Borritz, 2006; 50). Tükenmişlik kavramı, insanlarda görülen stres ve iş tatminsizliği ile birbirine çok sık karıştırılan kavramlardır. Tükenmişlik bu kavramlardan farklı olarak diğer etkenlere özgün bir olgu olarak ileri sürülmüştür (Morley, 1982: 67).

Tükenmişlik duygusu, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşme hissi oluşturan kişisel başarısızlık olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır. Tükenmişlik duygusunun alt boyutunu oluşturan duygusal tükenmişlik 1974 yılında Fredenberger tarafından tanımlanırken, tükenmişlik duygusunun üç alt boyutunun tam olarak tanımını Maslack ve Jackson 1981 yılında tanımlamıştır.

2.1.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişlik duygusunun bu boyutunda insanlarda görülen fazla yorgunluk, enerji azalmaları, duygusal olarak kendilerini yıpranmış hissetmeleri olarak gözlemlenmektedir. Tükenmişlik duygusunun literatürde en belirgin ve en dikkat edilmesi gereken boyutu olarak görülür. Duygusal tükenme boyutunda olan bireyler çalıştıkları örgüte karşı eskisi gibi verimli olmadıklarını düşünür ve ertesi gün geldiğinde çalışmalarında azalma, işe gitmekte zorlanma hisseder (Leiter and Maslach, 1998: 297-308).

2.1.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, insanların kendi kişiliklerinden uzaklaşmasıyla meydana gelen bir boyuttur. Duyarsızlaşma boyutu insanın bulunduğu durum itibariyle katı, duygusuz, alaycı bir tutum sergilemesiyle ortaya çıkan bir boyuttur (Leiter and Maslach, 1988: 297- 308). Duyarsızlaşmanın oluşmasındaki belirtiler şu şekildedir;

Duyarsızlaşma boyutu oluşturan bireyler çalıştıkları kuruma karşı oldukça katı ve sınırlı bir ilişki oluşturmaktadır. Duyarsızlaşma boyutu oluşturan bireyler çalışmış oldukları insanlarla iletişim halinde çok olmazlar aralarına sürekli mesafe koyarlar. Duyarsızlaşma, tükenmişlik duygusunun insanlar arası iletişim boyutlarını ifade eder (Daley, 1979: 375- 379).

2.1.3. Kişisel Başarısızlık

Kişisel başarısızlık boyutunda bireyler çalıştığı kuruma karşı kendini sürekli yetersiz hisseder. Kişisel başarısızlıktaki temel unsur insanın kendine karşı sürekli işinde ilerleme kaydedemediği, gerilediği ve göstermiş olduğu çabanın bir işe yaramadığını düşünmesidir. Bundan dolayı çalışmış olduğu kuruma ve arkadaşlarına karşı iletişim olarak yetersiz olurlar (Cordes and Dougherty, 1993: 621- 656).

Tükenmişlik duygusunun üç boyutu bireyin farklı olarak hissettikleri duygulara bağlıdır. Örneğin, bir kurumda çalışmakta olan birey zorlu şartlarda çalışıyor ve insanlara karşı ilişkileri iyi olmuyorsa bu durum duygusal tükenmeye yol açar, bu durumların açık ve net bir şekilde amaçlar oluşturmamasında ise birey, kişisel başarısızlık boyutunu gösterir (Maslach, 2003: 189-192).

2.2. Tükenmişliğin Evreleri

Tükenmişlik duygusu dört evreden oluşmaktadır. Tükenmişlik duygusundaki bu evreler bireyin sürekli geçiş yaptığı evreler olarak tanımlanmaktadır. Bu evrelerin oluşmasında amaç ise bireylerdeki tükenmeyi anlamayı kolaylaştırmak ve bir bakış açısı sağlamaktır (Ergin, 1992: 143).

Birinci Evre (Şevk ve Coşku Evresi-Enthusiasm): Genellikle iş hayatına yeni bir başlangıç yapmakta olan bireyler de görülen coşku evresi, kişide yüksek motivasyon, heyecan ve gerçekçi olmayan beklentilere sebebiyet vermektedir (Akdağ, 2018: 23). Başarılı olmak adına birey sürdürülebilir olmayan çalışma yaşantısını birinci önceliği haline getirmekte, yorucu olan bu tempoda kendine vakit ayıramamaktadır (Köroğlu, 2017: 43). Enerji seviyesinin bu denli yüksek olduğu dönemde çalışmalarının takdir görmemesi ve umduğu pozisyon ile karşılaşmaması halinde ise kişide isteksizlik ile beraber durgunluk gözlemlenmektedir (Kuh, 2017: 6).

İkinci Evre (Durağanlaşma Evresi-Stagnation): İş hayatında karşılaşılmakta olan problemlerin zorlukları, fazla çalışma saatleri, ücret tatminsizliği, yetersiz kaynaklar nedeni ile kişi coşku evresindeki hevesini, hayal kırıklıklarına bırakmaktadır. Birey iş dışında bir uğraşı olmadığını fark edip bunu sorguladığında çevresi ile olan aktivitelerine yönelmeye başlamaktadır (Atik, 2017: 5).

Üçüncü Evre (Engelleme-Frustration): Heves ile başlanılan iş hayatının kötü koşullarında kişi yaşamakta olduğu olumsuz sistemi değiştiremediğini anladığında kendisini engellenmiş hissetmektedir. Birey sorumlulukları için mücadele gösterdiği vakitlerin aksine iyileştirilemeyen problemler karşısında yetersizlik ve doyumsuzluk hissi yaşamaktadır. Engellenme evresinde adaptif, maladaptif ve durumdan geri çekme olarak üç farklı savunma tipi gözlemlenmektedir. Adaptif savunmada, yaşanan olumsuz koşul içerisinde kişi kendisine bir denge bularak tükenmişlikten çıkmaktadır. Maladaptif savunmada, birey problemlerini görmezden gelerek kendini daha da işine verip sorununu çözebileceğine inanmakta ve tükenme seviyesini bir üst seviyeye çıkarmaktadır. Durumdan kendini geri çekmek ise birey zihin olarak kendini işine vermeden, olayı tamamen mekanikleştirmektedir (Hurşitoğlu, 2017: 7).

Dördüncü Evre (Umursamazlık Evresi-Insouciance): Kişi en başında olan iş yaşantısıyla ilgili hayallerini yitirmekte ve sadece ekonomik güvencesini sürdürebilmek için bıkkın bir halde çalışma hayatına devam etmektedir. Bireyin çalıştığı yerde göstermekte olduğu performansında düşüş, çalışma ortamında hizmet verdiği kişilere ve işine karşı duyarsızlaşma gözlemlenmektedir. Yıpranma ve

tükenme hissi ile beraber kişi aynı özveride çalışmamakta, işine vaktinde gitmemekte hatta işinden ayrılma niyetine girmeye başlamaktadır (Karahana, 2019: 9).

2.3. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler

Tükenmişlik, her bireyde farklı olarak izlenmektedir. Hizmet alanında daha yaygın olarak görülen tükenmişlik, günümüzde her meslek alanında görülmektedir (Ören, 2018: 4). Yaşanılan farklılıklar kişiyi olumlu ve olumsuz yönde etkilenmektedir (Yılmaz C, 2014: 63). Tükenmişliğe etki eden unsurlar şu şekildedir;

Yaş, tükenmişlik ve yaş arasında ters orantılı bir ilişki yaşanmaktadır. Genç yaşlarda tükenme ihtimali yüksek olasılık gösterirken ilerleyen yaşlarda bu ihtimal düşmektedir. Yapılan araştırmaların sonucunda tecrübe sahibi olmayan genç yaştaki kişilerin, işin getirdiği sorumluluklar ve kariyer beklentileri açısından tükenmişlik yaşama olasılıkları daha fazla ihtimal göstermektedir. Kariyer hayatında deneyimli ve yaşı ilerlemiş kişiler ise tükenmişliğe karşı direnç göstermektedir (Günay, 2016: 62).

Cinsiyet, konusıyla ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde tutarlı sonuçlar verilmediği görülmektedir (Etyemez, 2013: 30). Maslach cinsiyet kavramını tükenmişliğin boyutlarında ele almaktadır. Erkeklerin daha çok duyarsızlaştığından, kadınların ise duygusal tükenmeler yaşadığından bahsetmektedir (Gülhan, 2019: 48).

Medeni durum ile tükenmişlik doğrudan ilgili bir etkileşim halini yansıtmaktadır. Bekâr kişiler yalnız yaşam sürdürdüklerinden dolayı kendilerini fazlasıyla işlerine verdikleri için evli insanlara göre tükenmişlik duygularının daha fazla olduğu görülmektedir (Gülhan, 2019: 49). Boşanmış olanların ise boşanma sonrası işlerine daha büyük hırslarla bağlandıkları saptanmaktadır. Aile ortamı stresten uzak, mutlu, huzurlu olan bireylerin iş yaşantısında da mutlu olduğu, tükenmişliğe direnç gösterdiği, uyum sağlamada ve sorun çözmede kişinin daha başarılı olduğu gözlemlenmektedir (Koç, 2019: 5).

Eğitim seviyesi, bireylerde çalışma ortamlarındaki iş yükünün, yoğun ve iş beklentilerinin fazla olması nedeniyle eğitim seviyesi düşük olan kişilere oranla

tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu durumlar yaşanmaktadır (Eter, 2019: 5).

Kişilik yapısı, insanların biyolojik ve psikolojik özelliklerinden oluşmaktadır. Kişilerin yaşadığı olaylar sırasında sergilemiş olduğu tavırlar, sorunlara karşı gösterdiği tepkiler, ikili ilişkilerinde kendilerini ifade etme biçimleri, kontrol sınırları tükenmişlik seviyesinde büyük rol oynamaktadır. Stres boyutunda incelendiğinde kişilik, ‘‘A tipi kişilik’’ ve ‘‘B tipi kişilik’’ olarak iki başlık altında toplanmaktadır (Dülger, 2014: 31).

A tipi kişilik içe dönük, zamanla yarış halinde aceleci davranışlar sergileyen, kendini ve çevresini ihmal eden, rekabet ortamını seven, öfke problemi yaşayan, saldırganlık duygusunu içinde bulunduran, ulaşılması mümkün olmayan hedeflere odaklanan, hırsını kontrol altında tutamayan kişileri içermektedir (Yaşar, 2018: 46). A tipi kişilik belirgin konuşma tarzlarını güçlü mimikler ve yüksek ses tonlarıyla desteklemekte, kelimelerin arasında derin nefes boşlukları bırakmaktadır (Turgut, 2014: 15). İş yükünü arttırmalarından kaynaklı strese daha eğilimli oldukları görülmektedir. A tipi kişiler daha fazla tükenmişlik sendromu yaşamaktadır (Kılıç, 2019: 30).

B tipi kişilik ise dışa dönük, sakinliğini koruyan, huzursuz olmadan çalışan, başarısızlık göstermeyen, her şeyi kontrol altına almaya çalışmayan bunun yerine daha esnek davranışlar sergileyen bireyleri yansıtmaktadır (Örki, 2015: 18). B tipi kişilik çevresel destek göremediklerinde motivasyonları düşmekte, verimlilikleri azalmakta ve tükenmişlik sendromu yaşamaktadır (Turgut, 2014: 16).

Beklentiler, başarı beklentileri, yüksek beklentiler ve örgüt içi beklentiler kişisel beklentileri oluşturmaktadır. Başarı beklentileri bireylerin örgüt içerisinde edindikleri hedefleri başarabilme inançlarını içermektedir. Belirledikleri hedeflere ulaşamamak kişilerde başarısızlık hissini oluşturmakta ve bireyi tükenmişliğe itmektedir. Örgütsel beklentiler, bireyin çalıştığı iş ile ilgili beklentilerdir (Yılmaz, 2018: 40-41).

Karşılanmayan beklentiler sonucunda birey çalışma ortamına karşı olumsuz yönde değişimler sergilemektedir. Süreç devam ettiğinde kişide tükenme yaşanmaktadır. Yüksek beklentiler ise gerçekleşmesi mümkün olmayan hedefler için kişinin daha yoğun çalışması sonucunda girmiş olduğu tükenmişliği ifade etmektedir (Yılmaz, 2018: 40-41).

2.4. İşin Tanımı, İş Tanımı ve Özellikleri

İş, zihinsel ve bedensel güçlerini, yetenek ve tecrübelerini kullanarak verilen görev ve sorumluluklarını yerine getirmek demektir(Kaynak, 1996: 143). Bir başka tanıma göre iş, bir veya birden fazla bireyin zihinsel ve bedensel güçlerini kullanarak yapmış oldukları görevlerdir(Bingöl, 1990: 32).

İş tanımı ise belirli bir işte yapılması gereken kuralların yazılı ifadesidir (Bingöl, 1990). Diğer bir tanıma göre, yapılan işi, belirlenen görevleri, çalışılmakta olan zamanı ortaya koyan bireyin belirli bir ücret karşılığında hakları ile beraber kabul gördükleri listelerin bütünüdür (Lueckie, 2009: 165).

İş tanımı yapılırken, işin tüm özellikleri ve diğer işlere bağlı farklılıkların tanımlanmasının yapılması gerekir. İş tanımlanması oluşturulurken altı temel unsur ele alınır; işte kullanılan araç ve gereçler, işe ait kimlik, işin akış hızı, işin özeti, diğer işlerle olan ilişkisi ve işte bulunan çalışanın kişisel özellikleri temel unsur olarak öngörülmektedir (Şendoğdu, 2014: 61).

İş tanımı, iş görenlere, insan kaynaklarına ve yöneticilere yapılırken yol gösterici olur. İşletmelerin önceden belirlediği kurallar çerçevesinde iş tanımı kullanılır. Doğru ve açık bir şekilde belirlenen kurallar iş görenler ve ilişkilerine doğru bir şekilde işletmenin amacına uygun kurulmasına yardımcı olmaktadır. Ayrıca iş sözleşmesinde bulunan yazılı hakların sona erdirilmesine de temel oluşturur (Lueckie, 2009: 165).

İş tanımının oluşması için gereken unsurlar şunlardır;

- Kurum ismi, kurumda bulunan unvanlar ve kurumun bölümleri
- İşte yapılması gereken görev ve sorumluluklar.
- İşe alım yapan yöneticiler ve kurumda bulunan üst düzey yöneticiler.
- İşin gerektirdiği hedefler, görevler ve sorumlulukların özeti.
- Çalışma yeri ve saati, ödenen maaş.
- Çalışanların deneyim ve eğitim düzeyleri.
- Çalışanların kişisel özellikleri.

İş tanımları işi yapan bireyi değil işin kendisini tanımlamalıdır (Şendoğdu, 2014: 61). İş tanımı hazırlarken dikkat edilmesi gereken özellikler şunlardır (Lueckie, 2009: 165);

- İşletme tarafından belirlenen kabiliyet, birikim ve tecrübe iş görenlerin pozisyonları açısından belirlenmeli ve gözetilmelidir.
- İş tanımı hazırlanırken acele edilmemeli ve yeni bir iş görenin işe başlamasında iş tanımı doğru bir şekilde hazırlanmalıdır.
- İş tanımı özellikleri taşımayan bir iş görenin işten çıkarılması, yeni bir iş görenin işe alınmasından daha yüksek maliyetler doğuracağı bilinmelidir.
- İş tanımı yaparken iş hukukuna göre hükümlülükler yerine getirilmelidir. İş tanımında ayrımcılık olmamasına ve işin doğru yapılmasına önem verilmelidir.

İş tanımı, otel işletmelerinde faaliyet göstermekte olan büro çalışanları ve yöneticiler tarafından ortaya çıkmaktadır. İş görenlerin faaliyetleri yapılan iş tanımlarına göre kontrol edilmelidir. İşte duyulan ihtiyaç ve otelin bu iş tarafından belirlenen karı tespit edilmelidir (Altıntaş, 2000: 40-41).

2.5. İşten Ayrılma Niyeti Tanımı

Rekabetin her geçen gün arttığı iş dünyasında örgütler açısından işgücü devir oranı özellikle vasıflı eleman bulma ve örgüt içerisinde tutma anlamında önemli bir sorun haline gelmiştir. Çalışanları içeren işgücü sermayesinin ifade edilen bu zorluğu, rekabet ortamında daha önemli olmaktadır. Bu anlamda insan kaynaklarından daha etkili ve verimli bir şekilde yararlanılması anlayışı yaygınlaşmaktadır. Dolayısıyla bu anlayış, örgütlerde olumlu bir örgüt iklimi yaratılmasını sağlayarak çalışanlarda yoğun bir güven duygusu geliştirdiği ve iş tatmini oluşturduğu için çalışanların işten ayrılma ya da iş değiştirme düşünceleri azalmakta ya da ortadan kalkmaktadır. Genel olarak işten ayrılma niyeti, bireylerin istihdam ortamından tatminsiz olmaları durumunda örgüte karşı göstermiş olduğu negatif ve olumsuz davranışlardır (Büyükbese ve Gökaslan; 2018: 135-154). İşten ayrılma niyeti ile ilgili literatürde birçok tanımlamalar yapılmış ve bunlardan bazıları aşağıda ifade edilmiştir:

- Mevcut çalıştığı işini farklı olanakları değerlendirme amacıyla bırakma, bireylerin işlerinden tatmin olamamaları sebebiyle yıkıcı eylemler veya farklı nedenlere bağlı olarak bireylerin işi bırakmak için aldığı bilinçli kararlardır (Çelik ve Çıra, 2013: 11-20).
- İşten ayrılma niyeti, bireylerin bulundukları iş koşullarında memnun olmamaları durumundaki sergilemiş oldukları olumsuz eylemler bütünüdür (Rusbult vd., 1988: 600).
- İşten ayrılma niyeti, insanların mevcut işinden veya işyerinden işe başlamasından işten ayrılmasına kadar geçen süre içerisindeki ayrılma planı ve düşüncesine sahip olması ve koşulları buna göre oluşturması olarak tanımlanmaktadır (Seyfullahoğulları, 2018: 55).

- İşten ayrılma niyeti, örgüt içerisinde çalışan bireyin örgütten ayrılma noktasında bilinçli bir şekilde karar vermesi veya bu karar için niyetlenmesi olarak tanımlanır (Çarkçı ve Çelikkol; 2009: 153-170).

- İşten ayrılma niyeti, kısaca bireylerin örgütten ayrılma düşüncesi içerisinde olması durumudur (Gürbüz ve Bekmezci, 2012: 193).

- İşten ayrılma niyeti, bireylerin işyerlerine karşı kendilerini yabancı hissetmeleri durumunda iş tatminsizliği yaşayarak işten ayrılmayı düşünmesidir (Kurtulmuş ve Yiğit, 2016: 886).

- Bireylerin işyerlerinde görmüş olduğu mobbing ve bezdirici davranışlar sonucunda işten ayrılmaya niyetlenmeleridir (Sökmen ve Mete, 2016: 271-295).

- İşten ayrılma niyetinin ortaya çıkmasında birçok etken söz konusu olabilir. Bunlar; (Özdevecioğlu, 2004: 99).

- Bireyin kurum içerisinde yeterince performans gösterememesi,
- Çalışanlar ve yöneticiler arasındaki iletişim,
- Kurumlarda yapılmış olan yönetim politikaları,
- Çalışanların yetki bölümlerinin ve sorumluklarının tam olarak belli sınırlarda olmaması,
- Çalışanların görev tanımlarının bildirilmiş olmaması,
- Kurumda adalet kavramının yer almaması ya da yetersiz olması çalışanların davranışlarını etkilemektedir.

Bireylerin işe başlamasından iş hayatını tamamlayarak ayrılmaları belirli bir döngü içerisinde gerçekleşmektedir. Bireylerin farklı iş alternatif arasından tercih ettiği işe başlaması ile örgütsel sosyalleşme süreci de başlar (Özer ve Kaçmaz, 2020: 46-58). Örgütsel sosyalleşme süreçlerinin aktif olarak başlamasıyla bireylerde belirli

ölçütlerde iş tatmini, motivasyon ve örgüte karşı yüksek bağlılık durumları gözlemlenebilir. Bireylerde bu durumların birkaçı düşük düzeyde olduğu zaman, bireylerde işten ayrılma niyeti oluşabilmektedir. Bu sebeple, bireylerde yeni iş olanakları araştırma davranışları gözlemlenebilmektedir. Birey kendi istek ve beklentilerine karşılayacak daha iyi bir iş bulduğu zaman ise, işinden ayrılma kararı olarak yeni örgüte dâhil olacaktır. (Stumph and Hartman, 1984: 309).

İşten ayrılma niyeti, örgütler açısından artan önemi, örgüt içerisindeki bir çalışanın işten ayrılma gibi bir niyette olması, örgüt nezdinde birçok sorunu da beraberinde getirebilmektedir. Özellikle yüksek ve pahalı eğitimler gören ve yetkinlikleri yüksek bireylerin işi bırakması örgütte yeri doldurulamayacak bir pozisyon açığının oluşmasına sebep olmaktadır. Bu sebeple, yetenekli, iş süreçlerinde başarılı, iyi ve kaliteli eğitim almış olan bireylerin işi bırakması, örgütsel sorunlara yol açmaktadır (Solmaz, 2010: 12; Engin, 2012: 12).

2.6. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi

Örgütler, piyasa ortamındaki yerini muhafaza edebilmek ve hayatlarını devam ettirebilmek amacıyla geleceğe yönelik yatırımlar yapmaları gerekmektedir. Bireylerin istihdamı, yetiştirilme ve eğitimleri gibi maliyet unsurlarını kullanan örgütler, bireylerin işten ayrılması gibi bir durumda büyük bir zorluğun içerisine girebilme tehlikesiyle karşı karşıya kalırlar. Bu açıdan, işten ayrılma durumları örgütleri her koşulda olumsuz yönde etkilemektedir (Yapıcı, 2008: 51).

Örgütlerde zaman kavramı oldukça önemlidir ve bireylerin işten ayrılmaları durumunda örgütler açısından önemli kayıplar ortaya çıkarak örgütsel verimlilik etkilenebilir. (Göler, 2008: 17). Bunlardan bazıları aşağıda sıralanmıştır (Varol, 2010: 58).

- Bireyler işten ayrıldığı andan itibaren örgüt içerisindeki diğer çalışanlar arasında endişe ve dedikodu yayılımı haliyle çalışma etkinliğini azaltır.

- İşten ayrılan bireyden boşalan kadroya alınacak olan yeni bireyin alımına kadar geçen sürede üretim kayıpları ve zaman gecikmeleri yaşanabilir.

- İşe yeni dahil olan bireylerin oryantasyon eğitimleri ve acemilikleri oldukça fazla zaman kaybı demektir.

- Rakip örgütlerdeki çalışanları kendi bünyesine katmak isteyen örgütler çeşitli iş teklifleri sunarak rakibinin değer kaybetmesini arzular.

Günümüzde nitelikli personel bulmak kadar var olan personelin işten ayrılmasının önüne geçmek için de insan kaynakları yönetimi uğraşlar vermektedir. Bireylerin işten ayrılma niyetlerinin azaltılması, örgüt içerisindeki verimliliğin artmasında püf nokta olarak görülür. Nitelikli personelin örgüt içerisinde tutulmasının sağlanması ise, birçok sosyal ve motive edici faktöre bağlıdır. Dolayısıyla bireylerin işten ayrılma niyeti ve işi bırakması için birçok sebepler vardır. (Agin, 2010: 29-32).

İşten ayrılma niyeti, işverenler içerisinde önemli bir maliyet unsuru ve zaman kaybettirici unsur olarak görülen, bireyin işten ayrılmamış olması ve örgütteki işini sürdürerek örgüt için çalışmaya devam etmesi oldukça önemlidir. Özellikle, eğitilmiş ve işin uzman bireylerin işten ayrılması ile örgüt açısından boşalan konum daha fazla maliyet ve zaman kaybını beraberinde getirecektir. Bu sebeple bu tarz bireylerin işten ayrılma düşüncelerinden vazgeçirmek ve örgütte kalmalarını sağlamak örgütün etkinliği, verimliliği ve geleceği açısından çok önemlidir (Taslak, 2015: 145-160). Çünkü bireylerin işten ayrılma gibi bir psikolojiye girmeleri olumsuz durumları da beraberinde getirecektir. Örneğin, işten ayrılma niyetinde olan bireyin orantılı olarak iş performansı azalacak ve örgüte olan bağlılığı azalacaktır (Yürür ve Ünlü, 2011: 90).

Gönüllü çalışandan ziyade gönülsüz çalışan bireylerin örgüte kattığı sonuçlarda olumsuzluklar olacaktır (Özdevecioğlu, 2004: 99). Bu olumsuzluklar arasında işten ayrılmanın iş ortamında değerli olan bilgi, kültür ve yetenek kaybı ile, yeniden işe almanın getireceği adaptasyon ve oryantasyon ile, çalışmaya devam eden bireylere

yapılan eğitim maliyetleri, aynı zamanda işten ayrılan bireyin iş arkadaşlarında yaratacağı üzüntü sayılabilir. (Polat ve Meydan, 2010: 153). Sonuç olarak; işten ayrılma niyetinin bir örgütte yüksek olması, müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkileyecektir ve örgütün elde edeceği gelir ve kâr oranını azalacaktır. Dolayısıyla örgütler bu durumdan olumsuz yönde etkilenecektir.

2.7. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Unsurlar

Bireylerin işten ayrılma niyeti talebinde bulunmasının altında birçok faktör yer almaktadır. Bu faktörler, örgütler nezdinde zamanında anlaşılacak ve yerinde önlemlerin alınmasıyla işten ayrılma niyetinin bu süreçte önlenmesi sağlanabilir. Çünkü uzun vadeli bir süreçtir ve önüne geçilebilirse, bireyler ve örgütler tarafından olumlu sonuçlar olacaktır. Bu faktörler bireysel, örgütsel ve çevresel olarak gruplanır (Örücü ve Özafsarlıoğlu, 2013: 335-358). İşten ayrılma niyetini etkileyen bireysel, çevresel ve örgütsel faktörler aşağıdaki gibi özetlenmiştir (Hwang and Kuo, 2006, s. 255; Fındık, 2011: 101; Kaya, 2008: 40; Kaynak, 1996: 37-38).

2.7.1. Bireysel (Demografik) Unsurlar

Bireysel unsurlardaki en önemli yapı istihdam sürecidir. Bu süreçte çalışanlar ve işverenler arasında karşılıklı beklentileri bulunmaktadır (Özyer, 2010: 40). Süreçteki bir sonraki dönemde çalışanlar kariyerlerini yükseltmek adına sosyalleşme sürecine girerler. Bu süreçte ise çalışanların işverenlere karşı beklentileri bulunur. Çalışanların beklentileri karşılanmıyorsa eğer, iş ayrılma niyetleri ortaya çıkar (Özdemir ve Aras, 2015: 110).

Bireysel unsurlarla ilgili birçok literatür çalışması bulunmaktadır. Örneğin yüksek bir maaş alan bir birey, düşük bir maaş alan bireye göre kariyer planlaması ve kendine daha iyi iş bulma potansiyeli yüksektir. Buna göre de yüksek maaş alan bireyin düşük maaş alan bireye göre işten ayrılma niyeti daha yakındır. Diğer bir örnek olarak cinsiyet kavramında ise erkeklerin kadınlara göre işten ayrılma niyetleri daha fazla olarak tespit edilmiştir (Iverson and Derry, 1997: 95). Yaş kavramına göre ise bireyin yaşı ilerledikçe tecrübesi artar ve işten ayrılma niyetinin düştüğü tespit edilmiştir. Medeni durum kavramında ise bekar olan bireyin evli olan bireye göre

işten ayrılma niyeti yüksek olarak tespit edilmiştir. Evli olup çocuk sahibi olan bireylerin olmayan bireylere göre işten ayrılma niyetleri daha fazla olarak tespit edilmiştir (Weinberg and Kirschenbaum, 1991: 364-365).

2.7.2. Örgütsel (İş ve İş Ortamı ile İlgili) Unsurlar

Örgütsel faktör algısında işten ayrılma niyeti olan bireyin çalıştığı işyerine olan davranış ve tutumu değişkenlik gösterir. İşten ayrılma niyetinin oluşum sürecinde işverenin çalışana vermiş olduğu değer ne kadar fazla olursa bireyin işten ayrılma niyeti o kadar azalır (Guchait ve Cho, 2010: 234).

Örgütsel faktörler bireyler için oldukça önemlidir. Bireysel örgütsel faktörlere bağlı olarak işten ayrılma niyetini oluştururlar. Bununla birlikte örgütler bireylerle ilgili işten ayrılma niyetini ortadan kaldıracak veya bu niyeti oluşturabilirler (Şimşek, 2005: 400-402). Örgütsel faktörlerde işverenler çalışmakta olan bireylere karşı son derece hassas davranmaları gerekmektedir. Çalışanlara karşı iyimser bir tutum sergilemektedirler. Aksi takdirde çalışanların işlerine karşı işten ayrılma niyetleri, stres algısı ve tükenmişlik duyguları artar. Bu nedenle de hizmet veren kurumun kalitesi düşer memnuniyetsizlik artar (Ashford, 1989: 817-819).

2.7.3. Örgüt Dışı (Çevresel veya İşletme Dışı) Unsurlar

Örgüt dışı faktörler, bireysel ve örgütsel faktörler gibi işten ayrılma niyetini oluşturabilir. Bireylerin çalıştığı kurumlar dışında manevi olarak gösterilen ailevi, sosyal durumlar da işten ayrılma niyetini ortaya çıkarabilir. Bu nedenle bireyin çalıştığı kurum bu sorunları en aza indirmek veya engellemek adına bir takım çözümler üretebilir. Ürettikleri bu çözümler ise bireyin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi azaltır (Coomber ve Barriball, 2007: 298-299).

Örgütsel dışı faktörlerde, işverenin bireyler için yapması gereken durumların dışına çıkan bir takım problemlerde bulunmaktadır. Örneğin, işsizlik oranı ile işten ayrılma niyeti arasında doğru orantılı bir ilişki bulunmaktadır. İşsizlik oranının artması, bireyler için iş bulabilme olanağını azaltır ve bireylerdeki işten ayrılma niyeti sürecini başlatır. Bu durum ise kurumların çözüm bulmanın dışına çıkan bir durumdur (Hwang ve Kuo, 2006: 257-258).

2.8. Literatür Taraması

Onay ve Kılıcı (2011) tarafından “iş stresi, tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerinde değerlendirme; garsonlar ve aşçıbaşılar” yönelik yapmış oldukları çalışma sonuçlarına göre, tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetini anlamlı ve pozitif bir etki olduğu sonucuna varılmıştır.

Karakaş (2017) tarafından “otel işletmesi çalışanları üzerinde duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi değerlendirmeye” yönelik yapmış olduğu çalışma sonucuna göre, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve duygusal emeğin tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna varılmıştır.

Dürgen (2016) tarafından “otel işletmelerinde işten ayrılma niyetinin iş görenlerin performansı üzerine etkisine” yönelik yapmış olduğu çalışma sonucunda, otel işletmelerinde çalışmakta olan iş görenlerin işten ayrılma niyetleri kişisel performansı ile doğru orantılı olarak belirleyici olduğu tespit edilmiştir.

Çetin (2014) tarafından “otel işletmelerinde hizmetkâr liderliğin çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisine” yönelik yapmış olduğu araştırma sonucuna göre, otel işletmelerinde bulunan yöneticilerin liderlik düzeyinin yüksek olduğu ve liderlik gösteren yöneticinin işten ayrılma niyetlerinin olmadığı tespit edilmiştir.

Şahin ve Güler (2009) tarafından “A tipi kişilik örüntüsünde bilişsel ve duygusal zekânın stresle başa çıkma ve stres belirtileri ile ilişkisi” üzerine yaptığı araştırma sonucuna göre, bireylerin göstermiş olduğu kişilik özellikleri, yaşadığı stres ile farklı bağılıklar gösterdiği ve A tipi kişilik gösteren bireylerin yaşadıkları çevreden zevk alma, iyimser ve mutlu olma gibi özelliklerinin kazandırılma konusunda yararlı olunacağı tespit edilmiştir.

Tokat ve Giderler (2006) tarafından yöneticilerin “A tipi ve B tipi kişilik yapılarının liderlik davranışlarına etkisi” üzerine yapmış oldukları araştırma sonucuna göre, yöneticilerin kişilikleri B tipine yaklaştıkça üst kademede bulunan

bireylere karşı güven duydukları ve gerekli iş ve yetkiyi devretmekten rahatsız olmadıkları tespitine varılmıştır. Kişilikleri A tipine yakın olan yöneticilerin ise, üst kademe bireylere güven duygusunun olmadığı ve iş ve yetki duydukları pozisyonlarda rahatsızlık duydukları kanısına varılmıştır.

Pelit, Türkmen ve Yormacı (2010) tarafından “turizm sektöründeki iş görenlerin kişilik özellikleri” üzerine değerlendirmeye yönelik yapmış oldukları çalışma sonucuna göre, iş görenlerin kişilik tiplerinin daha çok A tipi kişilik özelliğini taşıdıkları tespit edilmiştir.

Durna (2005), “A ve B tipi kişilik yapısı ile bir takım değişkenler arasında ilişki” araştırılmıştır. Sonuç olarak bu değişkenlerden ailenin gelir düzeyi ve ailenin ikamet ettiği yer ile A ve B tipi kişilik yapıları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Erdem vd. (2010), “hastane çalışanlarının kişilik özellikleri ve zamanı kullanma biçimlerinin incelenmesi” konusunda yapmış olduğu sonuca göre, hastanede bulunan çalışanların A tipi kişilik özelliği gösterdiği tespit edilmiştir.

Yurtsever (2009), “kişilik özelliklerinin stres düzeyine etkisi” çalışması sonucuna göre, stresle başa çıkma konusunda A tipi kişilik özelliklerinin etki yaptığı ve üniversitesi öğrencilerinin stres düzeyi ile A tipi kişilik özellikleri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Saygılı ve Onay (2017) üniversite öğrencileri üzerinde yapmış oldukları çalışma sonucuna göre, yaşam koşullarındaki memnuniyet açısından A tipi ve B tipi kişilik özellikleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda A tipi kişilik özelliği gösteren bireylerin yaşam koşullarındaki memnuniyet seviyesi B tipi kişilik özelliği gösteren bireylere göre daha yüksek seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Durna (2004), “bireysel stres düzeyi ile A ve B tipi kişilik yapısı arasındaki ilişki” adlı çalışma araştırılmıştır. Çalışmada ortaya çıkan sonuca göre, A tipi kişilik özelliklerinin stres seviyesinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Başak, Barutçu ve Toker (2017), “tüketicilerin kişilik özelliklerine göre gıda temelli yaşam tarzı profillerinin belirlenmesi” yönelik yapmış oldukları çalışmanın sonucuna göre, kişilik özelliklerinden doğan B tipi kişilik özelliği gösteren bireylerin gıdaya karşı lezzet arayan, planla davranan, önemseyen özelliklerin bulunduğu, A tipi kişilik özelliği gösteren bireylerin ise gıdaya karşı oldukça kolayca kaçan, genellikle dondurulmuş ürünler ya da hazır yapılan ürünleri tükettiği sonucuna varılmıştır.

Alkış ve Yağcı (2021) tarafından “tükenmişlik ve mobbingin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi” değerlendirilmesindeki yapmış oldukları çalışmanın sonucuna göre, tükenmişlik ve mobbing düzeyi arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığı tespit edilmiştir. Ayrıca tükenmişlik ve mobbingin işten ayrılma niyetini pozitif şekilde yordadığı tespit edilmiştir.

Yavuz ve Akca (2018) tarafından “çatışma, stres, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti; medeni durum ve cinsiyetine göre farklılıkların incelenmesi” adlı çalışmanın sonucuna göre, medeni durumlarda oluşan boşanmış çalışanların, evli ve bekar çalışanlara göre iş stres algısının ve tükenmişlik seviyelerinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca kadın çalışanların işten ayrılma niyetleri ve çatışma algısı seviyesinin erkek çalışanlara göre yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Aslan ve Etyemez (2015) tarafından “iş görenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi; Hatay’daki otel işletmelerindeki bir araştırma” yönelik yapmış oldukları çalışmanın sonucuna göre, istatistik verilerde bulunan iş görenlere bulunan tükenmişlik düzeyinin düşük olduğu, tükenmişliği oluşturan alt boyutlarda duyarsızlaşma ve duygusal tükenme artarken işten ayrılma niyetinin arttığı, kişisel başarı boyutunun arttığı bölümlerde ise işten ayrılma niyetinin azaldığı tespit edilmiştir. Ayrıca iş görenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetinin etkilediği ortaya konulmuştur.

Aslan (2014) tarafından “İş görenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi”; İstanbul’daki seyahat acentalarında bir araştırma da yapmış

olduğu çalışma sonucuna göre, seyahat acentaları çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ve işten ayrılma niyetlerinin oldukça düşük olduğu tespit edilmiştir.

Aydın ve Akgemci (2020) tarafından “tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri; bankacılık sektörü çalışanları örneği ”adlı yapmış oldukları çalışma sonucuna göre, tükenmişliğin çalışanlar üzerinde var olduğu ve işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğu ortaya konmuştur.

Aydın, Aytaç, Şanlı (2021) tarafından “işe ilişkin duygular, iş stresi ve tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi”; hemşireler üzerinde bir araştırma” adlı yapmış oldukları çalışmanın sonucuna göre, stres ve tükenmişlik duyguların işten ayrılma niyetinin anlamlı bir şekilde yordadığı tespiti elde edilmiştir. Ayrıca işe ilişkin duygular halinde negatif duygusal iyilik hali yaşayan bireylerin stres, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik gibi duyguları pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediği ortaya konmuştur. Son olarak ise işe ilişkin duygular halinde pozitif duygusal iyilik hali yaşayan bireylerin işten ayrılma niyetleri, stres algıları ve tükenmişlik seviyelerin negatif yönde yordadığı tespit edilmiştir.

Sakallı ve Telman (2018) tarafından “A tipi ve B tipi kişilik özelliğine sahip bireylerde iş doyumu ve kazalanma arasındaki ilişkinin incelenmesi” adlı çalışmanın sonucuna göre, iş kazası geçiren A tipi kişilik özelliklerine sahip olan bireylerin iş doyumu algıları B tipi kişilik özelliklerine sahip bireylere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca iş kazası geçiren A tipi kişilik özellikleri ve B tipi kişilik özelliklerinin iş doyumu algılarında anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Özsoy ve Yıldız (2013) tarafından “A tipi ve B tipi kişilik özellikleri ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir çalışma” üzerine yapmış oldukları araştırma sonucuna göre, iş tatmininin kişilik özelliklerine olan etkisinin farklılaşmadığı ve B tipi kişilik özelliği gösteren bireylerin iş tatmin düzeyi, A tipi kişilik özelliği gösteren bireylere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Can ve Genç (2007) tarafından “A tipi ve B tipi kişilikler bakımından mobbing kişilik ilişkisinin incelenmesi” adlı çalışmanın sonucuna göre, A tipi kişilik özelliklerine sahip bireylerin mobbing seviyesi B tipi kişilik özelliğine sahip bireylere göre daha fazladır. Bunun sonucunda ise A tipi kişilik özelliğine sahip bireyler B tipi kişilik özelliğine göre mobbinge daha fazla karşılaştıkları tespit edilmiştir.

El ve Toker (2019) tarafından yapılan “psikolojik sermaye ve sosyal sermayenin hemşirelerin işe adanmışlık ve tükenmişlik duygusu üzerindeki etkisi” adlı çalışmanın sonucuna göre, sosyal sermaye ve psikolojik sermaye üzerinde tükenmişlik duygusunu azaltıcı bir rol üstlendiği tespit edilmiştir. Ayrıca sosyal sermaye ve tükenmişlik duygusu arasındaki ilişkinin psikolojik sermaye üzerinde aracı role sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Dükel ve Pehlevan (2021) tarafından yapılan “jimnastik antrenörlerinde mesleki yeterlik, duygusal emek ve tükenmişlik duygusunun bazı değişkenler açısından incelenmesi” adlı çalışmanın sonucuna göre, duygusal emek ölçeği ile tükenmişlik duygusunun oluşturan boyutların ölçeği arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Ayrıca antrenörlük yeterlik ölçeği ile tükenmişlik duygusu ölçeği arasında negatif yönlü ve zayıf anlamlı bir ilişki ortaya konulmuştur.

Deniz ve Kaya (2021) tarafından yapılan “iş yükünün işte tükenmişlik duygusu üzerindeki etkisinde duygusal bulaşıcılığın ve duygusal bağlılığın rolü”; çağrı merkezi sektöründe bir araştırma adlı çalışmanın sonucuna göre, duygusal bağlılık ve duygusal bulaşıcılık ile tükenmişlik duygusu arasında pozitif ve anlamlı yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca duygu temalı gelişmelerin kurumun performansına olumlu yönde katkı sağlayacağı tespit edilmiştir.

Şahin ve Bedük (2019) tarafından “tükenmişlik duygusu ve işten stresinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi; bankacılık sektöründe bir araştırma” adlı çalışmanın sonucuna göre, işten stresi, tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bankada çalışmakta olan

personellerin demografik özellikleri iş stresi, tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti üzerinde farklılaşmak da olduğu tespit edilmiştir.

Tunçbilek ve Büber (2016) tarafından “özel eğitim okul öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik duygusu ve iş tatminleri arasındaki ilişki”; Ankara örneği adlı çalışmanın sonucuna göre, özel eğitim veren öğretmenlerin yaş, okul türü, istihdam gibi durumların tükenmişlik düzeyleriyle anlamlı bir ilişkinin olduğu ve farklılaştığı sonucuna varılmıştır. İş tatmini düzeyinin ise tükenmişlik duygusunu etki eden unsurlarla aynı derece anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Son olarak “tükenmişlik duygusu” ile “iş tatmini” arasında bulunan ilişki ortaya konulmuş ve yorumlanmıştır.

Tunceli ve Törüner (2012) tarafından “kabin ekiplerinde iş tatmini ve tükenmişlik duygusu”; thy örneği adlı çalışmanın sonucuna göre, tükenmişlik oluşturan alt boyutlar ile iş tatmini arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca tükenmişliği oluşturan duyarsızlaşmanın iş tatmini üzerinde negatif, kişisel başarının ise pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Son olarak tükenmişliği oluşturan duygusal tükenmenin iş tatminine önemli bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Kaya ve Elçi (2010) tarafından hazırlanan “iş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri”; sağlık personeli üzerinde bir uygulama adlı çalışmanın sonucuna göre, tükenmişlik duygusunu oluşturan duygusal tükenmenin işten ayrılma niyetini pozitif bir anlamlı ilişki olduğu ve tükenmişliği oluşturan duyarsızlaşmanın ise işten ayrılma niyeti ile arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Engin ve Balay (2006) tarafından “milli eğitim bakanlığı ilköğretim müfettişlerinin tükenmişlik duygusu üzerine bir araştırma” adlı çalışmanın sonucuna göre, araştırmaya katılan müfettişlerin kişisel başarı boyutunda orta düzey ve düşük düzey olarak tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir. Ayrıca tükenmişlik duygusunu oluşturan boyutların katılımcıların demografik özelliklerine farklı etki gösterdiği tespit edilmiştir.

Yıldırım ve Uyargil (1995) tarafından “örgütsel yaşamda tükenmişlik duygusu doktor ve hemşirelerin tükenmişlik duygularını belirlemeye yönelik bir araştırma” adlı çalışmanın sonucuna göre, araştırmaya katılan doktor ve hemşirelerin kişisel düzeyde bazı kişilik özelliklerinin tükenmişliği oluşturduğu tespit edilmiştir. Ayrıca iş görenin tecrübesiz, genç ve kendine güvenin yetersiz olduğu durumlarda tükenmişlik duygusunun ortaya çıktığı savunulmuştur.

Bal ve Sadıkoğlu (2020) tarafından “örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetinin öncülleri, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin analizi; havacılık çalışanları üzerine bir uygulama” adlı çalışmanın sonucuna göre, öncüller içerisinde sadece ücret ve güvence algısının işten ayrılma niyeti ile arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer öncüller arasında ise herhangi bir bağlılık tespit edilmemiştir.

Veseli ve Çetin (2020) tarafından “insan kaynakları uygulamaları, algılanan örgütsel adalet ve vatandaşlık davranışlarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi; Kosova banka sektöründe bir araştırma” adlı çalışmanın sonucuna göre, dağıtımsal, yöntemsel ve etkileşimsel adalet algılarının işten ayrılma niyetini azalttığı savunulmuştur. Bununla birlikte centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem davranışlarının işten ayrılma niyetini azalttığı tespit edilmiştir.

Kişisel ve Bilgiç (2021) tarafından “ çalışanların dönüşümcü liderlik algılarının, liderin duygusal zekâsının aracılık rolü ve çalışanların kişilik özelliklerinin düzenleyici rolü ile örgütsel sonuçlar üzerinde etkisi”, adlı çalışmanın sonucuna göre, çalışan bireylerin liderlik algısının iş tatmini, iş performansı, örgütsel davranışlarını pozitif, işten ayrılma niyetini ise negatif olarak etkilediği sonucuna varılmıştır. Ayrıca çalışan bireylerin kişilik özelliklerinde göstermiş olduğu liderlik algısının ise işten ayrılma niyetini etkilemediği tespit edilmiştir.

Güzel ve Acar (2019) tarafından “ örgütsel bağlılık ve iş tatmininin iş yeri nezaketsizliği ile işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık rolü” adlı çalışmanın sonucuna göre, nezaketsizliğin işten ayrılma niyetine etkisi anlamlı ve pozitif, iş tatminine olan etkisi ise negatif ve anlamlı olarak tespit edilmiştir. Ayrıca üst düzey

yöneticilerinin işten ayrılma niyetinden, duygusal bağlanma, yükümlülük, sadakat ve kar-zarar analizi gibi düşüncelere göre daha fazla etkilendikleri sonucuna varılmıştır.

Can ve Bilgiç (2019) tarafından “beyaz yaka çalışanlarda lider üye etkileşimi ve işten ayrılma niyeti ilişkisi; moderatörlü aracılık modeli” adlı çalışmanın sonucuna göre, beyaz yaka çalışan bireyler ile üyeler arasındaki ilişki işten ayrılma niyetini yordamaktadır. Ayrıca üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki, işe yabancılaşma arası rol üstlenmektedir.

Türkoğlu ve Eyiusta (2018) tarafından “aile işletmelerinde örgütle özdeşleşmenin çalışanların iş angaje olma seviyesi, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi” adlı çalışmanın sonucuna göre, örgütle özdeşleşmenin iş angaje olma seviyesi, işten ayrılma niyeti ve iş tatmini üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir.

Yıldırım ve Bulutlar (2017) tarafından “işten ayrılma niyetinin iş ilintili talepler ve tükenmişlikle olan ilişkisi; işe gömülmüşlüğü düzenleyici rolü” adlı çalışmanın sonucuna göre, iş yükü ve yüzeysel rol ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmemiştir. Ayrıca tükenmişlik ve derinden rol yapma arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Son olarak ise, işe gömülmüşlüğü iş ilintili talep ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici bir rol üstlendiği sonucuna varılmıştır.

Özdemir ve Bayram (2021) tarafından “iş yaşam dengesinin işten ayrılma niyetine etkisinde iş tatmininin aracılık rolünün belirlenmesine yönelik bir araştırma” adlı çalışmanın sonucuna göre, iş yaşam dengesi ile işten ayrılma niyetleri arasındaki iş tatmininin arabuluculuk rolü tespit edilmiştir. Ayrıca iş yaşam dengesinin memnuniyet ile olan ilişkisinde işten ayrılma niyetini en aza indireceği sonucuna varılmıştır.

Kızılkuş ve Öge (2021) tarafından “psikolojik güçlendirme algısının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinde ücret tatminin rolü; bir uygulama” adlı çalışmanın sonucuna göre, “işten ayrılma niyeti” ile “psikolojik güçlendirme” arasında negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca psikolojik güçlendirmenin ücret

tatmini üzerindeki etkisinin değerlendirilmesi amacıyla elde edilen bulgulara göre sadece özerklik faktörünün değişkenler üzerinde etkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

Yalçınkaya ve Yaylı (2021) tarafından “çalışanların örgütsel bağlılık ve iş tatminlerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: bir sivil toplum kuruluşu örneği” adlı yapmış oldukları çalışmanın sonucuna göre, iş tatmini ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin anlamlı ve pozitif, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin ise negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Karakoç ve Polatçı (2021) tarafından “algılanan iş güvencesizliğinin, iş motivasyonu ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi” adlı yapmış oldukları çalışmanın sonucuna göre, iş güvencesizliğinin yüksek olduğu işletmelerde işten ayrılma niyetinin de yüksek seviyede olacağı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca iş güvencesizliğinin iş motivasyonuna etkisinin pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Son olarak iş güvencesizliğinin yüksek olduğu işletmelerde ise iş tatmin seviyesinin düşük olduğu tespit edilmiştir.

Gülşen ve Kutlu (2021) tarafından “ hemşirelerin bakım kültürü algıları ile iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti ilişkisi üzerine bir müdahale araştırması; eğitim programının etkililiği” adlı yapmış oldukları çalışmanın sonucuna göre, işten ayrılma niyeti açısından gruplar arası ve grup içi herhangi anlamlı bir farkın bulunmadığı tespit edilmiştir. Bakım kültürü ve iş doyumunu arasından anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Son olarak ise bakım kültürü ile işten ayrılma niyetinin ise anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Kocaman ve Aksoy (2021) tarafından “nepotizmin örgütsel çatışma ve işten ayrılma niyetine etkisi; vakıf üniversitelerinde bir araştırma” adlı yapmış oldukları çalışmanın sonucuna göre, nepotizm algısının, işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir ilişkinin olması için aile bireyi, akraba, arkadaş çalışıyor olması gerektiği tespit edilmiştir. Nepotizm algısının örgütsel çatışma algısına olan ilişkisi anlamlı ve pozitif olarak tespit edilmiştir. Son olarak ise işten ayrılma niyeti ile örgütsel çatışma algısının arasında anlamlı ve pozitif etki olduğu sonucuna varılmıştır.

Anaç ve Özyer (2021) tarafından “ işe bağlılığın iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal emeğin aracılık rolü” adlı yapmış oldukları çalışmanın sonucuna göre, “İşe bağlılık” ile “işten ayrılma niyeti” arasında negatif yönde bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca aracı değişken olan duygusal emeğin iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunamadığı sonucuna varılmıştır.

Çelik ve Bayarçelik (2020) tarafından “yöneticilerde algılanan karanlık kişilik özelliklerinin, örgütsel güven ve işten ayrılma niyetine etkisi” adlı yapmış oldukları çalışmanın sonucuna göre, karanlık kişilik özelliklerinin örgütsel güven arasındaki ilişkinin negatif yönde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca örgütsel güvenin boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında kısmi ters yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Uygun ve Yavuz (2019) tarafından “ iş görenlerde örgütsel tükenmişlik algısı ve işten ayrılma niyeti; ampirik analizi” adlı yapmış oldukları çalışmanın sonucuna göre, işten ayrılma niyetinin tükenmişlik alt boyutu olan “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönde bir etki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmanın iş görenlerin iş değiştirmeyi düşünenler ve düşünmeyenler arasında bir farkın olmadığı sonucuna varılmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Bu bölümde sırasıyla araştırmanın amacı, önemi, kapsamı, kısıtları, yöntemi; araştırmanın hipotezleri, araştırmada kullanılan ölçekler ve araştırmanın metodolojik bilgilerine yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, turizm sektöründeki iş görenlerin kişilik özelliklerinin tespit edilmesi ve kişilik özelliklerinin tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin belirlenmesidir. Çalışmada ayrıca turizm literatüründe psikolojik ve sosyolojik çalışmalara fazla rastlanmamasından ötürü, kişilik özelliklerinin, tükenmişlik duygusunun ve işten ayrılma niyetinin turizm sektörüne olumlu ve olumsuz yansımaları tespit edilmeye çalışılmıştır.

3.2. Araştırmanın Önemi

İşletmelerde iş görenlerin kişilik özelliklerinin tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyetini etkilediği düşünülmektedir. Turizm sektörü özellikle misafirlerle ilgilenme, güler yüz gösterme vb. gereklilikleri yerine getiren personele ihtiyaç duyar. Bu doğrultuda turizm sektöründe bulunan iş görenlerin amacından kopması veya hizmet sunduğu ziyaretçilerle ilgilenmiyor olması tükenmişlik duygusunu doğuracaktır. Tükenmişlik duygusuyla beraber işten ayrılma niyeti ortaya çıkacaktır. Bu bağlamda çalışmanın turizm sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiş olması ve kişilik özelliklerinin tükenmiş duygusu ve işten ayrılma niyetini konu edinmesinden ötürü önem arz ettiği düşünülmektedir.

3.3. Araştırmanın Kapsamı

Araştırmada iş görenlerin A tipi ve B tipi kişilik özelliklerinin tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi incelenmiştir. Araştırmanın evrenini, İç Anadolu Bölge'sinde yer alan Konya İl'inde faaliyet gösteren turizm işletmeleri oluşturmaktadır. Evrenin tamamına ulaşılması zaman, maliyet ve fiziki açıdan zor olacağı için örnekleme yoluna gidilmiştir. Çalışmada verilerin toplanması sırasında, örneklem belirlenirken tesadüfi örnekleme yöntemlerinden olan kolayda örnekleme

tekniki kullanılmıştır. Kolayda örneklemede veriler, ana kütleden en kolay, en hızlı ve ekonomik şekilde toplanabilmektedir (Balcı, 2010: 98). Oluşturulan anket formu 10 Eylül 2021 ve 15 Ocak 2022 tarihleri arasında Konya ilindeki turizm işletmeleri çalışanlarına uygulanmıştır.

3.4. Araştırmanın Kısıtları

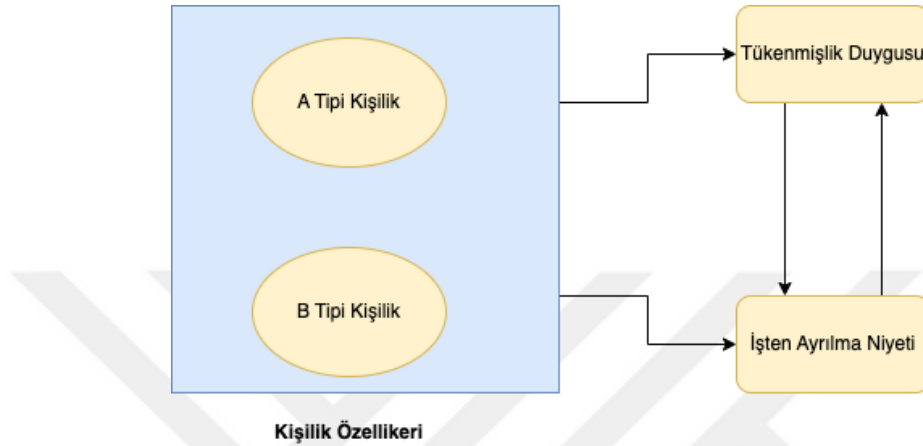
Sosyal bilimler alanında yapılmış tüm çalışmalarda olduğu gibi bu çalışmanın da bir takım kısıtları bulunmaktadır. Öncelikle araştırma Konya ilinde faaliyet gösteren turizm işletmeleri çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla sonuçların tüm turizm işletmeleri çalışanlarına genellemesinin doğru olmayacağı düşünülmektedir. Araştırmanın diğer bir kısıtı ise çalışmada kullanılan ölçeklerdir. Farklı çalışmalarda farklı ölçeklerin ve farklı örneklemelerin kullanılmasıyla farklı sonuçlar elde edilebileceği düşünülmektedir.

3.5. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada A tipi kişilik ve B tipi kişilik özelliklerinin, çalışanların tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin tespit edilmesinde anket yönteminden yararlanılmıştır. Anket formunun hazırlanmasında daha önce bilimsel araştırmalarda kullanılmış olan üç farklı çalışmadaki ölçeklerden yararlanılmış olup farklı ölçekler tek bir anket formunda birleştirilmiştir. Anket formunun ilk bölümünde cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, yaşanılan yer, çalışılan departman, aylık gelir, tesis türü, çalışma süresi, meslek kararı gibi demografik bilgileri öğrenmeye dönük sorular vardır. İkinci bölümde Jenkins ve Framingham (1995) tarafından Bortner derecelendirme ölçeğinin (Bortnerating Scale) (BRS) kısa formu olan likert tipi 8 dereceli, 7 ifadeden oluşan A tipi ve B tipi Kişilik ölçeği yer almaktadır. Üçüncü bölümde Maslack ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarından oluşan 14 maddelik ölçek yer almaktadır. Mobley, Griffeth and Hang ve Meglino (1979) tarafından geliştirilen 3 maddelik işten ayrılma niyeti ölçeği sunulmuştur. Elde edilen veriler SPSS 22 programı aracılığıyla analiz edilmiştir.

3.6. Araştırmanın Modeli

Araştırmada, A tipi ve B tipi kişilik özelliklerinin tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin araştırılması adına aşağıda Şekil-1’de yer alan model oluşturulmuştur.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Yukarıdaki Şekil-1’de araştırma modeli yer almaktadır. Araştırmada A tipi ve B tipi kişilik özelliklerinin tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi, tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetine ve işten ayrılma niyetinin tükenmişlik duygusu üzerine etkileri ayrı ayrı analiz edilmiştir.

3.7. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada 4 ana hipotez oluşturulmuştur. Söz konusu ana hipotezler altında yer alan 4 ana hipotez ve demografik değişkenlere dair 26 alt hipotez test edilmiş; 4 ana hipotez ve 24 alt hipotez kabul edilirken 2 alt hipotez reddedilmiştir.

H₁: Tükenmişlik duygusu ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Tükenmişlik duygusu işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı yönde etkilemektedir.

H_{2a}: A tipi kişiliğe sahip çalışanların tükenmişlik duygusu işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı yönde etkilemektedir.

H_{2b}: B tipi kişiliğe sahip çalışanların tükenmişlik duygusu işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı yönde etkilemektedir.

H₃: Demografik değişkenlere göre işten ayrılma niyeti algısında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{3a}: Katılımcıların cinsiyete göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{3b}: Katılımcıların yaş durumuna göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{3c}: Katılımcıların eğitim durumuna göre işten ayrılma niyeti ölçeğinin arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{3d}: Katılımcıların medeni durumuna göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{3e}: Katılımcıların yaşadığı yere göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{3f}: Katılımcıların çalıştığı departmana göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{3g}: Katılımcıların aylık gelir durumuna göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{3h}: Katılımcıların çalıştığı tesis türüne göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{3i}: Katılımcıların çalışma süresine göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{3j}: Katılımcıların meslek yılına göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{3k}: Katılımcıların meslek kararına göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{3l}: Katılımcıların kişilik özelliklerine göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H₄: Demografik değişkenlere göre tükenmişlik duygusu algısında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{4a}: Katılımcıların cinsiyete göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{4b}: Katılımcıların yaş durumuna göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{4c}: Katılımcıların eğitim durumuna göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{4d}: Katılımcıların medeni durumuna göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{4e}: Katılımcıların yaşadığı yere göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{4f}: Katılımcıların çalıştığı departmana göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{4g}: Katılımcıların aylık gelir durumuna göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{4h}: Katılımcıların çalıştığı tesis türüne göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{4i}: Katılımcıların çalışma süresine göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{4j}: Katılımcıların meslek yılına göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{4k}: Katılımcıların meslek kararına göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

H_{4l}: Katılımcıların kişilik özelliklerine göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

3.8. Verilerin Analizi

Araştırmada, sırasına göre değişkenlerle ilgili olarak güvenirlik ve geçerlilik analizi yapılmış, temel belirleyici olan aritmetik ortalama, standart sapma ve medyandan faydalanılarak ifadelerin düzeyleri belirlenmiştir. Değişkenler arası ilişki test edilip, korelasyon gibi istatistiksel analiz yöntemler kullanılmıştır. Demografik değişkenlere göre gruplar arasında tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyetine göre farklılıkların incelenmesine yönelik Mann-Whitney-U Testi ile Kruskal Wallis testleri, ilişkileri açıklamada korelasyon analizi ve değişkenlerin üzerindeki etkisini açıklamada regresyon analizi yapılmıştır.

3.8.1. Ölçeklerin Güvenirlikleri

Peter'e (1979) göre güvenirlik, "bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir" (Altunışık vd., 2007: 114).

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olması için güvenilirlik katsayılarının (Cronbach's Alpha) en az 0,70 olması gerekmektedir (Peterson, 1994). Bu bağlamda çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik sonuçları aşağıda yer almaktadır.

Tablo 1: Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Katsayıları

Ölçekler/ Katsayılar	A ve B Tipi Kişilik	Tükenmişlik		İşten ayrılma niyeti
		Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	
Madde sayısı	7	9	5	3
Tüm ölçek için Alfa katsayısı	0,752	0,989	0,980	0,980
En küçük ve büyük madde- bütün korelasyon değeri	0,184- 0,676	0,886- 0,976	0,925- 0,958	0,952-0,964
Negatif madde-bütün korelasyon değeri	Yok	Yok	Yok	Yok
Silindiğinde Alfa katsayısı	0,674-0,772	0,824-0,957	0,973-0,978	0,966-0,974
Ortalama	4,31	2,77	2,75	2,72
Standart sapma	1,10	1,11	1,11	1,13
Dereceleme	8'li Likert	5'li Likert	5'li Likert	5'li Likert

Yukarıda Tablo-1 incelendiğinde araştırma ölçeklerinin güvenilirlik katsayıları A tipi ve B tipi kişilik ölçeği 0,752, duygusal tükenme ölçeği 0,989, duyarsızlaşma ölçeği 0,980 ve işten ayrılma niyeti 0,980 olarak hesaplanmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeklerin her birinin güvenilirlik katsayıları 0,70'den büyük olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğu söylenebilir.

3.8.2. Ölçeklerin Geçerlilikleri

Araştırma kapsamında kullanılan ölçekler daha önce yapılmış olan bilimsel araştırmalarda kullanıldığı için bu çalışmada ölçeklerin geçerlilik analizi yapılmamıştır. Çalışmada kullanılan ölçeklerin boyutları puanlandırılarak analizlerde kullanılmıştır.

3.9. Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın bu kısmında araştırma bulgularına yer verilmiştir. Aşağıda ilk olarak demografik özelliklere ilişkin bulgular, ölçeklere ilişkin bulgular ve hipotezlerin test sonuçlarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

3.9.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırma kapsamında cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, yaşanılan yer, çalışılan departman, aylık gelir, tesis türü, tesiste çalışma süresi, meslek yılı ve meslek kararı gibi demografik özelliklere ilişkin detaylar yer almaktadır. Aşağıda Tablo-2’de katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellik		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	103	34,4
	Erkek	196	65,6
Yaş	18-25 yaş aralığı	63	21,1
	26-35 yaş aralığı	110	36,8
	36-45 yaş aralığı	86	28,8
	46 ve üzeri	40	13,4
Eğitim Durumu	İlköğretim(ilk ve orta)	14	4,7
	Lise	86	28,8
	Üniversite	184	61,5
	Yüksek lisans/doktora	15	5,0
Medeni Durum	Bekâr	157	52,5
	Evli	142	47,5
Yaşanılan Yer	İl-büyükşehir	250	83,6
	İlçe	46	15,4
	Diğer	3	1,0
Departman	Yiyecek ve içecek	85	28,4
	Kat hizmetleri	79	26,4
	Ön büro	69	23,1
	Diğer	66	22,1
Aylık Gelir	Düşük gelirli	75	25,1
	Orta gelirli	199	66,6
	Yüksek gelirli	25	8,4
Tesis Türü	5 yıldızlı otel	58	19,4
	4 yıldızlı otel	91	30,4
	3 yıldızlı otel	54	18,1
	Butik otel	8	2,7
	Özel belgeli otel	16	5,4

	Diğer	72	24,1
Çalışma Süresi	1 yıldan az	35	11,7
	1-3 yıl	117	39,1
	4-6 yıl	92	30,8
	7-9 yıl	35	11,7
	10 yıl ve üzeri	20	6,7
Meslek Yılı	1-5 yıl	100	33,4
	6-10 yıl	132	44,1
	14 yıl ve üstü	67	22,4
Meslek Kararı	Kendi kararım	278	93,0
	Ailemin kararı	14	4,7
	Diğer	7	2,3

Yukarıda Tablo-2’de yer alan veriler incelendiğinde katılımcıların cinsiyet özelliklerine bakıldığında, %34,4’ü (103 kişi) kadınlardan, %65,6’sı (196 kişi) erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların yaş gruplarına bakıldığında, %21,1’i (63 kişi) 18- 25 yaş aralığı, %36,8’i (110 kişi) 26-35 yaş aralığı, %28,8’i (86 kişi) 36-45 yaş aralığı, %13,4’ü (40 kişi) ise 46 yaş ve üzeri olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların eğitim düzeylerine bakıldığında ise, %4,7’si (14 kişi) ilköğretim (ilk ve orta), %28,8’i (86 kişi) lise, %61,5’i (184 kişi) üniversite, %5’i (15 kişi) yüksek lisans/doktora mezunu olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde, %52,5’i (157 kişi) bekarlardan, %47,5’i (142 kişi) evlilerden oluşmaktadır. Katılımcıların yaşadığı yerlere göre dağılımları ise şu şekildedir, %83,6’sı (250 kişi) il/büyükşehir, %15,4’ü (46 kişi) ilçe, %1’i (3 kişi) diğer olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların çalıştığı departmanlara bakıldığında, %28,4’ü (85 kişi) yiyecek ve içecek, %26,4’ü (79 kişi) kat hizmetleri, %23,1’i (69 kişi) ön büro, %22,1’i (66 kişi) diğer olarak katılım sağlamışlardır. Katılımcıların aylık gelir düzeylerine bakıldığında, %25,1’i (75 kişi) düşük gelirliilerden, %66,6’sı (199 kişi) orta gelirliilerden, %8,4’ü (25 kişi) yüksek gelirliilerden oluşmaktadır. Katılımcıları bulundukları tesis türüne bakıldığında, %19,4’ü (58 kişi) 5 yıldızlı otellerden, %30,4’ü (91 kişi) 4 yıldızlı otellerden, %18,1’i (54 kişi) 3 yıldızlı otellerden, %2,7’si (8 kişi) butik otellerden, %5,4’ü (16 kişi) özel belgeli otellerden, %24,1’i (72 kişi) diğer olarak katılım sağlamıştır. Katılımcıların çalışma süresine bakıldığında, %11,7’i (35 kişi) 1 yıldan az, %39,1’i (117 kişi) 1-3 yıl aralığı, %30,8’si (92 kişi) 4-6

yıl aralığı, %11,7'si (35 kişi) 7-9 yıl aralığı, %6,7'si (20 kişi) ise 10 yıl ve üzeri olarak çalışma süresini oluşturmaktadır. Katılımcıların meslek yıllarına bakıldığında, %33,4'ü (100 kişi) 1-5 yıl aralığı, %44,1'i 6-10 yıl aralığı, %22,4'ü (67 kişi) ise 14 yıl ve üzeri olarak katılım sağlamıştır. Katılımcıların meslek kararlarına bakıldığında, %93'ü (278 kişi) kendi kararım, %4,7'si (14 kişi) ailemin kararı, %2,3'ü (7 kişi) ise diğer olarak katılım sağlamıştır.

3.9.2 Ölçeklere İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu kısmında katılımcıların A tipi ve B tipi kişilik özellikleri, tükenmişlik duyguları ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin ölçek sonuçları yer almaktadır.

Tablo 3: Kişilik Özellikleri Ölçeğine İlişkin Bulgular

Puanlar	1	2	3	4	5	6	7	8
İfadeler								
Zamanı Kullanımda Titizlik	34(11,4)	18 (6)	81(27,1)	77(25,8)	69(23,1)	20(6,7)	-	-
İş hayatında rekabetçilik	2(0,7)	14(4,7)	55(18,4)	43(14,4)	69(23,1)	60(20,1)	35(11,7)	21(7)
Baskı altında hissetme	18(6)	25(8,4)	74(24,7)	60(20,1)	39(13)	54(18,1)	17(5,7)	12(4)
Tek seferde birden fazla iş yürütme	13(4,3)	16(5,4)	52(17,4)	50(16,7)	58(19,4)	61(20,4)	30(10)	19(6,4)
Hızlı hareket etme	4(1,3)	20(6,7)	39(13)	71(23,7)	64(21,4)	68(22,7)	19(6,4)	14(4,7)
Duyguları kolay ifade etme	31(10,4)	36(12)	94(31,4)	37(12,4)	21(7)	45(15,1)	23(7,7)	12(4)

İş dışında ilgilenilen şeyler	24(8)	56(18,7)	68(22,7)	49(16,4)	25(8,4)	32(10,7)	22(7,4)	23(7,7)
--	-------	----------	----------	----------	---------	----------	---------	---------

Yukarıdaki Tablo-3’de yer alan kişilik özellikleri ölçeğine ilişkin bulgularda 1-8 aralığında olan numaralardan “1” en düşük, “8” en yüksek katılım derecesini ifade etmektedir. Tablo 3’de yer alan veriler doğrultusunda araştırmada bulunan katılımcıların 95 (%31,8) kişisi A tipi kişilik özelliği, 204 (%68,2) kişisi ise B tipi kişilik özelliği taşımaktadır. “Zamanı kullanımda titizlik” ifadesine en fazla yanıtı 81 (%27,1) kişi “3” numaralı yanıtı, en az yanıtı ise 34 (%11,4) kişi “1” numaralı yanıtını vermiştir. “İş hayatında rekabetçilik” ifadesine en fazla yanıtı 69 (%23,1) kişi “5” numaralı yanıtı, en az yanıtı ise 2 (%0,7) kişi “1” numaralı yanıtı vermiştir. “Baskı altında hissetme” ifadesine en fazla yanıtı 74 (%24,7) kişi “3” numaralı yanıtı, en az yanıtı ise 12 (%4) kişi “8” numaralı yanıtı vermiştir. “Tek seferde birden fazla iş yürütme” ifadesine en fazla yanıtı 61 (%20,4) kişi “6” numaralı yanıtı, en az yanıtı ise 13 (%4,3) kişi “1” numaralı yanıtı vermiştir. “Hızlı hareket etme” ifadesine en fazla yanıtı 71 (%23,7) kişi “4” numaralı yanıtı, en az yanıtı ise 4 (%1,3) kişi “1” numaralı yanıtı vermiştir. “Duyguları kolay ifade etme” ifadesine en fazla yanıtı 94 (%31,4) kişi “3” numaralı yanıtı, en az yanıtı ise 12 (%4) kişi “8” numaralı yanıtı vermiştir. “İş dışında ilgilenilen şeyler” ifadesine en fazla yanıtı 68 (%22,7) kişi “3” numaralı yanıtı, en az yanıtı ise 22 (%7,4) kişi “7” numaralı yanıtı vermiştir.

Aşağıda Tablo-4’de katılımcıların tükenmişlik duygusu ölçeğine vermiş oldukları cevaplar yer almaktadır.

Tablo 4: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğine İlişkin Bulgular

İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İşimden duygusal olarak soğuduğumu hissediyorum.	23(7,7)	140 (46,8)	50(16,7)	53(17,7)	33 (11)
İş gününün sonunda, kendimi tükenmiş hissediyorum.	25(8,4)	137(45,8)	48(16,1)	55(18,4)	34(11,4)
Sabahları uyanınca, işimde bir gün daha geçirmek zorunda kaldığım için, kendimi yorgun hissediyorum.	23(7,7)	144(48,2)	51(17,1)	50(16,7)	31(10,4)
Bütün gün insanlarla uğraşmak, benim için gerçekten çok yıpratıcıdır.	20(6,7)	145(48,5)	48(16,1)	55(18,4)	31(10,4)
Yaptığım işten yıldığımı hissedirim.	21(7)	145(48,5)	48(16,1)	53(17,7)	32(10,7)
İşimde boşuna didindiğimi hissediyorum.	21(7)	141(47,2)	50(16,7)	50(16,7)	37(12,4)
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	18(6)	143(47,8)	49(16,4)	53(17,7)	36(12)
İnsanlarla birlikte çalışmak, üzerimde çok fazla stres oluşturur.	20(6,7)	143(48,8)	51(17,1)	54(18,1)	31(10,4)
İş hayatımın en sonunda olduğumu hissediyorum.	29(9,7)	148(49,5)	49(16,4)	43(14,4)	30(10)
İşyerimde, hizmet ettiğim bazı kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.	22(7,4)	149(48,8)	47(15,7)	47(15,7)	34(11,4)
Bu işte çalışmaya başladığımdan itibaren insanlara karşı daha çok hissiz/duygusuz oldum.	23(7,7)	142(47,5)	50(16,7)	53(17,7)	31(10,4)
Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından korkuyorum.	23(7,7)	142(47,5)	50(16,7)	55(18,4)	29(9,7)
İş yerinde hizmet ettiğim bazı kişilere ne olduğu umurumda değildir.	23(7,7)	148(49,5)	43(14,4)	53(17,7)	32(10,7)
İş yerimde hizmet ettiğim kişilerin, bazı sorunları için beni sorumlu tuttuklarını düşünüyorum.	20(6,7)	147(49,2)	50(16,7)	49(16,4)	33(11)

Yukarıda Tablo-4’te yer alan cevaplar incelendiğinde, “İşimden duygusal olarak soğuduğumu hissediyorum” ifadesine en fazla yanıtı 140 (%46,8) kişi katılıyorum, en az yanıtı ise 23 (%7,7) kişi kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. “İş gününün sonunda, kendimi tükenmiş hissediyorum” ifadesine en fazla yanıtı 137 (%45,8) kişi katılıyorum, en az yanıtı ise 25 (%8,4) kişi kesinlikle

katılmıyorum yanıtını vermiştir. “*Sabahları uyanınca, işimde bir gün daha geçirmek zorunda kaldığım için, kendimi yorgun hissediyorum*” ifadesine en fazla yanıtı 144 (%48,2) kişi katılıyorum yanıtı, en az yanıtı ise 23 (%7,7) kişi kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. “*Bütün gün insanlarla uğraşmak, benim için gerçekten çok yıpratıcıdır*” ifadesine en fazla yanıtı 145(% 48,5) kişi katılıyorum yanıtı, en az yanıtı ise 20 (%6,7) kişi kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. “*Yaptığım işten yıldığımı hissedirim*” ifadesine en fazla yanıtı 145 (%48,5) kişi katılıyorum yanıtı, en az yanıtı ise 21 (%7) kişi kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. “*İşimde boşuna didindiğimi hissediyorum*” ifadesine en fazla yanıtı 141 (%47,2) kişi katılıyorum yanıtı, en az yanıtı ise 21 (%7) kesinlikle katılmıyorum yanıtı vermiştir. “*İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum*” ifadesine en fazla yanıtı 143(%47,8) kişi katılıyorum yanıtı, en az yanıtı ise 18 (%6) kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. “*İnsanlarla birlikte çalışmak, üzerimde çok fazla stres oluşturur*” ifadesine en fazla yanıtı 143 (%48,8) kişi katılıyorum yanıtı, en az yanıtı ise 20 (%6,7) kişi kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. “*İş hayatımın en sonunda olduğumu hissediyorum*” ifadesine en fazla yanıtı 148 (%49,5) kişi katılıyorum yanıtı, en az yanıtı ise 29 (%9,7) kişi kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. “*İşyerimde, hizmet ettiğim bazı kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum*” ifadesine en fazla 149 (%48,8) kişi katılıyorum yanıtı, en az yanıtı ise 22 (%7,4) kişi kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. “*Bu işte çalışmaya başladığımdan itibaren insanlara karşı daha çok hissiz/duygusuz oldum*” ifadesine en fazla yanıtı 142 (%47,5) kişi katılıyorum yanıtı, en az yanıtı ise 23 (%7,7) kişi kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. “*Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından korkuyorum*” ifadesine en fazla yanıtı 142 (%47,5) kişi katılıyorum yanıtı, en az yanıtı ise 23 (%7,7) kişi kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. “*İş yerinde hizmet ettiğim bazı kişilere ne olduğu umurumda değildir*” ifadesine en fazla 148 (%49,5) kişi katılıyorum yanıtı, en az yanıtı ise 23 (%7,7) kişi kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. “*İş yerimde hizmet ettiğim kişilerin, bazı sorunları için beni sorumlu tuttuklarını düşünüyorum*” ifadesine en fazla yanıtı 147 (%49,2) kişi katılıyorum yanıtı, en az yanıtı ise 20 (%6,7) kişi kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir.

Aşağıda Tablo-5'te katılımcıların işten ayrılma niyeti sorularına vermiş oldukları cevaplara ilişkin bulgular yer almaktadır.

Tablo 5: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin İfadeler

İfadeler	Tümüyle Katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
Bu kurumdan ayrılmayı düşünüyorum.	23(7,7)	145(48,5)	51(17,1)	50(16,7)	30(10)
Aktif bir şekilde alternatif bir iş arıyorum.	26(8,7)	145(48,5)	48(16,1)	49(16,4)	31(10,4)
Mümkün olan ilk fırsatta bu kurumdan ayrılacağım.	28(9,4)	140(46,8)	47(15,7)	52(17,4)	32(10,7)

Yukarıda Tablo-5'te yer alan veriler incelendiğinde “*Bu kurumdan ayrılmayı düşünüyorum.*” ifadesine 23 (%7,7) kişi tümüyle katılıyorum yanıtı, 145 (% 48,5) kişi katılıyorum yanıtı, 51 (%17,1) kişi kısmen katılıyorum yanıtı, 50 (%16,7) kişi katılmıyorum, 30 (%10) kişi ise hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir. “*Aktif bir şekilde alternatif bir iş arıyorum*” ifadesine 26 (%8,7) kişi tümüyle katılıyorum yanıtı, 145 (%48,5) kişi katılıyorum yanıtı, 48 (%16,1) kişi kısmen katılıyorum yanıtı, 49 (%16,4) kişi katılmıyorum yanıtı, 31 (%10,4) kişi ise hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir. “*Mümkün olan ilk fırsatta bu kurumdan ayrılacağım*” ifadesine 28 (%9,4) kişi tümüyle katılıyorum yanıtı, 140 (%46,8) kişi katılıyorum yanıtı, 47 (%15,7) kişi kısmen katılıyorum yanıtı, 52 (%17,4) kişi katılmıyorum yanıtı, 32 (%10,7) kişi ise hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

3.9.3. Normallik Testi

Çalışmada kullanılan ölçeklerin analiz edilebilmesi için verilen cevapların normal dağılım gösterip göstermediğinin öncelikli olarak belirlenmesi gerekir. Bu

bağlamda aşağıda Tablo-6'da çalışmada kullanılan ölçeklerin normallik testi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 6: Ölçeklerin Normallik Testi

	Önerme Sayısı	Kolmogorov-Smirnova		
		Sta	df	Sig.
Duygusal Tükenme	9	280	299	,000
Duyarsızlaşma	5	283	299	,000
Tükenmişlik Ölçeği	14	283	299	,000
İşten Ayrılma Niyeti	3	287	299	,000

Tablo-6'da yer alan veriler incelendiğinde, tükenmişlik duygusu ölçeğinin 14 maddeden oluştuğu ve tükenmişliği oluşturan 2 alt boyuttan duygusal tükenmenin 9, duyarsızlaşmanın ise 5 maddeden oluştuğu gözlemlenmektedir. İşten ayrılma niyeti ise 3 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte bulunan tüm değişkenler için yapılan Kolmogorov-Smirnov testi sonuçlarına göre değişkenler ve ölçek değerleri $p < 0,05$ 'ten küçük olduğu için normal dağılım göstermemektedir. Dolayısıyla değişkenler, demografik özelliklerdeki ölçeklere göre gruplar arasında işten ayrılma niyeti, tükenmişlik duygusu ve kişilik özellikleri boyutlarına göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik normal dağılım göstermeyen (nonparametrik testler) Mann-Whitney- U testi ile Kruskal Wallis testleri uygulanmıştır.

3.9.4. Örneklemenin Demografik Özelliklere Göre Analiz Sonuçları

Çalışmanın bu kısmında sırasıyla işten ayrılma niyeti ölçeğinin demografik özelliklere (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, yaşanılan yer, departman, aylık gelir, tesis türü, çalışma süresi, meslek yılı, meslek kararı) göre dağılımı, tükenmişlik duygusu ölçeğinin demografik özelliklere (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, yaşanılan yer, departman, aylık gelir, tesis türü, çalışma süresi, meslek yılı, meslek kararı) göre dağılımı, son olarak ise kişilik özelliklerinin tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki dağılımı analiz edilmiştir.

Katılımcıların işten ayrılma niyeti ile cinsiyete göre dağılımına ilişkin tablo aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 7: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Cinsiyete Göre Dağılımı Mann Whitney-U Testi İle Değerlendirilmesi

	Cinsiyet	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Mann Whitney-U	P
İşten Ayrılma Niyeti	Kadın	103	155,84	9492	,37
	Erkek	196	146,93		

Yukarıda Tablo-7’de yer alan veriler incelendiğinde, katılımcıların işten ayrılma niyeti üzerindeki cinsiyete göre dağılımında kadınların 103 kişi, erkeklerin ise 196 kişi olarak katıldıkları incelenmiştir. Cinsiyet özelliklerinin iki farklı (kadın ve erkek) gruptan oluşması neticesinde Mann Whitney U testinden yararlanılmıştır. Man Whitney U testi iki aritmetik ortalama arasındaki farkın test edilmesiyle oluşan bir analizdir. Mann Whitney U testinde anlamlı farklılıkların oluşması için $p > 0,05$ olması gerekir. Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere “p” değerinin 0,37 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda cinsiyet ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı farklılıkların bulunmadığı sonucuna varılmıştır. Bu sonuca göre ise “ Katılımcıların cinsiyet durumuna göre işten ayrılma niyeti ölçeği üzerinde anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{3a})” hipotezi desteklenmemektedir.

Katılımcıların işten ayrılma niyeti ile yaşa göre dağılıma ilişkin tablo aşağıda incelenmiştir.

Tablo 8: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Yaşa Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Yaş	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
İşten Ayrılma Niyeti	18-25	63	128,90	67,436	,00	(d)
	26-35	110	135,20			(d)
	36-45	86	138,58			(d)
	46 ve üstü	40	248,51			(a), (b), (c)

(a) 18-25, (b) 26-35, (c) 36-45, (d) 46 ve üzeri.

Yukarıdaki Tablo-8’de gösterilen veriler incelendiğinde, katılımcıların işten ayrılma niyeti ölçeğinde bulunan yaşa göre dağılımda, 18-25 yaş aralığında 63 kişi, 26-35 yaş aralığında 110 kişi, 36-45 yaş aralığında 86 kişi, 46 yaş ve üstünde ise 40 kişinin katılım sağladığı görülmektedir. Yaş grubunun 4 farklı (18-25, 26-35, 36-45, 46 ve üstü) gruptan oluşması nedeniyle Kruskal Wallis testinden yararlanılmıştır.

Kruskal Wallis testi ikiden fazla grubun ortalamaları arasındaki farklılığı test etmek için kullanılan bir tekniktir. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığına yönelik yapılan çoklu karşılaştırma test sonuçları yukarıdaki tabloda verilmiştir. Kruskal Wallis testi analiz edilirken anlamlı farklılıkların oluşması için $p > 0,05$ olması gerekmektedir. Yukarıdaki tabloda “p” değerinin 0,00 olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla işten ayrılma niyeti ile yaş grubunun arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Bu anlamlı farklılığın bulunmasını sonucunda ise, “Katılımcıların yaşa göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{3b})” hipotezi desteklenmektedir.

Katılımcıların işten ayrılma niyeti ile eğitim durumu üzerinde dağılım gösteren tablo aşağıdaki gibidir.

Tablo 9: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Eğitim Durumu	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
İşten Ayrılma Niyeti	İlkokul	14	268,82	181,59	,00	(b), (c), (d)
	Lise	86	230,04			(a), (c), (d)
	Üniversite	184	113,46			(a), (b), (d)
	Lisansüstü	15	28,40			(a), (b), (c)

(a) İlkokul, (b) Lise, (c) Üniversite, (d) Lisansüstü.

Yukarıda Tablo-9’da gösterilen veriler ışığında, katılımcıların işten ayrılma niyeti ölçeğinde yer alan eğitim durumlarını üzerinde dağılımında, İlkokul düzeyinde olan katılımcıların sayısının 14 kişi, lise düzeyinde olan katılımcıların sayısının 86 kişi, üniversite düzeyinde olan katılımcıların 184, lisansüstü düzeyinde katılım sağlayan kişilerin ise 15 olduğu tespit edilmiştir. Eğitim durumunun 4 farklı (ilkokul, lise, üniversite ve lisansüstü) gruptan oluşmasından ötürü Kruskal- Wallis testinden yararlanılmıştır. Grupların farklılıkların incelenmesinde çoklu karşılaştırma Tablo-9’da ele alınmıştır. Kruskal- Wallis testinde anlamlı farklılıkların oluşması için $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Yukarıdaki tabloda belirtilen “p” değerinin ise 0,00 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, işten ayrılma niyeti ile eğitim durumu arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Tespit edilen verilen ışığında ise

“Katılımcıların eğitim durumuna göre işten ayrılma niyeti ölçeğinin arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{3c})” hipotezinin desteklendiği ortaya konulmuştur.

Aşağıdaki Tablo-10’da işten ayrılma niyeti ölçeğinin medeni durum ile dağılımı incelenmiştir.

Tablo 10: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Medeni Duruma Göre Dağılımı Mann Whitney-U Testi İle Değerlendirilmesi

	Medeni Durum	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Mann Whitney-U	P
İşten Ayrılma Niyeti	Bekâr	157	138,46	9335	,01
	Evli	142	162,76		

Yukarıda Tablo-10’da belirtilen veriler göz önüne alındığında, işten ayrılma niyeti ölçeğinde katılım sağlayan medeni durumu oluşturan katılımcıların, 157 kişisi bekarlardan, 142 kişisi ise evlilerden oluşturmaktadır. Medeni durumu oluşturan grupların bekar ve evli olması Mann Whitnet U testine yönelim sağlamıştır. Mann Whitney U testi iki aritmetik ortalamasının arasındaki farkın test edilmesiyle oluşan bir analizdir. Yukarıdaki tabloda işten ayrılma niyeti ile medeni durumu oluşturan evli ve bekarların anlamlı farklılıkların oluşması için $p < 0,05$ olması gerekmektedir. İşten ayrılma niyeti ile medeni durum dağılımına bakıldığında ise “p” değerinin 0,01 olduğu görülmektedir. Dolayısıyla medeni durumu oluşturan bekar ve evlilerin işten ayrılma niyeti dağılımında anlamlı farklılıklar mevcuttur. Bu sonuçlar doğrultusunda ise “Katılımcıların medeni durumuna göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{3d})” hipotezinin desteklendiği tespit edilmiştir.

Katılımcıların işten ayrılma niyeti ile yaşanılan yere göre dağılımı aşağıdaki Tablo-11’de incelenmiştir.

Tablo 11: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Yaşanılan Yere Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Yaşanılan Yer	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
İşten Ayrılma Niyeti	Büyükşehir	250	138,86	29,840	,00	(b)
	İlçe	46	203,12			(a)
	Diğer	3	264,00			

(a) İl/Büyükşehir, (b) İlçe, (c) Diğer

Yukarıdaki Tablo-11’de gösterilen veriler incelendiğinde, işten ayrılma niyeti ile yaşanan yer dağılımında, katılımcıların büyükşehirde yaşayan kişi sayısının 250, ilçede yaşayan kişi sayısının 46, diğer bölgelerde yaşayan kişi sayısının ise 3 olarak katılım sağladığı tespit edilmiştir. Yaşanılan yerde üç farklı grup (büyükşehir, ilçe ve diğer) analiz edilmiştir. Kruskal- Wallis testi, ikiden fazla grubun ortalamaları arasındaki farklılığın test edilmesiyle oluşan bir analizdir. Bu bağlamda yukarıdaki tabloda belirtilen işten ayrılma niyeti ile yaşanan yer dağılımında anlamlı farklılıkların oluşması için $p < 0,05$ olması gerekmektedir. İşten ayrılma niyeti ile yaşanan yer dağılımındaki tabloda ise “p” değerinin 0,00 olduğu sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla işten ayrılma niyeti ile yaşanan yer arasındaki farklılıkların anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, “Katılımcıların yaşanan yere göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{3e})” hipotezinin desteklendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Aşağıdaki Tablo-12’de gösterilen işten ayrılma niyeti ölçeğinin departmana göre dağılımı incelenmiştir.

Tablo 12: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Departmana Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Departman	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
İşten Ayrılma Niyeti	Yiyecek ve içecek	85	121,14	77,724	,00	(a), (d)
	Kat hizmetleri	79	213,61			(a), (b), (d)
	Ön büro	69	106,99			(c), (d)
	Diğer	66	155,98			(a), (b), (c)

(a) Yiyecek ve İçecek (b) Kat Hizmetleri (c) Ön Büro (d) Diğer.

Yukarıda Tablo-12’de belirtilen veriler ışığında, katılımcıların işten ayrılma niyeti üzerinde departmana göre dağılımında, yiyecek ve içecek departmanında katılım sağlayan kişi sayısının 85, kat hizmetleri departmanında katılım sağlayan kişi sayısının 79, ön büro departmanında katılım sağlan kişi sayısının 69, diğer departmanlardan katılım sağlayan kişi sayısının ise 66 olduğu tespit edilmiştir. Departmanda oluşan grupların 4 farklı gruptan (yiyecek- içecek, kat hizmetleri, ön büro ve diğer) oluşması Kruskal- Wallis testine yönelim sağlamıştır. Kruskal- Wallis

testinde ikiden fazla grubun ortalamaları arasındaki farklılık tespit edilir. Farklılıkların hangi gruplardan oluştuğunu incelemek adına çoklu karşılaştırma testi analizi de Tablo-12’de incelenmiştir. Kruskal-Wallis testinde anlamlı farklılıkların oluşması için $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Bu bağlamda yukarıdaki belirtilen “p” değerinin 0,00 olduğu tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyeti ile departmanlar arasında anlamlı farklılıkların mevcut olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre ise, “Katılımcıların departmana göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H3f)” hipotezinin desteklendiği tespit edilmiştir.

Katılımcıların işten ayrılma niyeti ile aylık gelir durumuna göre dağılımı aşağıdaki Tablo-13’de incelenmiştir.

Tablo 13: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Aylık Gelir	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
İşten Ayrılma Niyeti	Düşük gelir	75	236,48	138,11	,00	(b), (c)
	Orta gelir	199	130,96			(a), (b)
	Yüksek gelir	25	42,08			(b), (c)

(a) Düşük gelir (b) Orta Gelir (c) Yüksek Gelir

Yukarıdaki Tablo-13’de yer alan veriler incelendiğinde, işten ayrılma niyeti üzerinde aylık gelir duruma göre dağılım gösteren katılımcıların, düşük gelirli kişi sayısının 75, orta gelirli kişi sayısının 199, yüksek gelirli kişi sayısının ise 25 olduğu tespit edilmiştir. Aylık gelir durumunu oluşturan özellikler 3 farklı grupta incelenmiştir. Kruskal-Wallis testi, ikiden fazla grubun ortalamaları arasındaki farklılığın test edilmesi için kullanılan bir analizdir. Dolayısıyla aylık gelir durumu ile işten ayrılma niyeti arasındaki farklılıkların incelenmesinde Kruskal- Wallis testinden yararlanılmıştır. Farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığına yönelik yapılan çalışmada ise çoklu karşılaştırma yapılmıştır. Tablo’13 de yer alan Kruskal-Wallis testinde anlamlı farklılıkların oluşması için “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Yukarıdaki tabloya bakıldığında ise “p” değerinin 0,00 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, işten ayrılma niyeti ile aylık gelir durumunda anlamlı farklılıkların olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuca göre ise, Katılımcıların aylık

gelir durumuna göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{3g})” hipotezinin desteklendiğini tespit edilmiştir.

Katılımcıların işten ayrılma niyeti ölçeğinin tesis türüne göre dağılımı aşağıdaki Tablo-14’de incelenmiştir.

Tablo 14: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Tesis Türüne Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Tesis Türü	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
İşten Ayrılma Niyeti	5 yıldızlı otel	58	96,65	92,921	,00	(c), (d), (e), (f)
	4 yıldızlı otel	91	116,83			(c), (d), (e), (f)
	3 yıldızlı otel	54	208,62			(a), (b)
	Butik otel	8	206,63			(a), (b)
	Özel belgeli otel	16	240,31			(a), (b), (f)
	Diğer	72	164,58			(a), (b), (e)

(a) 5 yıldızlı otel, (b) 4 yıldızlı otel, (c) 3 yıldızlı otel, (d) Butik otel, (e) Özel belgeli otel, (f) Diğer.

Yukarıdaki Tablo-14’de yer alan veriler ışığında, işten ayrılma niyetinin tesis türüne göre dağılımında, katılımcıların 5 yıldızlı otelde çalışan 58 kişi, 4 yıldızlı otelde çalışan 91 kişi, 3 yıldızlı otelde çalışan 54 kişi, butik otelde çalışan 8 kişi, özel belgeli otelde çalışan 16 kişi, diğer farklı tesis türünde çalışanların ise 72 olduğu görülmektedir. Tesis türünde oluşturulan tabloda 6 farklı grup bulunmaktadır. Grupların ikiden fazla olması ve aralarındaki ortalamaları arasındaki farklılıkların tespiti için Kruskal- Wallis testinden yararlanılmıştır. Farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırmada Tablo 14’de incelenmiştir. Kruskal-Wallis testinin anlamlı farklılık oluşturması için “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Yukarıdaki tabloya bakıldığında ise işten ayrılma niyetinin tesis türü dağılımını gösteren “p” değeri 0,00 olarak tespit edilmiştir. Buna bağlı olarak, işten ayrılma niyetinin tesis türüne göre dağılımında anlamlı farklılıklar oluşmaktadır. Dolayısıyla “Katılımcıların tesis türüne göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{3h})” hipotezinin desteklendiği tespit edilmiştir.

Aşağıdaki Tablo-15'te işten ayrılma niyeti ölçeğinin çalışma süresine göre dağılımı incelenmiştir.

**Tablo 15: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Çalışma Süresine Göre Dağılımı
Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi**

	Tesiste Çalışma Süresi	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
İşten Ayrılma Niyeti	1 yıldan az	35	168,30	13,42	,00	
	1-3 yıl	117	162,14			(c)
	4-6 yıl	92	142,21			(b)
	7-9 yıl	35	110,26			
	10 yıl ve üzeri	20	152,35			

(a) 1 yıldan az, (b) 1-3 yıl, (c) 4-6 yıl, (d) 7-9 yıl, (e) 10 yıl ve üzeri.

Yukarıdaki Tablo-15'de belirtilen veriler doğrultusunda, işten ayrılma niyeti ölçeğinin çalışma süresine göre dağılımında katılımcıların çalışma sürelerinde 1 yıldan az olan kişi sayısı 35, 1-3 yıl aralığı çalışma süresini oluşturan kişi sayısı 117, 4-6 yıl aralığı çalışma süresini oluşturan kişi sayısı 92, 7-9 yıl aralığı çalışma süresini oluşturan kişi sayısı 35, 10 yıl ve üzeri çalışma süresini oluşturan kişi sayısı ise 20 olarak tespit edilmiştir. Çalışma süresinde oluşturulan 5 farklı grup (1 yıldan az, 1-3 yıl aralığı, 4-6 yıl aralığı, 7-9 yıl aralığı ve 10 yıl üzeri) Tablo-15'de yer almaktadır. Grupların ikiden fazla olmasından dolayı Kruskal-Wallis testinden yararlanılmıştır. Farklılıkların hangi gruplardan meydana geldiğini çoklu karşılaştırma testi ile Tablo-15'de yer verilmiştir. Kruskal- Wallis testinde oluşturulan anlamlı farklılıkların ortaya konması için “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Yukarıdaki tabloda belirtilen veriler işten ayrılma niyeti ölçeğinin çalışma süresi dağılımını gösteren “p” değeri 0,00 olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda Kruskal- Wallis testinden yararlanılarak işten ayrılma niyeti ölçeğinin çalışma süresi ile anlamlı farklılıklarının olduğu sonucuna varılmıştır. Sonuca bağlı olarak tespit edilen “Katılımcıların çalışma süresine göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{31})” hipotezi desteklenmektedir.

Katılımcıların Tablo-16'da işten ayrılma niyeti ölçeğinin meslek yılına göre dağılımı aşağıdaki gibi incelenmiştir.

Tablo 16: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Meslek Yılına Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Meslek Yılı	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
İşten Ayrılma Niyeti	1-5 yıl	100	135,66	28,14	,00	(c)
	6-10 yıl	132	137,16			(c)
	11 yıl ve üzeri	67	196,70			(a), (b)

(a) 1-5 (b) 6-10 (c) 11 yıl ve üzeri.

Yukarıdaki Tablo-16’da yer alan veriler doğrultusunda, işten ayrılma niyeti ölçeğinin meslek yılına göre dağılımında katılımcıların, 1-5 yıl aralığında meslek yılı bulunan kişi sayısı 100, 6-10 yıl aralığı meslek yılı bulunan kişi sayısı 132, 11 yıl ve üzeri meslek yılı bulunan kişi sayısı ise 67 olarak dağılım göstermiştir. Meslek yılında 3 farklı grubun oluşması Tablo 16’da yer almaktadır. İki ya da daha fazla grubun farklılıkların incelenmesi için Kruskal- Wallis testinden yararlanılmıştır. Farklılıkların oluşması için ise çoklu karşılaştırma testi Tablo-16’da yer almıştır. Anlamlı farklılıkların oluşmasını sağlayan “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Dolayısıyla Tablo 16’da belirtildiği üzere işten ayrılma niyeti ölçeğinin meslek yılına göre dağılımı gösteren “p” değerinin 0,00 olduğu tespit edilmiştir. Tespit edilen veriler ışığında işten ayrılma niyeti ile meslek yılı arasında anlamlı farklılıkların olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tablo-16’da yer alan verilerin sonucunda ise, “Katılımcıların meslek yılına göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{3j})” hipotezinin desteklendiği tespit edilmiştir.

Aşağıda Tablo-17’de yer alan işten ayrılma niyetinin meslek kararına göre dağılımı incelenmiştir.

Tablo 17: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Meslek Kararına Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Meslek Kararı	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
İşten Ayrılma Niyeti	Kendi kararım	278	144,66	17,05	,00	(b)
	Ailemin kararı	14	226,00			(a)
	Diğer	7	210,21			(c)

(a) Kendi kararım (b) Ailemin Kararı (c) Diğer.

Yukarıdaki Tablo-17’de yer alan veriler ışığında, işten ayrılma niyeti ölçeğinin meslek kararına göre dağılımında katılımcıların kendi kararlarına yönelik meslek kararını oluşturan kişi sayısı 278, ailelerin kararına yönelik meslek kararını oluşturan kişi sayısı 14, diğer meslek kararlarını oluşturan kişi sayısı ise 7 olarak tespit edilmiştir. Meslek kararını oluşturan özelliklerin 3 farklı gruptan oluştuğu Tablo-17’de yer almaktadır. İki den fazla grubun oluşmasındaki farklılıkların tespiti için Kruskal- Wallis testinden yararlanılmıştır. Kruskal- Wallis testinde anlamlı farklılıkların oluşması için “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Yukarıdaki Tablo-17’ye bakıldığında işten ayrılma niyeti ölçeğinin meslek kararına yönelik dağılımında “p” değerinin 0,00 olduğu tespit edilmiştir. Tespit edilen veriler doğrultusunda işten ayrılma niyetinin meslek kararına yönelik dağılımında anlamlı farklılıkların bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Farklılıkların incelenmesin gruplarda olan ilişkinin sağlanması için çoklu karşılaştırma testi yapıp Tablo-17’de belirtilmiştir. Bu sonuçlara bakıldığında ise, “Katılımcıların meslek kararına göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{3k})” hipotezinin desteklendiği tespit edilmiştir.

Katılımcıların Tablo-18’de yer alan tükenmişlik duygusu ölçeğinin cinsiyete göre dağılımı aşağıda incelenmiştir.

Tablo 18: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Cinsiyete Göre Dağılımı Mann Whitney-U Testi İle Değerlendirilmesi

	Cinsiyet	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Mann Whitney-U	P
Duygusal Tükenme	Kadın	103	157,56	9315,5	,25
	Erkek	196	146,03		
Duyarsızlaşma	Kadın	103	155,22	9556	,42
	Erkek	196	147,26		
Tükenmişlik Duygusu Ölçeği	Kadın	103	157,11	9361,5	,28
	Erkek	196	146,26		

Yukarıdaki Tablo-18’de yer alan veriler incelendiğinde, tükenmişlik duygusu ölçeğinin cinsiyete göre dağılımında, katılımcıların kişi sayısı kadınlarda 103, erkeklerde ise 196 kişi olarak tespit edilmiştir. Cinsiyet, iki farklı gruptan oluşmasından ötürü Mann Whitney U testinden yararlanılmıştır. Mann Whitney U

testi iki grubun arasındaki ortalamanın test edilmesiyle oluşan bir analizdir. Analizlerin anlamlı bir fark oluşturmaması için “p” değerinin $p>0,05$ olması gerekmektedir. Dolayısıyla yukarıdaki tablodaki verilere bakıldığında, tükenmişlik duygusunun “p” değeri, 0,28, tükenmişlik duygusunun alt boyutlarından oluşan duygusal tükenmişliğin “p” değerinin 0,25, tükenmişlik duygusunun diğer alt boyutuna sahip duyarsızlaşmanın ise “p” değerinin 0,42 olarak tespiti yapılmıştır. Bu bağlamda tükenmişlik duygusunun cinsiyete göre dağılımında anlamlı farklılıklar oluşmadığı sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla “Katılımcıların cinsiyet durumuna göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{4a})” hipotezi desteklenmediği savunulmuştur.

Aşağıdaki Tablo-19’da tükenmişlik duygusu ölçeğinin yaşa göre dağılımı incelenmiştir.

Tablo 19: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Yaşa Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Yaş	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
Duygusal Tükenme	18-25	63	133,63	65,612	,00	(d)
	26-35	110	138,08			(d)
	36-45	86	131,58			(d)
	46 ve üstü	40	248,16			(a), (b), (c)
Duyarsızlaşma	18-25	63	135,60	66,067	,00	(d)
	26-35	110	133,93			(d)
	36-45	86	135,53			(d)
	46	40	135,60			(a), (b), (c)
Tükenmişlik Duygusu Ölçeği	18-25	63	134,13	66,488	,00	(d)
	26-35	110	136,76			(d)
	36-45	86	132,48			(d)
	46 ve üstü	40	249,08			(a), (b), (c)

(a) 18-25, (b) 26-35, (c) 36-45, (d) 46 ve üzeri.

Yukarıdaki Tablo-19’da belirtilen veriler göz önüne alındığında, tükenmişlik duygusu ölçeğinin yaşa göre dağılımında katılımcıların, 18-25 yaş aralığında katılım sağlayan kişi sayısı 63, 26-35 yaş aralığında katılım sağlayan kişi sayısı 110, 36-45

yaş aralığında katılım sağlayan kişi sayısı 86, 46 ve üstü yaşta katılım sağlayan kişi sayısının ise 40 olduğu tespit edilmiştir. Yaş özelliklerini oluşturan 4 farklı grup bulunmaktadır. Dolayısıyla ikiden fazla grubun ortalamaları arasındaki farkın test edilmesini sağlamak için Kruskal- Wallis testinden yararlanılmıştır. Farklılıkların hangi gruplara ait olduğu ise çoklu karşılaştırma testi ile Tablo-19’da incelenmiştir. Anlamlı farklılıkların oluşması sağlayan “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Bu bağlamda ise tükenmişlik duygusunun “p” değerinin 0,00 olduğu ve tükenmişlik duygusunu oluşturan duyarsızlaşma ve duygusal tükenmenin “p” değerlerinin ise 0,00 olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre ise “Katılımcıların yaşa göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{4b})” hipotezinin desteklendiği sonucuna varılmıştır.

Katılımcıların tükenmişlik duygusu ölçeğinin eğitim durumuna göre dağılımı aşağıdaki Tablo-20’de incelenmiştir.

Tablo 20: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Eğitim Durumu	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
Duygusal Tükenme	İlkokul	14	271,61	180,32	,00	(b), (c), (d)
	Lise	86	229,70			(a), (c), (d)
	Üniversite	184	113,64			(a), (b), (d)
	Lisansüstü	15	25,60			(a), (b), (c)
Duyarsızlaşma	İlkokul	14	268,93	184,00	,00	(b), (c), (d)
	Lise	86	230,59			(a), (c), (d)
	Üniversite	184	113,43			(a), (b), (d)
	Lisansüstü	15	25,50			(a), (b), (c)
Tükenme Duygusu	İlkokul	14	270,89	177,63	,00	(b), (c), (d)
	Lise	86	229,08			(a), (c), (d)
	Üniversite	184	113,99			(a), (b), (d)
	Lisansüstü	15	25,50			(a), (b), (c)

(a) İlkokul, (b) Lise, (c) Üniversite, (d) Lisansüstü.

Yukarıdaki Tablo-20’de yer alan verilere göre, tükenmişlik duygusu ölçeğinin eğitim durumuna göre dağılımda katılımcıların eğitim düzeyinde olan ilkokul mezunu katılım sağlayan kişi sayısının 14, lise mezunu katılım sağlayan kişi

sayısının 86, üniversite mezunu katılım sağlayan kişi sayısının 184, lisansüstü katılım sağlayan kişi sayısının ise 15 olduğu Tablo-20’de yer almaktadır. Eğitim durumu seviyesini oluşturan 4 farklı grup bulunmaktadır. Buna bağlı olarak ikiden fazla grubun ortalamaları arasındaki farklılığın test edilmesi için Kruskal- Wallis testinden yararlanılmıştır. Ayrıca, gruplar arasındaki farklılıkların hangi gruba ait olduğunu gösteren çoklu karşılaştırma testi ise Tablo-20’de incelenmiştir. Kruskal-Wallis testinin anlamlı bir fark oluşması için “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Dolayısıyla tükenmişlik duygusunun ölçeğinin eğitim durumuna göre dağılımını gösteren “p” değerinin 0,00 olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik duygusunun iki alt boyutunun oluşturan duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın “p” değerinin ise 0,00 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlar göz önüne alındığında “Katılımcıların eğitim durumuna göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{4c})” hipotezinin desteklediği tespit edilmiştir.

Katılımcıların tükenmişlik duygu ölçeğinin medeni duruma göre dağılımı Tablo-21’de incelenmiştir.

Tablo 21: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Medeni Duruma Göre Dağılımı Mann Whitney-U Testi İle Değerlendirilmesi

	Medeni Durum	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Mann Whitney-U	P
Duygusal Tükenme	Bekar	157	138,83	9393	,01
	Evli	142	162,35		
Duyarsızlaşma	Bekar	157	138,47	9337	,01
	Evli	142	162,74		
Tükenmişlik Duygusu Ölçeği	Bekar	157	138,70	9372	,01
	Evli	142	162,50		

Yukarıdaki Tablo-21’de yer alan veriler doğrultusunda, tükenmişlik duygusu ölçeğinin medeni duruma göre dağılımında katılımcıların 157 kişisi bekarlardan, 142 kişisi ise evlilerden oluşmaktadır. Medeni durum, 2 farklı gruptan oluşmasından ötürü Mann Whitney U testinden yararlanılmıştır. Mann Whitney U testi, iki farklı grubun aralarındaki farkın test edilmesiyle oluşan bir analizdir. Buna bağlı olarak, yukarıdaki tabloda gösterilen veriler ışığında, tükenmişlik ölçeğinin ve tükenmişlik

duygusunun oluşturan alt boyutların “p” değerlerinin anlamlı bir fark oluşturmaları için $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Dolayısıyla tabloda yer alan verilere göre “p” değerlerinin 0,01 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, tükenmişlik duygusunun medeni duruma göre dağılımında anlamlı farkların olduğu sonucuna gidilmiştir. Anlamlı farkların oluşmasından dolayı, “Katılımcıların medeni durumuna göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{4d})” hipotezinin desteklendiği tespit edilmiştir.

Aşağıdaki Tablo-22’de yer alan tükenmişlik duygusu ölçeğinin yaşanılan yere göre dağılımı incelenmiştir.

Tablo 22: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Yaşanılan Yere Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Yaşanılan Yer	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
Duygusal Tükenme	Büyükşehir	250	137,20	37,568	,00	(b)
	İlçe	46	212,43			(a)
	Diğer	3	259,17			
Duyarsızlaşma	Büyükşehir	250	137,50	36,292	,00	(b)
	İlçe	46	211,11			(a)
	Diğer	3	254,50			
Duygusal Tükenmişlik	Büyükşehir	250	137,44	36,151	,00	(b)
	İlçe	46	211,13			(a)
	Diğer	3	259,00			

(a) İl/Büyükşehir, (b) İlçe, (c) Diğer

Yukarıdaki Tablo-22’de oluşturulan verilere göre, tükenmişlik duygusu ölçeğinin yaşanılan yere göre dağılımında katılımcıların 250 kişisi büyükşehirde, 46 kişisi ilçede, 3 kişisi ise diğer bölgelerde ikamet etmektedir. Yaşanılan yer, 3 gruptan meydana gelmektedir. Dolayısıyla ikiden fazla grubun ortalamaları arasındaki farklılığın test edilmesinde Kruskal- Wallis testinden yararlanılmıştır. Tablo-22’de oluşturulan veriler ışığında tükenmişlik duygusu ve tükenmişlik duygusunu oluşturan alt boyutlarının “p” değerinin 0,00 olduğu görülmektedir. Tükenmişlik duygusu ölçeğinin yaşanılan yere göre dağılımında anlamlı bir farklılık oluşturmaları için “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Bu bağlamda, tükenmişlik duygusu ölçeğinin yaşanılan yere dağılımında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna varılmıştır ve “katılımcıların yaşanılan yere göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en

az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{4e})” hipotezinin ise desteklendiği tespit edilmiştir.

Aşağıdaki Tablo-23’de yer alan tükenmişlik duygusu ölçeğinin departmana göre dağılımı değerlendirilmiştir.

Tablo 23: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Departmana Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Departman	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
Duygusal Tükenme	Yiyecek ve içecek	85	115,47	85,639	,00	(b), (d)
	Kat hizmetleri	79	209,07			(a), (c)
	Ön büro	69	101,03			(b), (d)
	Diğer	66	174,96			(a), (c)
Duyarsızlaşma	Yiyecek ve içecek	85	116,05	82,874	,00	(b), (d)
	Kat hizmetleri	79	210,08			(a), (c), (d)
	Ön büro	69	103,90			(b), (d)
	Diğer	66	170,01			(a), (b), (c)
Tükenmişlik Duygusu	Yiyecek ve içecek	85	114,46	85,693	,00	(b), (d)
	Kat hizmetleri	79	210,48			(a), (c)
	Ön büro	69	102,67			(b), (d)
	Diğer	66	172,86			(a), (c)

(a) Yiyecek ve İçecek (b) Kat Hizmetleri (c) Ön Büro (d) Diğer

Yukarıdaki Tablo-23’de yer alan verilere göre, tükenmişlik duygusu ölçeğinin departmana göre dağılımında katılımcıların, yiyecek ve içecek bölümünde çalışan kişi sayısının 85, kat hizmetleri bölümünde çalışan kişi sayısının 79, ön büro bölümünde çalışan kişi sayısının 69, diğer bölümlerde çalışan kişi sayısının ise 66 olduğu tespit edilmiştir. Departmanda oluşan 4 farklı grubun yer almasından dolayı Kruskal- Wallis testinden yararlanılmıştır. Kruskal- Wallis testi ikiden fazla grubun aralarındaki farkı test etmek için kullanılan bir analizdir. Anlamlı bir farkın oluşması için “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Tablo-23’de yer alan tükenmişlik duygusu ölçeğinin departmana göre dağılımında “p” değerinin 0,00 olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla tükenmişlik duygusu ölçeğinin departmana göre dağılımında anlamlı farklılıkların olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuca göre ise,

“Katılımcıların departmana göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{4f})” hipotezinin desteklendiği savunulmuştur.

Aşağıdaki Tablo-24’de yer alan tükenmişlik duygusu ölçeğinin aylık gelir durumuna göre dağılımı incelenmiştir.

Tablo 24: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Aylık Gelir	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
Duygusal Tükenme	Düşük gelir	75	237,44	136,91	,00	(b), (c)
	Orta gelir	199	130,42			(a), (b)
	Yüksek gelir	25	43,56			(b), (c)
Duyarsızlık	Düşük gelir	75	238,29	137,36	,00	(b), (c)
	Orta gelir	199	129,35			(a), (b)
	Yüksek gelir	25	49,52			(b), (c)
Tükenmişlik Duygusu	Düşük gelir	75	237,54	136,28	,00	(b), (c)
	Orta gelir	199	130,29			(a), (b)
	Yüksek gelir	25	44,24			(b), (c)

(a) Düşük gelir (b) Orta Gelir (c) Yüksek Gelir

Yukarıdaki Tablo-24’de yer alan veriler ışığında, tükenmişlik duygusu ölçeğinin aylık gelir durumuna göre dağılımında katılımcıların, düşük gelir seviyesi olan kişi sayısı 75, orta gelir seviyesi olan kişi sayısı 199, yüksek gelir seviyesi olan kişi sayısı ise 25 olarak tespit edilmiştir. Aylık gelir seviyesi, 3 gruptan oluştuğu için Kruskal- Wallis testinden yararlanılmıştır. Kruskal- Wallis testinin anlamlı bir fark oluşturması için “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Tükenmişlik duygusu ölçeğinin aylık gelir durumuna göre dağılımında oluşan “p” değeri ise tabloda 0,00 olarak analiz edilmiştir. Dolayısıyla tükenmişlik duygusu ölçeğinin aylık gelir durumuna göre dağılımında anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca farklılıkların hangi gruplara ait olduğu analiz etmek için ise çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Bu sonuçlara göre, “Katılımcıların tesis türüne göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{4h})” oluşturulan hipotez desteklenmektedir.

Aşağıdaki Tablo-25’de tükenmişlik duygusu ölçeğinin tesis türüne göre dağılımı analiz edilmiştir.

Tablo 25: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Tesis Türüne Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Tesis Türü	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
Duygusal Tükenme	5 yıldızlı otel	58	91,08	99,612	,00	(c), (d), (e), (f)
	4 yıldızlı otel	91	114,11			(c), (d), (e), (f)
	3 yıldızlı otel	54	202,59			(a), (b)
	Butik otel	8	218,44			(a), (b)
	Özel belgeli otel	16	238,00			(a), (b)
	Diğer	72	176,22			(a), (b)
Duyarsızlaşma	5 yıldızlı otel	58	93,59	96,322	,00	(c), (d), (e), (f)
	4 yıldızlı otel	91	116,22			(c), (d), (e), (f)
	3 yıldızlı otel	54	204,32			(a), (b)
	Butik otel	8	212,31			(a), (b)
	Özel belgeli otel	16	243,47			(a), (b), (f)
	Diğer	72	169,69			(a), (b), (e)
Tükenmişlik Duygusu	5 yıldızlı otel	58	92,41	96,457	,00	(c), (d), (e), (f)
	4 yıldızlı otel	91	115,52			(c), (d), (e), (f)
	3 yıldızlı otel	54	204,31			(a), (b)
	Butik otel	8	217,19			(a), (b)
	Özel belgeli otel	16	239,66			(a), (b), (f)
	Diğer	72	171,85			(a), (b), (e)

(a) 5 yıldızlı otel, (b) 4 yıldızlı otel, (c) 3 yıldızlı otel, (d) Butik otel, (e) Özel belgeli otel, (f) Diğer

Yukarıdaki Tablo-25’de oluşturulan verilere göre, tükenmişlik duygusu ölçeğinin tesis türüne göre dağılımında katılımcıların, 5 yıldızlı otelde çalışan kişi sayısı 58, 4 yıldızlı otelde çalışan kişi sayısı 91, 3 yıldızlı otelde çalışan kişi sayısı 54, butik otelde çalışan kişi sayısı 8, özel belgeli otelde çalışan kişi sayısı 16, diğer işletmelerde çalışan kişi sayısı ise 72 olarak analiz edilmiştir. Tesis türü, 6 gruptan meydana geldiği için Kruskal- Wallis testinden yararlanılmıştır. Kruskal- Wallis testi ikiden fazla grubun ortalamaları arasındaki farklılığı test etmek için kullanılan bir analizdir. Ayrıca farklılığın hangi gruba ait olduğu belirten çoklu karşılaştırma testi ise Tablo-25’de incelenmiştir. Tükenmişlik duygusu ölçeğinin tesis türüne göre

dağılımında “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Dolayısıyla tükenmişlik duygusu ve tükenmişlik duygusunun oluşturan alt boyutların tesis türüne göre dağılımında “p” değerinin 0,00 olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler ışığında, tükenmişlik duygusu ölçeğinin tesis türüne göre dağılımında anlamlı farklılıkların olduğu sonucuna varılmıştır. Tablo 25’de yer alan verilerin sonucuna göre, “Katılımcıların tesis türüne göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{4h})” olarak oluşturulan hipotez desteklenmektedir.

Katılımcıların Tablo-26’da tükenmişlik duygusu ölçeğinin çalışma süresine göre dağılımı incelenmiştir.

Tablo 26: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Çalışma Süresine Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Tesiste Çalışma Süresi	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
Duygusal Tükenme	1 yıldan az	35	173,76	16,06	,00	
	1-3 yıl	117	165,57			(c)
	4-6 yıl	92	134,89			(b)
	7-9 yıl	35	116,19			
	10 yıl ve üzeri	20	146,05			
Duyarsızlaşma	1 yıldan az	35	168,57	16,52	,00	
	1-3 yıl	117	166,31			(c)
	4-6 yıl	92	137,45			(b)
	7-9 yıl	35	111,04			
	10 yıl ve üzeri	20	148,00			
Tükenmişlik Duygusu	1 yıldan az	35	171,54	16,44	,00	
	1-3 yıl	117	166,12			(c)
	4-6 yıl	92	136,19			(b)
	7-9 yıl	35	113,03			
	10 yıl ve üzeri	20	146,20			

(a) 1 yıldan az, (b) 1-3 yıl, (c) 4-6 yıl, (d) 7-9 yıl, (e) 10 yıl ve üzeri.

Yukarıdaki Tablo-26’da yer alan verilere göre, tükenmişlik duygusunun çalışma süresine göre dağılımında katılımcıların, 1 yıldan az süreye sahip çalışmakta olduğu tesis türü kişi sayısının 35, 1-3 yıl aralıktaki süreye sahip olan kişi sayısının 117, 4-6 yıl aralığındaki süreye sahip olan kişi sayısının 92, 7-9 yıl

aralığındaki süreye sahip olan kişi sayısı 35, 10 yıl ve üzeri süreye sahip olan kişi sayısı ise 20 olarak tespit edilmiştir. Çalışma süresi, 5 gupstan oluşmasından ötürü Kruskal- Wallis testinden yararlanılmıştır. Kruskal- Wallis testi, ikiden fazla grubun ortalamaları arasındaki farklılığı test etmek için kullanılan bir analiz tekniğidir. Tükenmişlik duygusunun çalışma süresine göre dağılımda anlamlı farklılıkların meydana gelmesi için “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Dolayısıyla Tablo-26’da yer alan veriler doğrultusunda, tükenmişlik duygusu ve tükenmişlik duygusunu oluşturan alt boyutların “p” değerlerinin 0,00 olduğu analiz edilmiştir. Bu doğrultuda ise, tükenmişlik duygusunun çalışma süresine göre dağılımında anlamlı farklılıkların olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlara göre, “Katılımcıların çalışma süresine göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{41})” olarak oluşturulan hipotez desteklenmektedir.

Aşağıdaki Tablo-27’de tükenmişlik duygusu ölçeğinin meslek yılına göre dağılımı incelenmiştir.

Tablo 27: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Meslek Yılına Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Meslek Yılı	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
Duygusal Tükenme	1-5 yıl	100	137,79	25,75	,00	(c)
	6-10 yıl	132	136,38			(c)
	11 yıl ve üzeri	67	195,07			(a), (b)
Duyarsızlık	1-5 yıl	100	137,60	28,02	,00	(c)
	6-10 yıl	132	135,72			(c)
	11 yıl ve üzeri	67	196,65			(a), (b)
Tükenmişlik Duygusu	1-5 yıl	100	138,16	26,12	,00	(c)
	6-10 yıl	132	135,91			(c)
	11 yıl ve üzeri	67	195,43			(a), (b)

(a) 1-5 yıl (b) 6-10 yıl (c) 11 yıl ve üzeri.

Yukarıdaki Tablo-27’de yer alan veriler ışığında, tükenmişlik duygusu ölçeğinin meslek yılına göre dağılımında katılımcıların, 1-5 yıl aralığında meslek yılına sahip olan kişi sayısı 100, 6-10 yıl aralığında meslek yılına sahip olan kişi sayısı 132, 11 yıl ve üzeri meslek yılına sahip olan kişi sayısı ise 67 olarak tespit edilmiştir. Meslek yılında, 3 farklı grubun oluşmasından dolayı Kruskal- Wallis

testinden yararlanılmıştır. Kruskal- Wallis testi ikiden fazla grubun ortalamaları arasındaki farklılığı test etmek için kullanılan bir analizdir. Ayrıca farklılığın hangi gruplara ait olduğu analiz eden çoklu karşılaştırma testi de Tablo-27’de incelenmiştir. Tükenmişlik duygusu ölçeğinin meslek yılına göre dağılımında anlamlı bir farklılığın meydana gelmesi için “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Tablo-27’de katılımcıların oluşturdukları veriler analiz edildiğinde tükenmişlik duygusu ve tükenmişlik duygusunu oluşturan alt boyutların “p” değerlerinin 0,00 oldukları analiz edilmiştir. Dolayısıyla tükenmişlik duygusu ölçeğinin meslek yılına göre dağılımında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre “Katılımcıların meslek yılına göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{4j})” olarak oluşturulan hipotez desteklenmektedir.

Katılımcıların tükenmişlik duygusu ölçeğinin meslek kararına göre dağılımı aşağıdaki gibidir.

Tablo 28: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Meslek Kararına Göre Dağılımı Kruskal Wallis Testi İle Değerlendirilmesi

	Meslek Kararı	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Kruskal – Wallis	P	Çoklu Karşılaştırma
Duygusal Tükenme	Kendi kararım	278	143,55	24,17	,00	(b), (c)
	Ailemin kararı	14	236,82			(a)
	Diğer	7	232,50			(a)
Duyarsızlık	Kendi kararım	278	144,55	17,54	,00	(b)
	Ailemin kararı	14	221,54			(a)
	Diğer	7	223,50			
Tükenmişlik Duygusu	Kendi kararım	278	143,93	21,40	,00	(b)
	Ailemin kararı	14	233,93			(a)
	Diğer	7	223,07			

(a) 1-5 (b) 6-10 (c) 11 yıl ve üzeri.

Yukarıdaki Tablo-28’de belirtilen veriler doğrultusunda, tükenmişlik duygusu ölçeğinin meslek kararına göre dağılımında katılımcıların meslek kararların, kendi kararım ifadesini katılım sağlayan kişi sayısı 278, ailemin kararı ifadesine katılım sağlayan kişi sayısı 14, diğer kararlarını oluşturan kişi sayısının ise 7 olduğu analiz edilmiştir. Meslek kararı, 3 farklı gruptan meydana geldiği için, Kruskal- Wallis testinden yararlanılmıştır. Kruskal- Wallis testi ikiden fazla grubun ortalamaları

arasındaki farklılığı test etmek için kullanılan bir analizdir. Ayrıca farklılıkların hangi gruplara ait olduğu gösteren çoklu karşılaştırma testi Tablo-28’de incelenmiştir. Tükenmişlik duygusu ölçeğinin meslek kararına göre dağılımında anlamlı farklılıkların oluşması için “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Dolayısıyla tükenmişlik duygusu ve tükenmişlik duygusunu oluşturan alt boyutların “p” değerlerinin 0,00 olduğu tespit edilmiştir. Buna bağlı olarak ise, tükenmişlik duygusu ölçeğinin meslek kararına göre dağılımında anlamlı farklılıkların olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuca göre “Katılımcıların meslek kararına göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{4k})” olarak oluşturulan hipotez desteklenmektedir.

Aşağıdaki Tablo-29’da işten ayrılma niyeti ölçeğinin kişilik özelliklerine göre dağılımı incelenmiştir.

Tablo 29: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Kişilik Özelliklerine Göre Dağılımı Mann Whitney-U Testi İle Değerlendirilmesi

	Kişilik Özellikleri	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Mann Whitney-U	P
İşten Ayrılma Niyeti	A tipi kişilik	95	217,90	3239	,00
	B tipi kişilik	204	118,38		

Yukarıdaki Tablo-29’da yer alan verilere göre, işten ayrılma niyeti ölçeğinin kişilik özelliklerine göre dağılımda katılımcıların, A tipi kişilik özelliklerine sahip olan kişi sayısının 95, B tipi kişilik özelliğine sahip olan kişi sayısının 204 olduğu tespit edilmiştir. Kişilik özellikleri iki farklı gruptan oluştuğu için Mann Whitney- U testinden yararlanılmıştır. Mann Whitney- U testi, iki aritmetik ortalama arasındaki farkın test edilmesiyle oluşan bir analizdir. İşten ayrılma niyeti ölçeğinin kişilik özelliklerine göre dağılımında anlamlı farklılıkların belirlenmesi için “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Tablo-29’da belirtildiği üzere işten ayrılma niyeti ölçeğinin kişilik özellikleri dağılımındaki “p” değerinin 0,00 olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca analizlere göre standart hatalar normal düzeye sahiptir. Dolayısıyla, A tipi kişilik özelliklerine sahip katılımcıların B tipi kişilik özelliklerine göre daha fazla puan ortalamasına sahip oldukları Tablo-29’da yer almaktadır. Bu sonuçlara göre, “Katılımcıların kişilik özelliklerine göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{31})” olarak oluşturulan hipotez desteklenmektedir.

Katılımcıların tükenmişlik duygusu ölçeğinin kişilik özelliklerine göre dağılımı aşağıdaki Tablo-30’da analiz edilmiştir.

Tablo 30: Tükenmişlik Duygusu Ölçeğinin Kişilik Özelliklerine Göre Dağılımı Mann Whitney-U Testi İle Değerlendirilmesi

	Kişilik Özellikleri	Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Mann Whitney-U	P
Duygusal Tükenme	A tipi kişilik	95	223,31	2725	,00
	B tipi kişilik	204	115,86		
Duyarsızlaşma	A tipi kişilik	95	222,99	2756	,00
	B tipi kişilik	204	116,01		
Tükenmişlik Duygusu Ölçeği	A tipi kişilik	95	222,38	2814	,00
	B tipi kişilik	204	116,29		

Yukarıdaki Tablo-30’da yer alan verilere göre, tükenmişlik duygusu ölçeğinin kişilik özelliklere göre dağılımında katılımcıların, A tipi kişilik özelliğine sahip olan kişi sayısının 95, B tipi kişilik özelliğine sahip kişi sayısının ise 204 olduğu tespit edilmiştir. Kişilik özellikleri, A tipi ve B tipi kişilik özellikleri olarak iki farklı gruptan meydana geldiği için Mann Whitney- U testinden yararlanılmıştır. Mann Whitney- U testi iki aritmetik ortalama arasındaki farkın test edilmesiyle oluşan bir analizdir. Tükenmişlik duygusu ölçeğinin kişilik özelliklerine göre dağılımında anlamlı bir farkın oluşması için “p” değerinin $p < 0,05$ olması gerekmektedir. Tablo-30’da yer alan veriler doğrultusunda, tükenmişlik duygusu ve tükenmişlik duygusunu oluşturan alt boyutların “p” değerinin 0,00 olduğu analiz edilmiştir. Yapılan analizlere göre standart hatalar normal düzeye sahiptir. Buna göre boyutlarda A tipi kişilik özelliklerine sahip katılımcıların B tipi kişilik özelliklerine sahip katılımcılara göre daha fazla puana, puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre, “Katılımcıların medeni durumuna göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (H_{41})” olarak oluşturulan hipotez desteklenmektedir.

3.10. İşten Ayrılma Niyeti ve Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki

Aşağıdaki Tablo-31’de yer alan verilere göre, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik duygusunun oluşturan alt boyutların arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizi değerlendirilmiştir.

Tablo 31: İşten Ayrılma Niyeti ve Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

		İşten Ayrılma Niyeti	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma
İşten Ayrılma Niyeti	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)		,948** ,000	,959** ,000
Duygusal Tükenme	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,948** ,000		,975** ,000
Duyarsızlaşma	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,959** ,000	,975** ,000	

Yukarıdaki Tablo-31’de yer alan veriler ışığında, işten ayrılma niyeti ile duygusal tükenmişlik boyutu $p=0,05<0,000$ olduğundan aralarında anlamlı bir ilişki vardır. PearsonCorrelation=0,948 olduğundan pozitif yönde güçlü bir ilişki vardır. İşten ayrılma niyeti ile duyarsızlaşma boyutu $p=0,05<0,000$ olduğundan aralarında anlamlı bir ilişki vardır. PearsonCorrelation=0,959 olduğundan pozitif yönde güçlü bir ilişki vardır. Duygusal tükenmişlik boyutu ile duyarsızlaşma boyutu $p=0,05<0,000$ olduğundan aralarında anlamlı bir ilişki vardır. PearsonCorrelation=0,975 olduğundan pozitif yönde güçlü bir ilişki vardır. Bu sonuçlara göre, “Tükenmişlik duygusu ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır (H1)” desteklenmektedir.

3.11. Tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetine etkisi

Aşağıdaki Tablo-32’de yer alan verilere göre, tükenmişlik duygusu ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik regresyon analizi değerlendirilmiştir.

Tablo 32: Tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetine etkisi

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Anlam düzeyi
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit	,004	,049		,083	,934
Duygusal tükenme	,262	,073	,257	3,578	,000
Duyarsızlaşma	,726	,073	,709	9,881	,000
Bağımlı değişken: İşten ayrılma niyeti; R: 0,961; R ² :0,923; ΔR ² : 0,923; Model için F _{2;296} : 1786,262; p<0,0001					

Yukarıdaki Tablo-32’de H₁’e ait regresyon analizi test sonucu yer almaktadır. Buna göre model geçerlidir (F_{2;296}: 1786,262; p<0,0001) ve tahmin

işleminde bulunulabilir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, iş görenlerin işten ayrılma niyetlerini olumlu yönde etkilemekte ve %92,3 oranında açıklayabilmektedir. Diğer taraftan işten ayrılma niyeti üzerinde duyarsızlaşmanın duygusal tükenmeye kıyasla daha etkili olduğu belirlenmektedir. Duyarsızlaşmada yaşanan bir birimlik artış işten ayrılma niyetini 0,709 birim artırırken, duygusal tükenme ise 0,257 birimlik artışa yol açmaktadır. Bu sonuca göre tükenmişlik duygusu ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. Böylece H_1 hipotezinin desteklendiği ortaya çıkmaktadır.

Aşağıdaki Tablo-33’de yer alan veriler doğrultusunda, A tipi kişilik özelliği gösteren çalışanların tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik regresyon analizi değerlendirilmiştir.

Tablo 13: A Tipi Kişilikteki Çalışanların Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Anlam düzeyi
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit	-,321	,151		-2,122	,037
Duygusal tükenme	,536	,112	,469	4,790	,000
Duyarsızlaşma	,536	,107	,490	5,008	,000
Bağımlı değişken: İşten ayrılma niyeti; R: 0,943; R ² :0,890; ΔR ² : 0,887; Model için F _{2,92} : 370,497; p<0,0001					

Yukarıdaki Tablo-33’de tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerinde A ve B tipi kişiliklere göre farklı şekilde ortaya çıktığına dair H_2 hipotezi, A ve B kişiler için ayrı ayrı test edilmiştir. Tablo 33’de A tipi kişiliğe sahip çalışanlar için yapılan analiz sonuçları yer almaktadır. Modelin geçerli ($F_{2,92}$: 370,497; $p<0,0001$) olduğu ve A tipi kişilikteki çalışanların işten ayrılma niyetlerini %88,7 oranında açıkladığı belirlenmektedir. Duyarsızlaşmada yaşanan bir birimlik artış işten ayrılma niyetini 0,490 birim artırırken, duygusal tükenme ise 0,469 birimlik artışa yol açmaktadır. Böylece H_{2a} ’nin A tipi kişiliği ilgilendiren kısmının desteklendiği ortaya çıkmaktadır. “A tipi kişiliğe sahip çalışanların tükenmişlik duygusu işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı yönde etkilemektedir (H_{2a})” hipotezi desteklenmektedir.

Aşağıdaki Tablo-34’de yer alan verilere göre, B tipi kişilik özelliğine sahip çalışanların tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik regresyon analizi değerlendirilmiştir.

Tablo 34: B Tipi Kişilikteki Çalışanların Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Anlam düzeyi
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit	,057	,057		,998	,319
Duygusal tükenme	,019	,100	,019	,187	,852
Duyarsızlaşma	,950	,103	,929	9,229	,000
Bağımlı değişken: İşten ayrılma niyeti; R: 0,947; R ² :0,897; ΔR ² : 0,896; Model için F _{2;201} : 875,928; p<0,0001					

Yukarıdaki Tablo-34’de B tipi kişiliğe sahip çalışanlar için yapılan analiz sonuçları yer almaktadır. Modelin geçerli (F_{2;201}: 875,928; p<0,0001) olduğu ve B tipi kişilikteki çalışanların işten ayrılma niyetlerini %89,6 oranında açıkladığı belirlenmektedir. Duyarsızlaşmada yaşanan bir birimlik artış işten ayrılma niyetini 0,929 birim artırırken, duygusal tükenme boyutunun istatistiksel olarak anlamsız olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile B tipi çalışanlarda duygusal tükenme, işten ayrılma niyetini tahmin etmede anlamlı değildir. Böylece H_{2b}’nın B tipi kişiliği ilgilendiren kısmının kısmen desteklendiği ortaya çıkmaktadır.

H₂ hipotezi dikkate alındığında; A tipi otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutlarıyla tahmin edilmektedir. Buna karşın B tipi çalışanlarda ise sadece duyarsızlaşma boyutu işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilemektedir. Bu sonuçlara göre “B tipi kişiliğe sahip çalışanların tükenmişlik duygusu işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı yönde etkilemektedir (H_{2b})” hipotezi desteklenmektedir.

SONUÇ

İnsanların birbirlerinden farklılaşmasının en temel nedenleri arasında olan unsur kişiliktir. Bu nedenle insanların çevresiyle olan iletişimi, hayatlarını ele alış şekilleri, yaşamlarındaki öncelikleri, tutumları kişilik özelliklerini de etkileyebilmektedir. Bu durum ise örgütlere yansıyabilir. Kişilik özellikleri insanların örgütler arasındaki farklı davranış biçimlerine ve tutumlarına zemin hazırlamaktadır.

Dünyada çeşitli amaçlarla kurulan birçok örgüt ve bu örgütlerde farklı pozisyonlarda çalışan milyonlarca insandan söz etmek mümkündür. Dolayısıyla her bir pozisyonda çalışan insanın kişilik yapısı birbirinden farklı olabilecektir. Bu bakımdan kişiliğe uygun bir işte çalışması o insanda mutluluk algısının çok olacağı anlamına gelmektedir. Benzer şekilde işe uygun kişilik özelliği gösteren insanın da işini sevmesi beklenmektedir.

Bu çalışmada kişilik özelliklerinin tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ele alınmıştır. Birçok farklı şekilde ele alınan kişilik özellikleri bu çalışmada A tipi ve B tipi kişilik modeli olarak değerlendirilmiştir.

Tükenmişlik kavramı, literatüre bakıldığında iş stresi olarak kabul edilmektedir. Aynı sebeplerden ortaya çıktığı kabul edilen üç boyutu kapsayacak şekilde kullanılmaktadır. İnsanlarda tükenmişlik, duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın artması, kişisel başarının ve başarı duygusunun azalması ile ortaya çıkmaktadır. İnsanların örgütlerde göstermiş olduğu düşük performans, sürekli olarak işte bulunmaması, işle ilgili çalışmalarda görevlerinin yerine getirmemesi ile sonuçlanan tükenmişlik, sosyal bir sorun olarak kabul edilmektedir. Bu çalışmada tükenmişlik duygusunun, duygusal tükenmişlik duygusu ve duyarsızlaşma alt boyutları dikkate alınarak değerlendirilmiştir.

İş hayatında yaşanan stres gerek insan gerek yöneticiler açısından oldukça önemlidir. Dolayısıyla bireysel ve örgütsel sonuçlar doğurabilir. Uzun süreli stres, insan üzerinde fiziksel ve psikolojik olumsuz etkiler yaratabilir. Araştırmalara göre stres, insanlar üzerinde çalışmakta olduğu örgüte bağlı olarak işten ayrılma niyetini ortaya çıkarmaktadır. Örgütlerde çalışmakta olan her bir bireyin göstermiş olduğu

stres diğer bireylere de yansımaktadır. Böylece verimlilik ve performans azalmaktadır. Stresin azaltılması hem çalışanlardaki sağlık durumunu, hem de örgütlere olan katkısını artırır.

Tezde, önceden belirlenen amaçlar doğrultusunda akademik bir çalışma yürütülmüş ve analizler sonucunda bazı sonuçlara ulaşılmıştır. Anket uygulamasının ortaya koyduğu veriler ışığında 4 ana hipotez ve demografik değişkenlere dair 26 alt hipotez test edilmiş; 4 ana hipotez ve 24 alt hipotez kabul edilirken 2 alt hipotez reddedilmiştir. Aşağıdaki Tablo-35’de yer alan bilgilere göre, çalışmada oluşturulan hipotezlerin kabul veya ret durumları yer almaktadır.

Tablo 35: Hipotezlerin Kabul/Ret Durumu

Hipotez Nu.	Hipotez	Kabul/Red Durumu
H ₁	<i>Tükenmişlik duygusu ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.</i>	Kabul
H ₂	<i>Tükenmişlik duygusu işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı yönde etkilemektedir.</i>	Kabul
H _{2a}	A tipi kişiliğe sahip çalışanların tükenmişlik duygusu işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı yönde etkilemektedir	Kabul
H _{2b}	B tipi kişiliğe sahip çalışanların tükenmişlik duygusu işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı yönde etkilemektedir.	Kabul
H ₃	<i>Demografik değişkenlere göre işten ayrılma niyeti algısında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.</i>	Kabul
H _{3a}	Katılımcıların cinsiyete göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır	Ret
H _{3b}	Katılımcıların yaş durumuna göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{3c}	Katılımcıların eğitim durumuna göre işten ayrılma niyeti ölçeğinin arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{3d}	Katılımcıların medeni durumuna göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{3e}	Katılımcıların yaşadığı yere göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{3f}	Katılımcıların çalıştığı departmana göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{3g}	Katılımcıların aylık gelir durumuna göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{3h}	Katılımcıların çalıştığı tesis türüne göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{3i}	Katılımcıların çalışma süresine göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{3j}	Katılımcıların meslek yılına göre işten ayrılma niyeti ölçeği	Kabul

	arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	
H _{3k}	Katılımcıların meslek kararına göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{3l}	Katılımcıların kişilik özelliklerine göre işten ayrılma niyeti ölçeği arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H₄	<i>Demografik değişkenlere göre tükenmişlik duygusu algısında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.</i>	Kabul
H _{4a}	Katılımcıların cinsiyete göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Ret
H _{4b}	Katılımcıların yaş durumuna göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{4c}	Katılımcıların eğitim durumuna göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{4d}	Katılımcıların medeni durumuna göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{4e}	Katılımcıların yaşadığı yere göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{4f}	Katılımcıların çalıştığı departmana göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{4g}	Katılımcıların aylık gelir durumuna göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{4h}	Katılımcıların çalıştığı tesis türüne göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{4i}	Katılımcıların çalışma süresine göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{4j}	Katılımcıların meslek yılına göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{4k}	Katılımcıların meslek kararına göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul
H _{4l}	Katılımcıların kişilik özelliklerine göre tükenmişlik duygusu ölçeğinin en az bir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.	Kabul

Yukarıda Tablo-35'te görüldüğü üzere cinsiyet ile oluşturulan 2 hipotezde desteklenmemektedir. Katılımcıların diğer demografik özellikleri (yaş, eğitim durumu, medeni durum, yaşadıkları yer, çalıştıkları departman, aylık gelir durumu, çalıştığı tesis türü, çalışma süresi, meslek yılı, meslek kararı) oluşturulan hipotezler desteklenmektedir. Bu kapsamda çalışma; Durna (2005), Yurtsever (2009), Yavuz ve Akca (2018), Yıldırım ve Bayraktar (2019), Tunçbilek ve Büber (2016) çalışmaları ile benzerlik göstermektedir.

Kişilik özelliklerinin tükenmişlik duygusu (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma) ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi incelenmiştir. Araştırma modelinde; işten ayrılma niyeti-duygusal tükenmişlik, işten ayrılma niyeti-duyarsızlaşma, duygusal tükenmişlik-duyarsızlaşma boyutları arasındaki ilişki incelenmiştir. Boyutların arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi sonucunda boyutlar ile ilgili oluşturulan 3 hipotez de desteklenmektedir. Bu kapsamda çalışma; Şahin (2009), Sakallı ve Telman (2021) benzerlik göstermekteyken, Özsoy ve Yıldız (2013)'ün çalışmaları ile benzerlik göstermemektedir.

İşten ayrılma niyetinin tükenmişlik duygusu (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma) üzerindeki etkisi incelenmiştir. Etkinin ölçülmesine yönelik yapılan regresyon analizi sonucunda oluşturulan hipotezler desteklenmektedir. Bu kapsamda çalışma; Onay ve Kılıcı (2011), Karakaş (2017), Dürgeç (2016), Ardic (2008), Alkış ve Yağcı (2018), Aslan ve Etyemez (2015), Aslan (2014) çalışmalarıyla benzerlik göstermektedir.

Son olarak, A ve B tipi kişilik özelliklerindeki iş görenlerin tükenmişlik duygularının işten ayrılma niyetlerini farklı şekilde etkilediği hipotezlerini test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Tablo-32'de belirtildiği gibi tükenmişlik duygusunun, iş görenlerin işten ayrılma niyetlerini olumlu yönde etkilediği sonuca varılmıştır. Ayrıca tablo-33 ve 34'de belirtildiği üzere A tipi otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutlarıyla tahmin edilmektedir. Buna karşın B tipi çalışanlarda ise sadece duyarsızlaşma boyutu işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilemektedir.

Araştırmada ortaya çıkan sonuçlar göz önüne alındığında, A tipi kişilik ve B tipi kişilik özelliklerinin tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini önlemeye ve iyileştirmeye yönelik şu öneriler sunulabilir;

- İş hayatında yüksek derecede A tipi kişilik özelliği gösteren iş görenlerin tespit edilmesi ve bu bireylere zaman ve stres konusunda destek olunması önerilebilir. Stres algısının yoğun olmadığı pozisyonlara yönltilmesi ve çalışanların sağlığına zarar vermeyecek özelliklerinin giderilmesi için çalışanlar ile yakın temas halinde olunması önerilebilir.

- A tipi kişilik özelliği gösteren bireylerin birden çok iş yapması, hızlı hareket etmesi, sabırsız davranış eğilimleri dikkat gerektiren işlerin yapılmasında olumsuz sonuçlar doğurabilir. Bundan dolayı A tipi kişilik özelliği gösteren bireylerin mümkün olduğunca iş bölümünde küçük düzenlemelerin yapılması önerilebilir.

- Örgütler tarafından çalışanlar üzerinde psikolojik destek verilmesi gerekir. Bu desteğin ise çalışanlara işe katkı sağlayabileceği ve sağlık yönetiminin olumlu ilerleyeceği anlatılması önerilebilir.

- Örgütlerde çalışmakta olan bireylerin iş stresini ve tükenmişliği etkileyen faktörlerin iyileştirme çabalarının gösterilmesi önerilebilir.

- Her kurumda mesleğine yeni başlayan personelin örgütlere uyumlarını sağlama ve sorunlarla başa çıkabilmek için güç kazanmalarını sağlayıcı oryantasyon programları uygulanmalıdır.

- Çalışma şartlarının ağır olduğu, bireyler üzerinde risk ve iş yükünün fazla olduğu personele maddi ve manevi ödüllendirilmesi önerilebilir.

- Örgütlerde bulunan çalışanları motivasyonunu arttırıcı faaliyetlerin (gezi, piknik, küçük ödüller vb.) olması önerilebilir.

- Araştırmamızda bulunan her bir değişken insanlarla doğrudan ilişkili olarak çalışılan meslek gruplarında oldukça sık rastlanan bir sorun olarak görülmektedir. Bundan dolayı yapmış olduğumuz araştırma otel çalışanları üzerinde yapılmasından farklı meslek grupları üzerinde örneğin polis, öğretmen, sağlık çalışanları, market görevlileri, tezgâhtarlar vb. gibi sektörlerde bir araştırma yapılabilir ve literatüre katkı sağlanabilir.

KAYNAKÇA

Acuner, Ş.A. (2006). Alternatif Turizm Türlerinin Doğu Karadeniz Bölgesi Turizm Potansiyelinin Gelişmesine Etkisi, MPM Yayın, Ankara.

Agin, Ö. (2010). İşe Bağlanma Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.

Aksoy, Ö. (2009). Öğretmen ve Okul Yöneticilerinde A Tipi Kişilik Özellikleri ile Tükenmişlik İlişkileri ve Bayrampaşa İlçesi İlköğretim Okullarında Yapılan Bir Uygulama, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Aksu, N. (2008). Örgüt Kültürü Bağlamında Farklılıkların Yönetimi ve Bir Uygulama. Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa.

Alkış, F. K., ve Yağcı, H. (2021). Tükenmişlik ile Mobbing'in İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi, Sinop Üniversitesi, Boyabat İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi e-Dergisi, Sinop.

Altıntaş, N. (2000). Konaklama İşletmelerinde İşgücü Maliyet Kontrolünün İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İncelenmesi ve Örnek Bir Model, Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri; SPSS Uygulamaları, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.

Anaç, A.S. ve Özyer, K. (2021). İşe Bağlılığın İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Emegın Aracılık Rolü, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Tokat.

Ashford, S.J., Lee, C., Bobko, P. (1989). Content, Causes and Consequences of Job Insecurity: A Theory- Based Measure and Substantive Test, *The Academy of Management Journal*, s. 803-829.

Aslan, Z. (2014). İş görenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: İstanbul'daki Seyahat Acentalarında Bir Araştırma, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, *Journal of Social Sciences*, Nevşehir.

Aslan, Z. ve Etyemez, S. (2015). İş görenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, *Journal of Business Research Turk*, Nevşehir.

Aşan, Ö ve Aydın, E.M. (2006). Örgütsel Davranış, Arıkan Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.

Atik, M. (2017). Türkiye'deki Göğüs Hastalıkları Hekimlerinde Tükenmişlik Sendromu Sıklığının Araştırılması, Dokuz Eylül Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Tıpta Uzmanlık Tezi, İzmir.

Aydın, Ş. (2004). Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, s. 1-21.

Aydın A. ve Akgemci, T. (2020). Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektörü Çalışanları Örneği, Selçuk Üniversitesi, *Stratejik Kamu Yönetimi Dergisi*, Cilt, 6, s. 103-114.

Aydın, G., Aytaç, S., Şanlı, Y. (2021). İşe İlişkin Bulgular, İş Stresi ve Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma, Karamanoğlu Üniversitesi, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Cilt, 1, s.80.

Aynalem, S., Birhanu, K., Tesefay, S. (2016). Employment Opportunities and Challenges in Tourism and Hospitality, *Journal of Tourism & Hospitality*, s. 1-5.

Aytaç, S. (2009). İnsanı Anlama Çabası: Psikolojiye Giriş, Ezgi Kitabevi, Bursa.

Aytürk, N. (2011). İnsan Sanatı, Yediveren Yayınları, İstanbul.

Bal, S. ve Sadıkoğlu, E. (2020). Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetinin Öncülleri, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Analizi:

Havacılık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, Gebze Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Gebze.

Balcı, A. (2010). Sosyal Bilimlerde Araştırma, Yöntem, Teknik ve İlkeler, 8. Baskı, Ankara.

Başak, B., Barutçu, M.T., Semiz, B.B. (2017). Tüketicilerin Kişilik Özelliklerine Göre Gıda Temelli Yaşam Tarzı Profillerinin Belirlenmesi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, Cilt, 2, Sayı: 2, Gaziantep.

Batıgün, D.A. ve Şahin, H. (2006). İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A Tipi Kişilik ve İş Doyumu, *Türk Psikiyatri Dergisi*, s. 32-45.

Barutçugil, İ.S. (1984). Turizm İşletmeciliği, Uludağ Basım, 2. Basım, Bursa.

Bayer, M. Z. (1992). Turizme Giriş, İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul.

Bingöl, D. (1990). Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler, Erzurum.

Borritz, M. (2006). Burnout in Human Service Work- Carries and Consequence Denmark, National Institute of Occupational Health, Phd Thesis.

Büyükbeşe, T. ve Gökaslan, M.O. (2018). İşe Gömülmüşlük, İşe Adanmışlık ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Bir Alan Çalışması, *Mukaddime*. s. 135-154.

Can, A. ve Bilgiç, R. (2019). Beyaz Yaka Çalışanlarda Lider Üye Etkileşimi ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi; Moderatörlü Aracılık Modeli, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikolojik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Can, Y. ve Genç, N. (2007). A Tipi ve B Tipi Kişilikler Bakımından Mobbing Kişilik İlişkisinin İncelenmesi ve Bir Uygulama, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.

Coomber, B. and Barrıball, K.L. (2007). Impact of Job Satisfaction Components on Intent to Leave and Turnover fot Hospital- Based Nurses: A Rewiev of The Research Literature, *International Journal of Nursing Studies*, s. 297-314.

Cordes, C.L., Dougherty, T.W. (1993). A Review and In Integration of Research on Job Burnout, *Academy of Management Review*, s. 621- 656.

Çelik, F. ve Bayarçelik, E.F. (2020). Yöneticilerde Algılanan Karanlık Kişilik Özelliklerinin, Örgütsel Güven ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Çelik, M. ve Çıra, A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü, *Ege Akademik Bakış*, s. 11-20.

Çarkçı, İ.H. ve Çelikkol, Ö. (2009). İş- Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, Süleyman Demirel Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 153-170. Isparta.

Çetin, H. ve Eren, D. (2014). Otel İşletmelerinde Hizmetkar Liderliğin Çalışanların İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi, Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Nevşehir.

Dal, V. (2009). Farklı Kişilik Özelliklerine Sahip Bireylerin Risk Algılarının Tüketici Davranışı Açısından İncelenmesi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.

Daley, M.R. (1979). Burnout: Smoldering Problem in Protective Services, *Social Work*, s.375- 379.

Deniz, A. ve Kaya, Ç. (2020). İş Yükünün İşte Tükenmişlik Duygusu Üzerindeki Etkisinde Duygusal Bulaşıcılığın ve Duygusal Bağlılığın Rolü: Çağrı Merkezi Sektöründe Bir Araştırma, İstanbul Arel Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.

Deniz, M. (2005). Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler; İşletme Yönetiminde Motivasyon, Nobel Yayın, Ankara. s. 126-167.

Doğanay, H. (2001). Türkiye Turizm Coğrafyası, Çizgi Kitabevi Yayınları, Birinci Basım, Konya.

Duran, E. (2010). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Toplumsal ve Kültürel Kimliğin Korunması: Gökçeada Örneği, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir.

Duran, E. (2011). Turizm, Kültür ve Kimlik İlişkisi; Turizmde Toplumsal ve Kültürel Kimliğin Sürdürülebilirliği, İstanbul Ticaret Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Dergisi*, s.291- 313.

Durna, U. (2004). Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, Niğde Üniversitesi, İşletme Bölümü, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt, 11, Sayı: 1

Durna, U. (2005). A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, s. 275-290.

Dükel, D. ve Pehlevan, Z. (2021). Jimnastik Antrenörlerinde Mesleki Yeterlik, Duygusal Emek ve Tükenmişlik Duygusunun Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Mersin Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Mersin.

Dülger, V. (2014). Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumu Etkisi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Dürgen, Y. (2016). Otel İşletmelerinde İşten Ayrılma Niyetinin İş Görenlerin Performansı Üzerine Etkisi: Erzurum'daki Bakanlık Belgeli Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

El, İ. ve Toker, Y. (2019). Psikolojik Sermaye ve Sosyal Sermayenin Hemşirelerin İşe Adanmışlık ve Tükenmişlik Duygusu Üzerindeki Etkileri, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Engin, A. ve Balay, R. (2006). Milli Eğitim Bakanlığı İlköğretim Müfettişlerinin Tükenmişlik Duygusu Üzerine Bir Araştırma, Harran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Şanlıurfa.

Engin, G. (2012). Mobbing'in (Duygusal Taciz) İşten Ayrılma ve Örgütsel Bağlılığa Olan Etkisi: Konu ile İlgili Bir Araştırma, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Erdem, R. (2009). Hastane Çalışanlarının Kişilik Özellikleri ve Zamanı Kullanma Biçimlerinin İncelenmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt, 12, s: 2, Isparta.

Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, s.143-154.

Eroğlu, F. (1996). Davranış Bilimleri, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.

Eter, A.E. (2019). Elazığ İlinde Acil Servislerde Çalışanların Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması, Avrasya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları İşletmeciliği ve Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.

Etyemez, S. (2013). İş Görenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir.

Fındık, M. (2011). Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Araştırması: Konya Aile Hekimleri Örneği, Selçuk Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Gartner, C.W. (1996). Tourism Development: Principles, Processes and Policies, New York.

Giddens, A. (2008). Sosyoloji, Kırmızı Yayınları, İstanbul.

Goelder, C. and Ritchie, J. (2009). Tourism: Principles, Practices, Philosophies, New Jersey.

Göler, U. (2018). Örgütlerde Yaşanan Çatışmalar ve İşten Ayrılma Eğilim İlişkisi: Otel İşletmeleri Örneği, On Sekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale.

Guchait, P. and Cho, S. (2010). The Impact of Human Resource Management Practices on İntention to Leave of Employees in The Service Industry In India: The Mediating Role of Organizational Commitment, *The International Journal of Human Resource Management*, s. 1228- 1247.

Güler, M. (2008). A Tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekânın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri ile İlişkisi, Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tez, Ankara.

Gülhan, S.E. (2019). İş Hayatında Stres ve Tükenmişlik Sendromu, Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Tekirdağ.

Gülşen, M. ve Kutlu, A. (2021). Hemşirelerin Bakım Kültürü Algıları ile İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi Üzerine Bir Müdahale Araştırması; Eğitim Programının Etkililiği, Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Manisa.

Gümüş, M. (2002). Yönetimde Başarı İçin Altın Kurallar. Alfa Yayınları. İstanbul.

Günay, A. (2016). İş Doyumu Tükenmişlik Sendromu, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivil Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

Gürbüz, S. ve Bekmezci, M. (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık ve Düzenleyicilik Rolü, İstanbul Üniversitesi, *İşletme Fakültesi Dergisi*, s. 189-213.

Gürses, İ. (2007). Jung'cu Arketıp Teorisi Bağlamında Tasavvufi Öykülerin Değerlendirilmesi: Simurg Örneği, Uludağ Üniversitesi, *İlahiyat Fakültesi Dergisi*, s. 77-96.

Güzel, Ç. ve Acar, F.P. (2019). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin İş Yeri Nezaketsizliği ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Rolü, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Holloway, C. J. and Humphreys, C. (2012). The Business of Tourism, Ninth Edition, Pearson.

Hurşitoğlu, O. (2017). Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler ve Tükenmişlik Sendromunun Savunma Biçimleri ile İlişkisi, Sütçü İmam Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ruh Sağlığı ve Hastalığı Anabilim Dalı, Uzmanlık Tezi, Kahramanmaraş.

Hwang, I.S. and Kuo, J. H. (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, Cambridge, s.254-259.

Iverson, R.D. and Derry, M. (1997). Turnover Culture in The Hospitality Industry, *Human Resource Management Journal*, s. 71-82.

İşçil, N. (1973). İstatistik Metotları ve Uygulamaları, A.İ.T.İ.A Yayınları.

Karabacak, G. (2010). İş Gören Kişilik Özelliklerinin İş Stresi Üzerine Etkisi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Karahan, H. (2019). Acil Servis Alt Birimlerinde Çalışan Sağlık Personellerinde Tükenmişlik Sendromu Görülme Sıklığı ve Demografik Özellikleri, Kâtip Çelebi Üniversitesi, Acil Tıp Anabilim Dalı, Uzmanlık Tezi, İzmir.

Karakoç, G.A. ve Polatçı, S. (2021). Algılanan İş Güvencesizliğinin İş Motivasyonu ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Tokat.

Karataş, A. (2017). Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Bartın

Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, *Journal of Business Research Turk*, Bartın.

Karataş, M. ve Babür, S. (2013). Gelişen Dünyada Turizm Sektörünün Yeri, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, s.15-24.

Kaya, E. ve Elçi, M. (2010). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Gebze.

Kaya, M. (2008). Yükseköğretim Kurumlarında Çalışan Akademisyenlerin Çalışma Biçimlerinin Örgütsel Bağlılıklarına ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.

Kaya, Y. (2010). Örgütsel Yaşamda Kişilik ve Davranışlar Arasındaki İlişkiler: Duyguların Aracı Rolü, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.

Kaynak, T. (1996). İnsan Kaynakları Planlaması, Beta Basım Yayın, İstanbul.

Kılıç, H. (2019). Taksi Sürücülerinde Tükenmişlik Sendromu ile Öfke ve Saldırganlık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Kızılkıuş, A. ve Öge, E. (2021). Psikolojik Güçlendirme Algısının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Ücret Tatmininin Rolü; Bir Uygulama, İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Kişisel, B. ve Bilgiç, R. (2021). Çalışanların Dönüşümcü Liderlik Algılarının, Liderin Duygusal Zekâsının Aracılık Rolü Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Düzenleyici Rolü ile Örgütsel Sonuçlar (Performans, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı) Üzerinde Etkisi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Kocaman, P. ve Aksoy, Y. (2021). Nepotizmin Örgütsel Çatışma ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisine; Vakıf Üniversitelerinde Bir Araştırma, Arel Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Koç, İ. (2019). Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromunun İş Doyumu ve Depresyonla İlişkisi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Haseki Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Tıpta Uzmanlık Tezi, İstanbul.

Kozak, N. (2001). Türkiye’de turizm pazarlaması literatürünün gelişim süreci: 1972-1999 yılları arasında hazırlanmış lisansüstü tez çalışmaları üzerine biyo-bibliyografik bir inceleme, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, s.6-33.

Kozak, N. (2012). Genel Turizm Bilgisi, Açıköğretim Fakültesi Yayını, Birinci Baskı, Eskişehir.

Kozak, N., Kozak, M.A., Kozak, M. (2014). Genel Turizm İlkeler Kavramlar, Detay Yayıncılık, 12. Basım, Ankara.

Kuh, M. (2017). Denizli İli Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarında İş Yükü Kontrolü, İşe Yabancılaşma ve Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi, Pamukkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Acil Tıp Anabilim Dalı, Uzmanlık Tezi, Denizli.

Kurtulmuş, M. ve Yiğit, B. (2016). İşe Yabancılaşmanın Öğretmenlerin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, s. 860-871.

Kutaniş, Ö. R. (2006). Örgütsel Davranış Bilimleri, Sakarya Kitabevi, Sakarya.

Kutaniş, Ö.R. ve Tunç, T. (2010). Kişilik ve Örgütsel Yaşam: Tükenmişlik Açısından Bir Değerlendirme: İş, Güç, *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, s. 61-74.

Lea, J. (1988). *Tourism and Development In The Third World*. London.

Leitner, M.P. and Maslach, C. (1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment, *Journal of Organizational Behavior*, s. 297-308.

Lueckie, R. (2009). En İyi Elemanı İşe Almak ve Elde Tutmak, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Çeviri: Önder Sarıkaya, İstanbul, s.165.

Luthans, F. (2011). Organizational Behaviour: An Evidence- Based Approach, New York.

Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention,, s. 189- 192.

Merdan, E. (2011). Kişilikle Kariyer Seçimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Özel Sektörde Bir Uygulama, Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale.

Milne, S. and Ateljevic, I. (2001). Tourism Economic Development and The Global Local Nexus: Theory Embracing Complexity, *Tourism Geographies*, s.369-393.

Morley, D.G. and Janks, K. (1982). Executives under Fire: The Burnout Syndrome, *California Management Review*, s. 67-73.

Olalı, H. (1990). Turizm Politikası ve Planlaması, Milli Eğitim Basımevi, İstanbul.

Onay, M. ve Kılıcı, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar, Celal Bayar Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Meslek Yüksek Okulu, Organizasyon ve Yönetim Bilimler Dergisi, Manisa, Cilt, 3, s.2.

Özdevecioğlu, M. (2004). Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri, *Amme İdaresi Dergisi*, s.97-115.

Öktem, U. (2009). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin A Tipi Kişilik Özellikleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişki, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Ören, B. (2018). Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerdeki Tükenmişlik Sendromu, Toros Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Mersin.

Örki, N. (2015). Tükenmişlik Sendromu, Birey ve Örgütsel Yapılar, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

Örücü, E. ve Özafşarlıoğlu, S. (2013). Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyeti'nde Bir Uygulama, Mustafa Kemal Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 335-358.

Özarslan, M. (2010). Örgütlerde İş Tatmini ve Kişilik Tipi İlişkisi: Vali Yardımcılarına Yönelik Kuramsal ve Uygulamalı Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya.

Özdemir, M.N. ve Bayram, A. (2021). İş Yaşam Dengesinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İş Tatmininin Aracılık Rolünün Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Hitit Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Çorum.

Özdemir, Y. ve Aras, M. (2015). Sosyal Hizmetlerde Kariyer Yönetimi, Süleyman Demirel Üniversitesi, *Sosyal Hizmet Özel Sayısı Vizyoner Dergisi*, s.107-121.

Özer, A. (2013). Psikolojik Danışmanların Yardım Etme Stillerinin A Tipi Kişilik Özellikleri ve Duygusal Zekâları ile Yordanabilirliği, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.

Özer, S. ve Kaçmaz, S. (2020). Örgütsel Sosyalizasyon ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Otel Çalışanları Açısından Değerlendirilmesi, *Journal of Academic Studies*, s. 46-58.

Özsoy, E. (2013). A Tipi ve B Tipi Kişilik ile İş Tatmin Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

Özsoy, E. ve Yıldız, G. (2013). A Tipi ve B Tipi Kişilik ile İş Tatmin Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

Özyer, K. (2010). Etik İklim ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin Düzenleyici Rolü, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

Pelit, E., Türkmen, F., Yarmacı, N. (2010). Turizm Sektöründeki İş Görenlerin Kişilik Özelliklerini Değerlendirmeye Yönelik Bir Araştırma, Kocatepe Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, Afyon, Cilt, 2, s.1.

Pertev, E. (2006). A Tipi ve B Tipi Kişilik Özellikleri ile Stres Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Peterson, R. A. (1994). A Meta- Analysis of Cronback's Coefficient Alpha, Journal of Consumer Research, s. 381- 391.

Polat, M. ve Meydan, C.H. (2010). Örgütsel Özdeşlemenin Sinizm ve İşten Ayrılma ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırması, *Savunma Bilimleri Dergisi*, Cilt, 9, s.1.

Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G., Mainous, A.G. (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction, *Academy of Management Journal*, s.599-627.

Sakallı, A. ve Telman, N. (2018). A tipi ve B tipi Kişilik Özelliğine Sahip Bireylerde İş Doyumu ve Kazalanma Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı, Onaylanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Saygılı, G. (2010). Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ile Okul İklimi Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İstanbul İli Sancaktepe İlçeği Örneği, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

Saygılı, M. ve Onay, Ö.A. (2017). Hastane Çalışanlarının Kişilik Özellikleri ve Zamanı Kullanma Biçimlerinin İncelenmesi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim, Yöntem, Uluslararası Yönetim, Ekonomi ve Felsefe Dergisi, Cilt, 5, s.2.

- Seyfullahoğulları, Ç. (2018). İşten Ayrılma Niyeti, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Sezgin, M., Aktaş, G., Şahbaz, P., Özkoç, A., İnce, C., Güneren, E., Giritlioğlu, İ., Köroğlu, Ö. (2015). Genel Turizm. Ankara: Grafiker Yayınları.
- Sharma, R. (2005). Assesment of Environmental Impacts of Tourism Issues, Options and Tools, *Indian Forester*, s.741-752.
- Solmaz, H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Adaletin Aracılık Rolü, *Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara.
- Sökmen, A. ve Mete, E. (2016). Bezdirenin İş Performansı, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Ankara’da Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimleri Fakültesi Dergisi*, s. 271- 295.
- Stumph, S.A. and Hartman, K. (1984). Individual Exploration to Organizational Commitment or Withdrawal, *Academy of Management Journal*, s. 308-329.
- Swarbrooke, J. and Horner, S. (2001). Business Travel and Tourism, Butterworth Heinemann, London.
- Şahin, N. (2009). A tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekânın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri ile İlişkisi, *Türk Psikiyatri Dergisi*, Cilt, 3, s. 243-254.
- Şahin, M. ve Bedük, A. (2019). Tükenmişlik Duygusu ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi*, Konya.
- Şendoğdu, A. (2014). Bankalarda İnsan Kaynakları Yönetimi, İşe Alım Süreci ve Performans Değerlendirme, Ankara.
- Şimşek, M., Akgemci, T., Çelik, A. (2005). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, *Adım Matbaacılık*, 4. Baskı, Konya.

Taslak, S. (2015). Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyetleri Üzerinde Etkili Olan Faktörlerle Yönelik Bir Araştırma: Muğla İli Örneği, Mehmet Akif Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, s.145-160.

Tokat, B. ve Giderler, C. (2006). Yöneticilerin A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapılarının Liderlik Davranışlarına Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat, İşletme ve Finans Dergisi, Cilt, 21, s.242.

Toskay, T. (1983). Turizm: Turizm Olayına Genel Yaklaşım, Der Yayınları, 3.Basım, İstanbul.

Tunceli, D.H. ve Törüner, M. (2012). Kabin Ekiplerinde İş Tatmini ve Tükenmişlik Duygusu: THY Örneği, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Tunçbilek, S. ve Büber, H. (2016). Özel Eğitim Okul Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Duygusu ve İş Tatminleri Arasındaki İlişki: Ankara Örneği, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.

Turgut, F. (2014). Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

Türk, M. ve Helvacı, B. (2005). Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler, Kişiliğin İşletmelerde İçsel ve Dışsal Müşteri İlişkileri Açısından Önemi, Nobel Yayın, s. 86-118.

Türkoğlu, G. Ve Eyiusta, C.M. (2018). Aile İşletmelerinde Örgütle Özdeşleşmenin Çalışanların İş Angaje Olma Seviyesi, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi, Kadir Has Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Uygun, G.B. ve Yavuz, E. (2019). İş Görenlerde Örgütsel Tükenmişlik Algısı ve İşten Ayrılma Niyeti; Ampirik Analizi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Varol, F. (2010). Örgütsel Bağlılık ve İşten Tatminin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Konya İli İlaç Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Veseli, A. ve Çetin, F. (2020). İnsan Kaynakları Uygulamaları, Algılanan Örgütsel Adalet ve Vatandaşlık Davranışlarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Kosova Banka Sektöründe Bir Araştırma, Ömer Halis Demir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Niğde.

Yalçinkaya, M.E. ve Yaylı, A. (2021). Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminlerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi; Bir Sivil Toplum Kuruluşu Örneği, Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Yapıcı, N. (2008). İş Yerinde Sistemik Yıldıma (Mobbing). Algılanan Nedenleri ve İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerinde Etkisi: Antalya İli Tarım Sektöründe Bir Araştırma, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.

Yaşar, A. (2018). Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sendromu Üzerinde Etkisi: Sağlık Çalışanlarının Üzerinde Bir Araştırma. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya, İşletme Araştırma Dergisi, Cilt, 10, s.827- 846.

Yavuz, M. ve Akça, M. (2018). Çatışma, Stres, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Medeni Durum ve Cinsiyete Göre Farklılıkların İncelenmesi, İstanbul Üniversitesi, Ulaştırma ve Lojistik Fakültesi,

Yıldırım, V. Ve Uyargil, C.B. (1995). Örgütsel Yaşamda Tükenmişlik Duygusu Doktor ve Hemşirelerin Tükenmişlik Duygularını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Fakültesi Bölümü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Yıldırım, Z. ve Bulutlar, F. (2017). İşten Ayrılma Niyetinin İş İltintili Talepler ve Tükenmişlikle Olan İlişkisi; İşe Gömülmüşlüğün Düzenleyici Rolü, Yeditepe

Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.

Yıldız, G. Emrah, Ö. (2013). Çalışanların Kişilik Özelliğine Göre İş Doyumu Farklılaşır mı?, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, s.268-278.

Yılmaz, C. (2014). Örgütsel Güven ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Etkisi: Uygulamalı Bir Çalışma, Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir.

Yılmaz, S.E. (2018). İş-Aile Çalışmasının, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerinde Etkisi: Sosyal Normların Düzenleyici Rolü, Ömer Halis Demir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Niğde.

Yurtsever, H. (2009). Kişilik Özelliklerinin Stres Düzeyine Etkisi ve Stresle Başa Çıkma Yolları: Üniversite Öğrenci Üzerine Bir Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, İş-Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, s.81-104.

Weaver, D. and Lawton, İ. (2006). Tourism Management, Third Edition, John Wileyand Sons, Australia.

Weisberg, J. and Kirschenbaum, A. (1991). Employee Turnover Intentions: Implications From a National Sample, The International Journal of Human Resource Management, s. 359-375.

WTTC, (2019). Travel and Tourism Global Economic Impact and Trends.