

T.C.
İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN YİYECEK İÇECEK
BÖLÜMLERİNDE ÇALIŞAN İŞGÖRENLERİN
TÜKENMİŞLİK DURUMLARI: BODRUM ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Şahin YILDIZ

İZMİR - 2018

T.C.
İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN YIYECEK İÇECEK
BÖLÜMLERİNDE ÇALIŞAN İŞGÖRENLERİN
TÜKENMİŞLİK DURUMLARI: BODRUM ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Şahin YILDIZ

Danışman

Doç. Dr. Mehmet Emre GÜLER

İZMİR – 2018

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “*Konaklama İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerinde Çalışan İşgörenlerin Tükenmişlik Durumları: Bodrum Örneği*” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

18/05/2018

Şahin YILDIZ



TS EN ISO
9001:2015

T.C.
İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü



TEZ/PROJE SINAVI TUTANAK FORMU

Dok. No: FR/604/21

İlk Yayın Tar.: 03.10.2017

Rev. No/Tar.: 00/..

Sayfa 1 / 1

GÖNDEREN : Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanlığı
GÖNDERİLEN : Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü

Anabilim Dalımız Yüksek Lisans / Doktora Programı öğrencisi Sahin YILDIZ ile ilgili
Tez/Proje Sınav Tutanağı aşağıdadır.

Tarih: Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanı
Sayı :

İmza

SINAV TUTANAĞI

Tez/Proje Sınav Jürimiz tarafından incelenen... Konaklama İşletmeciliği... Yüksek Lisans... Bölüm Başkanı
Çalışan... İşgazi İsmail Zelenmişlik Durumları... Badem Orman... başlıklı yüksek lisans / doktora tezi ile ilgili
olarak jürimiz... 04.05.2018... tarihinde toplanmış ve adı geçen öğrenciyi Tez/Proje Sınavına tabi tutmuştur. Sınav
sonucunda adayın tezi hakkında OYÇOKLUĞU / OYBİRLİĞİ ile aşağıdaki karar verilmiştir.

KABUL

Kabul Edilen Yüksek Lisans / Doktora tezi:

- i) Bilime yenilik getirmiştir
ii) Yeni bir bilimsel yöntem geliştirmiştir
iii) Bilinen bir yöntemi yeni bir alana uygulamıştır
iv) Uygulama yapmıştır (sadece Yüksek Lisans'ta geçerlidir)

RED

DÜZELTME *

Tez Sınav Jürisi	Unvanı ve Adı Soyadı
Tez Danışmanı	Doc. Dr. Mehmet Emre GÖLER
Üye	Dr. Öğr. Üyesi Sinige KÖMÜRCÜ
Üye	Prof. Dr. Ali Fatih DALKILIÇ
Üye	
Üye	

Eki : Tez Değerlendirme Formu (Her bir jüri için).

* Tez sınavında düzeltme kararı verilmesi halinde jüri tarafından öngörülen düzeltmelere ilişkin bir jüri raporu eklenmelidir. Düzeltmeler için Ek süre her defasında en fazla yüksek lisans öğrencileri için 3 ay, doktora öğrencileri için 6 aydır.

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

**Konaklama İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerinde Çalışan İşgörenlerin
Tükenmişlik Durumları: Bodrum Örneği**

Şahin YILDIZ

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Bu araştırmanın amacı, Bodrum bölgesindeki beş yıldızlı konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek ve belirlenen tükenmişlik düzeyinin işgörenlerin çalışma hayatına etkilerini tespit etmektir.

Araştırmada, Bodrum bölgesinde bulunan beş yıldızlı konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümündeki işgörenlerin demografik özelliklerinin tükenmişlik düzeylerine etkilerinin saptanması hedeflenmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve demografik bilgiler formu kullanılarak elde edilen tüm veriler SPSS 20 ile analiz edilmiştir. Ayrıca, bu çalışma ile konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek ve insan kaynakları bölümü yöneticilerine bir kılavuz olarak, işgörenlerin, tükenmişliklerinin üst seviyelere ulaşmadan önce zamanında müdahalenin önemi vurgulanmıştır.

Bu çalışmanın sonuçlarına göre, yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik düzeyleri; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı için yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Bu sonuçtan, araştırmaya katılan beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin genel tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Yiyecek İçecek Bölümü İşgörenleri, Tükenmişlik, Maslach Tükenmişlik Modeli

ABSTRACT

Burnout Level of Food And Beverage Employees in Hospitality Sector: The Case of Bodrum

Şahin YILDIZ

İzmir Katip Çelebi University

Graduate School of Social Sciences

Department of Tourism Management

The aim of this research is to determine burnout level of food and beverage employees who work in 5 star hotels which are located in Bodrum and identify burnout effects to working life of employees according to burnout level which found out.

In this research, It is aimed to find out the effects of demographic features to employees burnout level who work in food and beverage departments in 5 star hotels in Bodrum. All data obtained by using Maslach Burnout Inventory and Demographic Information Form were analyzed by SPSS 20. In addition, It is emphasized the importance of timely intervention before the employees burnout level reaches high rate for Food and Beverage Management and Human Resource Management as a guide.

As a result of this study, It is found that the burnout level of food and beverage employees is in high level for emotional exhaustion, depersonalization, and personel accomplishment. As a conclusion, It is understood that general burnout level of food and beverage employees is high.

Keywords: Food and Beverage Employees, Burnout, Maslach Burnout Inventory

İÇİNDEKİLER

YEMİN METNİ.....	ii
TEZ ONAY SAYFASI.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLOLAR LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	x
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ

1.1.KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE ÖZELLİKLERİ.....	4
1.2.KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ VE ÖZELLİKLERİ	8
1.3.YİYECEK-İÇECEK BÖLÜMÜ ORGANİZASYON YAPISI	11
1.3.1. Mutfak Bölümü	13
1.3.2. Servis Bölümü.....	15
1.4.YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜNDE ÇALIŞAN İŞ GÖREN FAKTÖRÜ YERİ VE ÖNEMİ	16

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK SENDROMU

2.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ	20
2.2. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ	23
2.2.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli	25

2.2.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	26
2.2.3. Pines Tükenmişlik Modeli	27
2.2.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	28
2.2.5. Scott Maier Tükenmişlik Modeli	30
2.2.6. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli.....	31
2.2.7. Leiter Tükenmişlik Modeli	32
2.2.8. Freudenberger Tükenmişlik Modeli.....	32
2.2.9. Maslach Tükenmişlik Modeli	32
2.3. TÜKENMİŞLİĞİN SEBEPLERİ	34
2.3.1. Kişisel Sebepler.....	35
2.3.2.Örgütsel ve Çevresel Sebepler	37
2.4. TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ	38
2.4.1.Fizyolojik Belirtileri.....	39
2.4.2. Psikolojik Belirtileri	40
2.4.3. Davranışsal Belirtiler	40
2.5. TÜKENMİŞLİĞİN DOĞURDUĞU SONUÇLAR.....	42
2.5.1. Örgütsel Sonuçlar.....	43
2.5.2. Bireysel Sonuçlar	44
2.6. TÜKENMİŞLİĞİ ÖNLEMENİN VE BAŞA ÇIKMANIN YOLLARI	45
2.7. KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜNDE TÜKENMİŞLİK.....	48

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ BİR ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE YÖNTEMİ.....	50
3.1.1.Araştırmanın Amacı	50
3.1.2.Araştırmanın Kapsamı	50
3.1.3.Araştırmanın Yöntemi.....	51
3.1.3.1. Bibliyometrik Analiz.....	51
3.1.3.2. Araştırma Evreni ve Örneklemi	59
3.1.3.3.Veritoplama Araçları	60

3.2.ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ.....	61
3.3.ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN VERİLER VE BULGULAR.....	61
3.3.1. Güvenirlik Analizi.....	61
3.3.2.Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Demografik Özelliklerinin Analizi.....	62
3.3.3.Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Demografik Özellikleri ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular	64
3.3.4. Demografik Değişkenler ile Model Grupları Arasındaki İlişkiler	68
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	83
KAYNAKÇA.....	91
EKLER.....	99



TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Araştırmacılar ve Tükenmişlik Tanımları	22
Tablo 2: Tükenmişlik Modellerinin Karşılaştırılması.....	24
Tablo 3: Turizm Alanında Yapılmış Tükenmişlik Çalışmalarına İlişkin Bibliyometrik Analiz	52
Tablo 4: Bibliyometrik Analiz Bulguları	58
Tablo 5: Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlanması	61
Tablo 6: İşgörenlerin Demografik Özellikleri.....	62
Tablo 7: Cinsiyet ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	68
Tablo 8: Yaş ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	69
Tablo 9 Medeni Durum ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	70
Tablo 10: İşletmede Çalışılan Pozisyon ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki	71
Tablo 11: Eğitim Düzeyi ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	72
Tablo 12: Sektör Tecrübesi ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	74
Tablo 13: Aynı İşletmedeki Çalışma Süresi ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki	75
Tablo 14: Turizm Eğitimi Aldığı Kurum ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki	76
Tablo 15: Aylık Gelir ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	79
Tablo 16: Ek Gelir ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki	80
Tablo 17: İş Değiştirme ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki	81
Tablo 18: İşgörenlerin Genel Tükenmişlik Düzeyleri	82

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Yiyecek ve İçecek Bölümünün Organizasyon Şeması 13



KISALTMALAR LİSTESİ

Akt.	Aktaran
SPSS	Statistical Program for Social Sceinces
Vb.	Ve Benzeri
Vd.	Ve Diğerleri
Vs.	Ve saire



GİRİŞ

1970’li yıllardan bu yana üzerinde sayısız araştırma yapılan ve günümüzde önemli bir araştırma alanı haline gelen tükenmişlik, çalışma ortamında gerçekleşen eylemlerin sonucu işgörenlerin strese dayalı olarak kendilerini yıpranmış hissetmelerinden kaynaklanmaktadır. Tükenmişlik, özellikle, hizmeti alan kişiler ile aynı ortamda bulunulan işlerde çalışan işgörenlerde daha çok görülmektedir. Hizmeti alan kişiler ve işgörenler arasındaki sosyal etkileşimden dolayı oluşan strese bir tepki olarak çıkan tükenmişlik, aynı işi yapan işgörenlerde kişisel sebeplerden dolayı farklı düzeylerde görülmektedir. Oluşabilecek bir diğer durum ise işgörenlerin, meslektaşlarının içinde bulunduğu tükenmişlik durumundan etkilenmesidir. Bu yüzden çalışma ortamının tükenmişlik üzerindeki etkisi daha fazladır.

Tükenmişliğe sebep olan iş yükü, çalışma ortamının elverişsizliği, güvence eksikliği, esnek ve vardiyalı çalışma saatleri gibi örgütsel faktörlerin yanında, bu durumun ortaya çıkmasında rol alan bir diğer faktör de iş ortamı dışındaki eylemler ve demografik özellikler gibi kişinin kendisinden kaynaklanan kişisel faktörlerdir. İşgörenler, bu gibi stres kaynaklı durumlardan etkilenerek kendilerini psikolojik olarak huzursuz ve yıpranmış hissederler.

Turizm sektörü içerisinde büyük bir öneme sahip olan konaklama işletmeleri, istihdam bakımından da bünyesinde çok fazla sayıda işgören bulunduran tesislerdir. Yoğun bir çalışma sistemi olan bu tesislerde, stres, baskı, çalışma koşullarının elverişsizliği, yoğun ve vardiyalı çalışma ve özellikle sayfiye otellerinde sezonluk çalışmadan kaynaklanan işsiz kalma korkusu bu tesislerde çalışan işgörenlerde tükenmişlik durumunun üst seviyelerde görülmesine büyük bir etkendir. Ayrıca, bu tesislerde hizmet beklentisinin üst seviyelerde olması dolayısıyla konuk ile ilişkilerden kaynaklanan sorunlar da işgörenlerin oluşan bu tükenmişlik durumlarına doğrudan etki etmektedir. Ayrıca konaklama işletmelerinde hizmet alan kişilerle neredeyse en çok temasta bulunan yiyecek içecek bölümü işgörenleri, verdikleri hizmetin beden olarak yorucu ve yıpratıcı olmasından kaynaklanan özel bir

motivasyona ihtiyaç duymaktadırlar. Bu durum, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde daha hassas davranılması ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi gerektiğinin göstergesidir. Aksi halde, tükenmişlik düzeyleri yüksek olan işgörenler, kendilerini işten soyutlama, işi yavaşlatma ve işten ayrılma gibi eylemlerde bulunarak konaklama işletmelerinin hizmet kalitelerinin düşmesine ve işgören devir hızının artışına sebep olabilirler.

Sonuç olarak işgörenler ve işletmeler açısından olumsuz etkilere ve ciddi anlamda kayıplara sebep olan tükenmişlik, yöneticiler tarafından daha çok önem arz eden bir konu haline gelmiştir. Bu doğrultuda, işgörenler üzerinde tükenmişliği engellemek, en aza indirmek veya tamamen ortadan kaldırmak işletme açısından çok verimli sonuçlar verebileceği gibi işgörenler için de huzurlu bir ortam sağlayacaktır.

Çalışmanın ilk bölümünde, konaklama işletmelerinin özellikleri, bünyesinde bulundurduğu yiyecek içecek bölümünün konaklama işletmeleri açısından önemi, hizmet kalitesi açısından yeri ve çalışma koşullarından dolayı sağladığı memnuniyetin getirileri, bu bölümde hizmetin emek-yoğun, üretilen hizmetin somut tüketiminin gerçekleştiği ve beden gücüne dayanan bir hizmet olmasından kaynaklanan zorlu çalışma koşullarından dolayı işgörenlerin tükenmişliğe daha yatkın olduğu ve bu sebeple işgörenlerin konaklama işletmesi içerisindeki önemi vurgulanmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde, tükenmişlik kavramının tarihsel gelişimi, tükenmişlik modelleri, tükenmişliğin sebepleri, etkileri ve tükenmişlik ile başa çıkma yöntemleri ele alınarak tükenmişlik ile ilgili detaylı bilgiler verilmiştir.

Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise, Bodrum bölgesinde bulunan beş yıldızlı otellerdeki yiyecek- içecek bölümünde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri belirlenmesi amacıyla yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin demografik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin analizi yer

almaktadır. Bu çalışma Bodrum bölgesindeki beş yıldızlı12 konaklama işletmesinde çalışan 357 işgörenin katılımı ile gerçekleşmiş ve çalışmada Maslach Tükenmiş ölçeği kullanılmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE YİYECEK İÇECEK

BÖLÜMÜ

1.1.KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE ÖZELLİKLERİ

Konaklama işletmeleri turizm sektörünün önemli bir dalı olarak faaliyet göstermektedirler. Turizm sektörünün yapı taşlarından birini oluşturan konaklama işletmelerinde, konukların ağırlandığı gibi toplantı, konferans, eğlence ve iş görüşmeleri vb. faaliyetlere imkânlar sunulmaktadır. Ayrıca konaklama işletmeleri yapısı bakımından üretim ve tüketimin aynı anda yapıldığı turizm sektörünün nadir kollarından bir tanesidir. Bu durum konaklama işletmelerini tüketicisiyle olan bağımlı bir hayli önemli konuma getirmektedir.

“2634 Sayılı Turizm Teşvik Kanunu’na göre; Oteller, asıl fonksiyonlarını müşterilerinin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında yeme-içme, eğlenme ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri bünyelerinde bulunduran en az 10 odalı tesislerdir.”

Konaklama işletmeleri şu şekilde tanımlanabilir;

Turizm ürünleri içerisinde ikinci sırada yer alan konaklama işletmeleri; seyahat eden insanlara barınma imkânı sağladığı gibi insanların konfor, dinlenme, yeme-içme, eğlence gibi gereksinimleri karşılayan turizmin öğelerinden bir tanesidir. Ayrıca, kendibünyesinde oteller, moteller, tatil köyleri, pansiyonlar, termal tesislerolarak ayrılmaktadır (Kozak, 2006:43).Konaklama işletmeleri, insanların, farklı ihtiyaçlar doğrultusunda yaşadıkları yerler dışına yaptıkları seyahatlerde insanların konaklama, yeme-içme ve çeşitli yan hizmetler sunan işletmelerdir(Aras 1993’den akt. Bulut, 2014:2).

İnsanların yaşadıkları yerler dışında yaptıkları seyahatlerdeki konaklama gereksinimi sonucu ortaya çıkan konaklama işletmeleri, Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği'nde şöyle tanımlanır: *Asıl fonksiyonları geceleme ihtiyacını karşılamak olan, bunun yanında yeme içme eğlence ihtiyaçları içerisinde yardımcı ve tamamlayıcı birimleri bünyelerinde bulunduran tesislerdir*(Azaltun ve Kaya, 2010: 1-2).

İnsanların buldukları yerlerde geçici olarak barınma, yeme- içme, temizlik gibi temel ihtiyaçları ile eğlence vb. sosyal ihtiyaçlarını karşılamalarını sağlayan tesislere konaklama işletmeleri denir. Bilimsel bir tanım olarak ise konaklama işletmeleri; *“Turizm işletmeleri arasında en önemlisi olarak birinci sırada tanımlayabileceğimiz, turistik hizmetlerin önemli bir kısmının karşılandığı, turizm gereksinimlere bağlı olarak ortaya çıkan ve çeşitli sınıflandırılmalar verilen tesislerdir”* (MEB, 2006: 3).

1950 ve 70'li yıllarda ABD' de meydana gelen fazla ve kaliteli hizmet talebi doğrultusunda hizmet endüstrisi dönemi başlamış ve ağırlama hizmet endüstri yeni bir boyut kazanarak ticaret odaklı çalışan konaklama ve yeme içme tesisleri yaygınlaşmıştır. Günümüzde yapılan tanımlaması ise, *“evlerinden uzakta olan insanların barınma, yeme-içme imkânı sağlayan tesisleri içine almaktadır”* (Aktaş, 2001:3).

Konaklama işletmelerinin ortaya çıkışı, insanların sürekli olarak zaman geçirdikleri ve temel ihtiyaçlarını karşıladıkları yerlerin dışında gerçekleştirdikleri seyahatler sebebiyle, seyahat edilen bölgelerdeki konaklama tesislerinin ürettiği mal ve hizmetleri kullanmak amacıyla bu tesislerdeki konaklama ihtiyaçlarından doğmaktadır (Toskay 1983'dan akt. Bulut, 2014:2).

Konaklama işletmelerinin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir(Zengin, 2001: 2-3):

- Otel işletmeleri zaman satar; Bir konaklama işletmesine ait olan odaların 24 saat içinde satılması gerekmektedir. Bu saat diliminde satılmayan her oda konaklama işletmesi için bir kayıp niteliği taşımaktadır. Konaklama hizmetlerinde bir stok durumu söz konusu olmadığı için, konaklama işletmelerinde üretilen veya hazırlanan konaklama hizmeti, hazırlandığı anda veya gün devri öncesinde satılması önem arz etmektedir. Bu sebeple konaklama hizmeti satılan zaman olarak görülmelidir.

- Otel işletmeciliği insan gücüne dayanır; Konaklama işletmeleri yapısı gereği sunulan hizmetlerbüyük ölçüde insan gücüne dayanmaktadır. Konaklama işletmelerinde otomasyonlaşmanın çok zor olmasından dolayı hizmetin devamlılığı ve müşteri tatminin üst seviyede tutulması için insan gücü çok önemlidir. Konaklama işletmelerinde hizmetlerin büyük bir kısmı insan gücü tarafından gerçekleştirildiği için bu sektör emek yoğun sektör olarak tanımlanmaktadır.

- Otel hizmetleri, otel çalışanları arasında yakın işbirliği ve karşılıklı yardımı gerektirir; Konaklama işletmeleri, birbirine son derece entegre olarak işleyen bölümlerden oluşan ekonomik ve sosyal işletmelerdir. Bu sebeple bu işletmelerde çalışan işgörenlerin de entegre olarak yakın bir işbirliği içerisinde olması gerekmektedir. Bu işbirliğinin işletmenin başarısını doğrudan etkilemektedir.

- Otel işletmeleri, günün 24 saati, haftanın 7 günü ve yılın 365 günü sürekli hizmet veren işletmelerdir; Konaklama işletmeleri, müşteri talepleri doğrultusunda sürekli hizmet verme özelliğinden dolayı bünyesinde çalışan işgörenlerin de devamlı çalışması gerekmektedir. Bu sebeple konaklama işletmelerinde çalışacak işgörenlerin seçimi konusunda daha dikkatli olunmalıdır.

- Otel işletmeciliği dinamiktir; Konaklama işletmeleri, bacasız fabrika olarak nitelendirilen bir hizmet kolu olduğundan, teknolojik ve hizmet anlayışı olarak devamlı değişen, yeniliğe açık, farklı tarzları benimseyen işletmelerdir.

- Otel işletmeciliğinde risk faktörü oldukça yüksektir; Turizm sektöründe talebin belirlenmesi ekonomik ve politik koşullara bağlı olduğundan konaklama işletmelerinde talep faktörü anında değişkenlik göstererek yüksek risk taşımaktadır.

Turizm sektörü içerisinde kapsamlı olarak yoğunluğun en fazla yaşandığı işletmeler olarak bilinen konaklama işletmeleri, çağın gerekliliklerine ayak uydurarak sürekli gelişmiş ve günümüzdeki özelliklerine ulaşmış, globalleşme ve teknolojinin ilerlemesi ile birlikte artan rekabet ortamında ilk etkilenen işletmeler olarak yerini almıştır (Tütüncü ve Demir,2002:7).Bu işletmelerin genel özellikleri şunlardır(Usta, 2002: 164-165):

- Üretilen mal ve hizmetin uzun süre stoklama özelliğinin olmamasından dolayı üretimin gerçekleştiği anda tüketiciye satılması gerekir.
- Konaklama işletmelerinde otomasyonlaşmanın zor olmasından dolayı insan gücü önemli bir rol oynar ve üretilen hizmetin her aşamasında insan gücüne ihtiyaç duyulmaktadır.
- Çalışanların karşılıklı yardımlaşma ve koordinasyon içerisinde çalışmalarını gerektiren işbirliğinin son derece önemli olduğu işletmelerdir.
- Konaklama işletmelerinde hizmette duraklama olamayacağından dolayı haftanın yedi günü ve yirmi dört saat hizmet verilmesi gerekir.
- Konaklama işletmelerinde hizmetin, tüketicilerin beklenti ve ihtiyaçlarına uygun olması, aynı zamanda çağın gerekliliklerine uyum sağlamak amacıyla dinamik ve sürekli değişiklik gösteren karaktere bürünmesi gerekir.
- Turizmin her dalı gibi konaklama işletmelerinde de talebin önceden tahmin edilebilmesi güç olması, anlık ekonomik ve siyasi etkenlere göre değişiklik gösterebilme durumundan risk oldukça yüksektedir.
- Konaklama işletmeciliği, teknik ve mental olarak çalışma yöntemlerinde sürekli bir şekilde değişikliğineyaşandığı çok hassas bir işletme dalı özelliği taşımaktadır.
- Konaklama işletmelerinde üretilen mal ve hizmetlerde standardizasyon yapılması oldukça zordur.

1.2.KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ VE ÖZELLİKLERİ

Konaklama işletmelerinde gelirlerin en yüksek olduğu bölümlerden bir tanesi olan yiyecek-içecek bölümü, işletmenin bünyesindeki restaurant ve barlarında servis edilmek üzere yiyecek-içecek ürünlerinin temin edilmesini, saklanmasını, kontrollerini ve bu fonksiyonların rasyonalizasyonunu yapmakla yükümlüdür. Konaklama işletmelerindeki yiyecek-içecek bölümünde sunulan hizmetler çok çeşitli olduğundan sorumluluğu gerektiren bir yapısı vardır. Bu sebeple bu bölümdeki faaliyetler iyi organize ve dekore edilmelidir. Mümkün olduğunca hata en aza indirgenmelidir. Bu bölümde çalışan iş görenler eğitilmiş, nitelikli ve yeterli tecrübeye sahip oldukları takdirde hedeflenen amaç ve sonuçlara ulaşmak kolaylaşacaktır(Şener, 2010:202).

Yiyecek içecek bölümü, konaklama işletmelerinde kullanılan yiyeceklerin ve içeceklerin satın alınmasından depolanmasına, hazırlanması ve servisine kadar birçok işlevin yapılmasını sağlayarak müşterilerin yiyecek-içecek ihtiyaçlarının karşılandığı bölümdür. Bu bölümün işlevleri şunlardır (Taşkın, 1997: 10):

- **Satın alma ve Depolama:** Daha önce belirlenmiş ve tanzim edilmiş menülerde yer alan yiyeceklerin hazırlanması için gerekli malzemelerin sipariş edilmesi, teslim ve depolanmasıyla ilgili çalışmalar yapar. Depolanan malzemelerin dağıtımını ise yine aynı bölüm tarafından gerçekleştirilir.

- **Mutfak:** Depodan aldığı malzemeden yararlanarak yiyecekleri hazırlayan ve müşterilere sunacak hale getiren yiyecek-içecek bölümünün alt koludur. Yiyecek-içecek bölümünün en önemli fonksiyonları bu ünite tarafından gerçekleştirilir.

- **Servis ve Restaurant:** Yiyeceklerin mutfakta hazırlandıktan sonra müşterilere sunulmasına ilişkin hizmetlerin yürütüldüğü ünite.

- **Bar:** İşletme depolarından alınan içeceklerin müşterilere sunulmasına ilişkin hizmetlerin yürütüldüğü ünite.

Yiyecek-içecek b3l3m3, yiyeceğin teslim alınması, depolanması, pişirilmesi, servisi, sanitasyonu ve birçok işlemin gerçekleşmesini sağlayan, konaklama işletmelerindeki konaklayan misafirlerin beslenme ihtiyaını karşılayan departmandır. B3nyesinde mutfak, servis ve bar bulunmaktadır (Doğdubay, 2006: 20).

Yiyecek-içecek maliyet kontrol3 yiyecek-içecek b3l3m3n3n işlevi içerisinde 3nemli bir yer edinmekle birlikte, bu kontrol maliyet anlamında konaklama işletmeleri açısından hayati 3nem taşımaktadır. 3zellikle alkoll3 içkilerin suiistimali fazla olacağından bu içkilerin kontrol3 konusunda taviz verilmemelidir. Bu sebeple konaklama işletmelerindeki yiyecek-içecek b3l3m3 b3nyesinde maliyet kontrol3n3 maliyet kontrol birimi y3r3tmektedir (şener, 2010:202).

G3n3m3z3n koşullarına g3re tekrar d3zenlenen yiyecek içecek terimleri ve nitelikleriyle birlikte bir ve iki yıldıızlı konaklama işletmeleri b3nyesinde restoran bulundurması, 3 yıldıızlı konaklama işletmelerinin ana restoran haricinde alakart hizmet veren restoranının olması, d3rt yıldıızlı konaklama işletmelerinde birinci sınıf restoran hizmeti, beş yıldıızlı otellere birinci sınıf restoran haricinde ilaveten bir başka restoran ve bunun yanında snack bar hizmetinin verildiği bir b3l3m bulundurması zorunlu hale getirilmiştir. Uluslararası literat3r konaklama işletmeleri departmanlarını gelir merkezli ve destek merkezli olarak iki 3l3te g3re sınıflandırır. Buna g3re yiyecek ve içecek b3l3m3 konaklama işletmelerinin gelir getiren bir b3l3m3 ve yapısı gereği hizmeti alan kişilerle doğrudan iletişim halindeki oldukları için 3n plandaki b3l3m olarak tanımlanmıştır. Yiyecek-içecek b3l3m3ndeki işg3renlerin sınıflandırılmasında 2005 yılında gelen d3zenlemeyle Fransız İsimlendirme Sisteminden Amerikan İsimlendirme Sistemine geçilmiştir. B3ylece bir konaklama işletmesindeki yiyecek içecek b3l3m3 organizasyon şemasına bakarak bu r3tbelendirme sistemini, işg3renlerin g3rev ve tanımlamalarını rahatlıkla g3rebiliriz (Kozak vd, 2008: 271).

Konaklama işletmelerinin büyüklüğü ve niteliğine göre önemi değişmekte olan yiyecek-içecek bölümü, konaklama işletmesinin büyüklüğü ve yıldız sayısına göre paralellolarakartan önemli bir pozisyon içerisinde yerini almaktadır (Sökmen, 2003).

Konaklama işletmelerinde yiyecek-içecek bölümünün yeri ve önemi açısından bakıldığında otellerin sunduğu hizmetlerin temel anlamda konaklama ve yiyecek içecek hizmeti olarak iki gruba ayrıldığı görülmektedir. Bir konaklama işletmesindeki yiyecek içecek bölümünün önemi, işletmenin toplam bölüm gelirleri içindeki yiyecek içecek bölümünün gelirinine bağlı olarak değişmektedir. Bu gelirin toplam gelirler içerisindeki payı incelenerek gerekli adımlar atılabilir (Aydemir, 1996: 42-43).

Konaklama işletmelerinde yiyecek içecek gelirleri, konaklama gelirlerinden sonra en fazla gelir getiren bölümün başında gelmektedir. Bazı küçük konaklama işletmelerinde ise yiyecek-içecek gelirleri, konaklama gelirlerinden daha fazla gelir sağlayabilmektedir (Bulut, 2014:1). Choy tarafından Hawaii'de gerçekleştirilen araştırmadan da anlaşılacağı gibi yapılan toplam işin %34'ünün bu bölümde gerçekleştiği konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümünün önemi sadece gelirler olarak görülmemeli, aynı zamanda yoğun işgücü istihdam edilen bir bölüm olmasının önemi üzerinde durulmalıdır (Özdemir vd, 2005: 46-47).

Turistlere konaklama imkânının haricinde yiyecek-içecek hizmetleri de sunan konaklama işletmelerinde yiyecek-içecek içecek bölümü gelir-gider dengesinde büyük paya sahip olan bir bölüm olup, bünyesinde çalışan işgörenler olarak ta önemli bir yere sahiptir (Sarioğlan, 2007:7).

Otel işletmelerinde yiyecek-içecek hizmetinin önemini üç noktada toplayabiliriz (Aktaş,2002: 2):

- Hizmeti alan müşteriler açısından çok önemli olan yiyecek içecek hizmeti, içinde bulunduğumuz çağa paralel olarak insanların yaşam standartları ve yaşama

biçimlerinin değişikliği sebebiyle daha kaliteli bir hizmet anlayışı ile yapılmalıdır. Bu doğrultuda hizmeti alan kişiler her zaman daha kaliteli hizmet veren işletmeleri tercih etmektedirler.

- Diğer taraftan birçok sosyal ve siyasi ortam konuşmalarının yapıldığı yiyecek içecek işletmelerinde, hizmetin kalitesi hizmeti alan tarafından çok önem arz etmektedir. Bu kalitenin azami seviyede tutulması hizmeti alan kişileri rahatlatmakta ve olaylara direk pozitif olarak etki etmektedir. Bu doğrultuda hizmet kalitesinin üst seviyede tutulması, hizmeti alan kişilerin sosyal ve ailesel ilişkilerini olumlu yönde etlilemektedir.

- İşletmeler için çok önemli olan yiyecek içecek hizmeti, işletenin karlılığı için iyi hizmet karşılığında tatmin olan kişilerin işletmeye bağlılığı ve satışların artışı açısından çok fazla önem arz etmektedir. Bu anlamda konaklama işletmeleri bünyesindeki yiyecek içecek hizmetinin önemi bu bölümdeki satışların toplam gelirler içerisindeki miktarı ile ölçülebilir. Bu sebeple, yiyecek içecek hizmetleri organizasyonu eğitilmiş ve tecrübeli yöneticiler tarafından gerçekleştirilerek amaçlanan hedeflere ulaşılabilir.

1.3.YİYECEK-İÇECEK BÖLÜMÜ ORGANİZASYON YAPISI

Yiyecek-içecek bölümünde bünyesinde her biri ayrı organize olan mutfak ve servis bölümleri bulunmaktadır. Mutfak bölümünde soğuk yemeklerin hazırlandığı mutfak, sıcak yemeklerin hazırlandığı mutfak, pastane kısmı yer almaktadır. Servis bölümünde ise restoran, bar ve oda servisi gibi hizmetler sunulmaktadır(Sökmen 2003: 35).

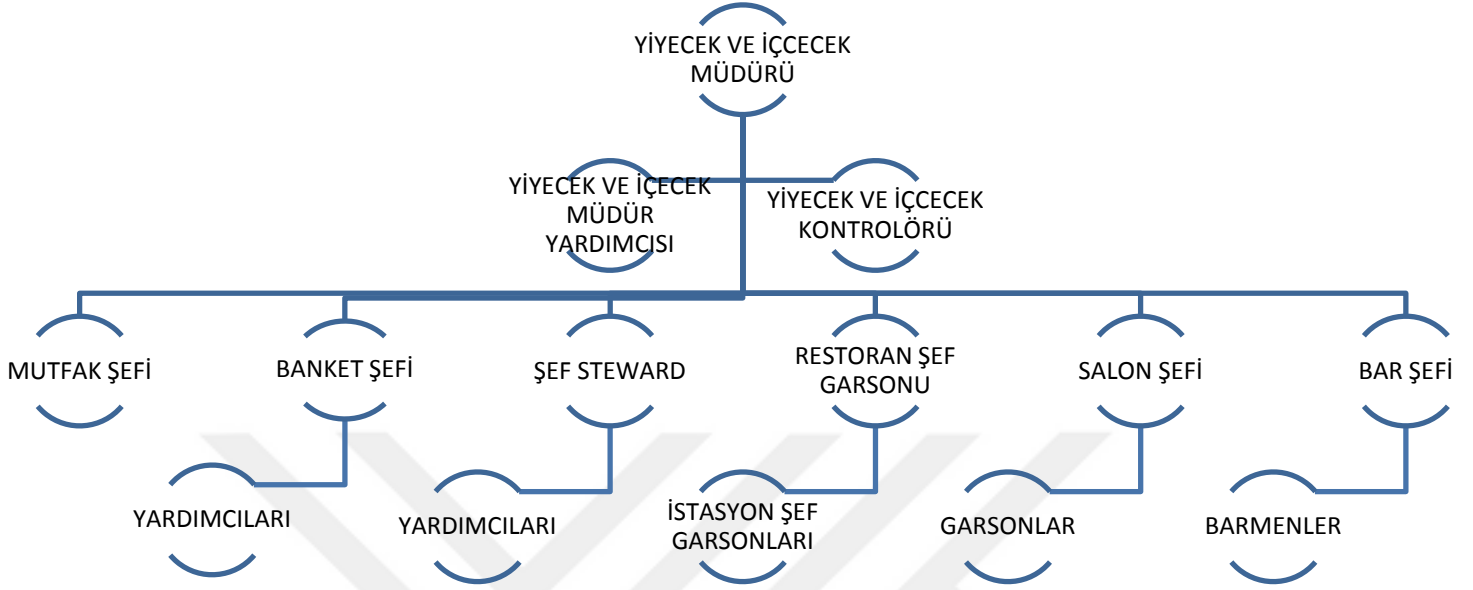
Mutfak bölümü, literatürde yiyecek- içecek müdürüne bağlı bir organizasyon gibi gösterilse de beş yıldızlı bir konaklama işletmesinin mutfak bölümü kendi içinde farklı bir organizasyon yapısı vardır ve bu bölüm yiyecek içecek müdüründen bağımsız aşçıbaşı veya şef tarafından organize edilen bir bölümdür. Yiyecek- içecek müdürü bu bölümle sürekli işbirliği içerisinde olmasına rağmen mutfak bölümünde son karar merci aşçıbaşısıdır.

Yiyecek ve içecek b6l6m6 organizasyonundaki sınıflandırma temel olarak servis ve bar, mutfak, satın alma olarak g6r6lmektedir. Satın alma b6l6m6 kendi içerisinde teslim alma ve depolama olarak ayrılabilir. Mutfak b6l6m6n6 b6y6kl6k ve hizmet niteliğine bağlı olarak; soğuk mutfak, sıcak mutfak, pastane b6l6m6 ise içerisinde restoran, bar, ziyafet organizasyonu, gece kul6b6 ve oda servisi olarak gruplandırılabilir(S6kmen, 2011: 4):

Konaklama işletmelerindeki yiyecek-içecek b6l6m6 çok iyi organize edildiği takdirde işletmeye gerek maddi gerekse manevi olarak ciddi bir getirisi olur. Aksi olarak iyi idare edilemeyen bir yiyecek içecek b6l6m6 konaklama işletmesi için b6y6k kayıplara neden olabilir. Bu nedenle bu durumun analizinin detaylı yapılması gerekir. İyi organize olmuş bir konaklama işletmesinin yiyecek içecek b6l6m6nde beş temel alt birim vardır(Olalı ve Korzay 1989' dan akt. Yıldız, 2011:87):

- Mutfak B6l6m6
- Servis B6l6m6
- Bar B6l6m6
- Satın Alma
- Stewarding

şekil 1' de bir konaklama işletmesindeki yiyecek içecek b6l6m6n6n organizasyon şeması g6r6lmektedir(Batman ve Soybalı, 2009: 122).



Şekil 1: Yiyecek ve İçecek Bölümünün Organizasyon Şeması

Yiyecek ve içecek organizasyonu ile ilgili dikkat edilmesi gereken etmenler aşağıdaki gibidir (Sökmen, 2011: 5):

- Tüm birimler yiyecek ve içecek müdürüne veya otel müdürüne bağlı olarak organize edilmelidir.
- Yiyecek ve içecek bölümünün kendine ait altbirimleri arasında iyi bir koordinasyon sağlanmalıdır.
- Yiyecek ve içecek bölümü ile konaklama işletmesinin diğer bölümleri arasında iyi bir işbirliği olmalıdır.

1.3.1. Mutfak Bölümü

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki mutfak organizasyonu; ana mutfak, personel mutfağı ve oda servisi mutfağı olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır. Konaklama işletmesinin ana restoranı için çalıştırılmakta olan ana

mutfak aşçı başınının sürekli kontrolindedir. Yazılı bir şekilde aşçıbaşı tarafından önceden belirlenen mutfak işgörenlerinin görev ve tanımları, işletme beklentilerinin de hizmet içi eğitimlerle işgörelere verilmesi ile mutfak bölümünün içinde işin aksaması engellenmiş olur. Bunun yansira işgörelere verilen iş güvenliği eğitimleri meydana gelebilecek ciddi bir kazayı önleyebilmektedir. Konaklama işletmelerinde iyi bir mutfak organizasyonu için restoran ve ziyafet mutfağının birbirinden ayrı olması, işlerin de sadecenu işte profesyonel olan kişiler sayesindeş paylaşımı ile yapılması gerekmektedir. Konaklama işletmelerindekimutfak çalışanlarının görev ve tanımları aşağıdaki gibidir (Sargın, 2005: 11-12):

- **Aşçı Başı:** Menü planlaması ve kontrolünü, tat, kıvam ve dekor değerlendirilmesini yapan, Türk Mutfağı ve diğer dünyamutfakları hakkında bilgisi olan bağımsız bir kişidir.
- **Aşçı Başı Yardımcısı:** Aşçı başının talimatları ile mutfakta çalışan işgörelere organize eden, aşçıbaşı ile sürekli iletişim halinde olan, insan ve işgörelere arasındaki ilişkilerde başarılı, mutfak alanında uzman, asgari beş yıl deneyimli, menü planlaması ve mutfak organizasyonu konusunda bilgi sahibi olan kişidir.
- **Soğukçu:** Ön yemek diye tabir ettiğimiz soğuk ordövr, zeytinyağlı yemekler ve salataların hazırlanmasından sorumlu mutfak çalışanıdır.
- **Sıcakçı:** Ana yemek olarak servis edilen tüm sıcak yemeklerin hazırlanması işinde görevlidir.
- **Sosiyer:** Servis edilen tüm yemeklerin soslarının hazırlanmasından sorumlu olan mutfak çalışanıdır.
- **Izgaracı:** Mutfak içerisinde kendine ayrılan bir bölümde ızgara olarak servis edilen tüm yemeklerin hazırlanmasını sağlar.
- **Kasap:** Etlerinin sağlıklı bir şekilde saklanması, kesilip standart porsiyonlara ayrılmasından sorumlu işgörendir.

1.3.2. Servis Bölümü

Konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek hizmetlerinin çok çeşitli olmasından dolayı servis çeşitliğinin iyi organize edilmesi gereken bir alt bölümdür. Konaklama işletmelerinde bulunan yiyecek-içecek bölümündeki restoranları, barları, kafeleri ve snack barları, pastaneleri, oda servisini ve ziyafet salonlarını kapsar (Koçak, 2012: 6).

Çeşitli görev ve tanımları olan ve müşterilerle sürekli yakın ilişki içerisinde bulunan servis bölümü işgörenleri, mutfakta, büfelerde veya snack barlarda hazırlanan yemeğin ve içeceklerin müşteriye takdimini sağlar ve servisini yapar. Servis bölümünde çalışan işgörenlerin derecelendirmesinde kullanılan Amerikan ve Fransız otelciliğindeki sistemin yanısıra günümüzde servis bölümünde çalışan işgörenler Türkçe olarak isimlendirilmektedir. Servis bölümü işgörenlerinin Türkçe isimlendirilmesi aşağıdaki gibidir (Koçak, 2012: 41):

1. Restoran Müdürü
2. Restoran Müdür Yardımcısı
3. Şef Garson
4. Garson
5. Şef Komi
6. Komi
7. Stajyer

Servis bölümünün görevleri aşağıdaki gibidir (Çakır, 1998: 48):

- Menünün belirlenmesini sağlamak,
- Menü içeriği ile bilgi sahibi olmak,
- Misafirleri karşılamak ve yer göstermek

- Misafirlere menü seçiminde yardımcı olmak,
- Siparişlerin zamanında servisi ve masa düzeninin sağlanması,
- Servis anında oluşabilecek problemleri çözmek veya önüne geçmek,
- Yemek için yapılan rezervasyonları yönetmek

1.4.YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜNDE ÇALIŞAN İŞ GÖREN FAKTÖRÜ YERİ VE ÖNEMİ

Hizmet üreten konaklama işletmeleri, yoğun rekabet ortamındaki rakip işletmelere üstünlük sağlayabilmek ve müşteri tatminini artırmak amacıyla bünyesinde çalışan işgörenleri stratejik bir araç olarak görmektedirler. Konaklama işletmelerindeki misafirlere ile doğrudan yüz yüze ilişkide bulunan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin iş tatmin düzeyleri bu işletmeler için büyük önem taşımaktadır (Yazıcıoğlu ve Sökmen, 2007).

Konaklama işletmelerinde çok önemli bir görevi olan insan kaynakları yönetiminin, bu işletmelerde çalışan işgörenleri bir amaç doğrultusunda birleştirmek ve aynı anda harekete geçirmek için iyi bir yönetim anlayışına ve organizasyona sahip olması gerekir. Her ne kadar işletmelerin kar amaçlı çalıştıklarını düşünsek de sadece hedef hizmet üreterek kar ve büyüme sağlamak değil hizmet kalitesi olarak kurumsal bir kimliğe ulaşmayı amaçlamaktır. Bu doğrultuda hizmet kalitesini artıracak önemli etmenlerden bir tanesi olan teknoloji makine ve teçhizata günümüz işletmeleri kolayca ulaşabilmektedir. Bu yüzden içinde buldukları rekabet ortamında işletmeleri farklı kılabilen tek etmen insan ve insan kaynakları faktörüdür. Günümüzde bu analizi iyi bir şekilde yapan işletmeler insan kaynaklarına daha çok önem vermekte ve modern yönetim biçimi arayışına yönelmektedirler. İnsan unsurunun bu kadar önemli olduğu rekabet ortamında işgörenleri eğitmek, sürekliliğini sağlamak ve üst seviyede performans almak insan kaynakları yönetimi sayesinde olabileceği gibi kontrolsüz bir insan kaynakları yönetimi işletmedeki işgücü devir hızının önüne geçemeyecektir. Konaklama işletmelerinde insan

kaynakları yönetimi, işletme stratejileri doğrultusunda işgörenler ile işletme arasında da bir köprü vazifesi görmektedir. Bu konuda gereken işgörenlerin bilgilendirilmesi, eğitimi, ortak hedeflere yönlendirilmesi hakkında sorumluluğu insan kaynakları üstlenir. Bu gibi çalışmalarla elindeki insan gücünü iyi kullanabilen işletmeler rekabet ortamında sağlam bir konum almaktadırlar (Tütüncü ve Demir, 2003: 146).

Büyük ölçekli konaklama işletmeleri örgütlenmelerini daha sistematik olarak sürdürürken, daha küçük ölçekli konaklama işletmeleri bünyesindeki yiyecek-içecek bölümü ile karşılaştırıldığında sistematik uygulamanın düşük olduğu görülmektedir. Özellikle otomosyanlaşmanın yiyecek-içecek bölümünde zor uygulanabiliyor olması bu bölümdeki insan gücünün önemi ve sürekliliğini etkin bir hale getirmektedir. İşletmenin kalitesini, standartlarını ve müşteri memnuniyetini arttıran faktörlerin başında gelen yiyecek-içecek bölümündeki işgören sürekliliği, ayrıca işletmelerin karlılıklarını da arttıran bir faktördür. Bu doğrultuda konaklama işletmeleri bünyesinde faaliyet gösteren yiyecek-içecek departmanında çalışan işgörenlerin sürekliliklerini sağlamak, bu işletmelerin yiyecek-içecek bölümünden üst düzeyde yararlanmasına sebep olacaktır (Sarioğlu, 2007: 10-11).

İstihdam olanağı ve otel müdürlüğüne yükselme açısından turizm eğitimi almış nitelikli işgörenler için yiyecek-içecek bölümünde çalışmış olmanın önemi bir hayli yüksektir. Bir diğer açıdan ise otel işletmeleri, turizm eğitimi almakta ve almış olan kişileri yiyecek-içecek bölümünde istihdamı yapılabilecek potansiyel işgücü olarak görmektedirler (Özdemir vd, 2005:47).

Müşteriler hizmet alırken servis esnasında, karşılarında güleryüz ve sıcak ilişkiler kurabilecek kişileri görmek istemektedirler. Bunu karşıyabilmek için ancak insan gücüne ihtiyaç duyulmaktadır. Bundan dolayı emek yoğun özelliğe sahip olan yiyecek-içecek işletmelerinde personel yönetimi işletmelerin dikkat etmesi gereken en önemli konularından birini oluşturmasıyla birlikte personel yönetimi yiyecek-içecek işletmelerinin başarı ve verimliliğini belirleyen temel unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Kozak, 1991' den akt. Yavuz, 2007: 46).

Turizm sektörünün önemli kilometre taşlarından olan yiyecek-içecek işletmelerinin müşteri istek ve ihtiyaçlarını çağa uygun karşılayabilmesi işgören istihdamı ve planlaması ile doğru orantılıdır. Global rekabetin şiddetini hızla artırdığı günümüz dünyasında insan kaynakları planlamasının gereği ve katkılarını aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür (Karagöl, 2004' den aktaran Yavuz,2007: 73):

- Gelecekte ihtiyaç duyulacak işgücü niteliği ve sayısı
- İnsan kaynaklarının rekabette avantaj sağlamada hedef ve stratejilere uygun geliştirilmesi
- İnisiyatif sahibi işgörelere duyulan ihtiyacın artması
- İnsan kaynakları planlamasında örgüt hedeflerine bağlı, doğru yer, doğru zaman ve doğru sayıda insan kaynağı oluşturulması
- Rekabet avantajı sağlanması
- Hizmet kalitesinin artması

İşgören giderlerinin toplam giderler arasındaki payının oldukça yüksek olduğu turizm ve yiyecek- içecek işletmelerinde talebin esnekliğinden dolayı, işverenlerin bu talebi nitelik ve nicelik bakımından tahmin etmesi ve bu talep ile doğru orantılı olarak istenen sayıda ve nitelikte işgören istihdam etmesi oldukça zorlaşmaktadır(Demir ve Güzel, 2005: 53).

Yiyecek-içecek işletmelerinin vazgeçilmez unsuru olan ve her türlü hizmetin üretimini ve sunumunu yapan işgörelerin eğitimi, konaklama işletmelerinin hedeflerinin belirlenmesinde çok önemli bir yer edinmektedir. Bu bağlamda turizm eğitiminin önemini iyi anlaşılması konaklama işletmeleri açısından olumlu getiriler sağlayacaktır(Yavuz, 2007: 74).

Konaklama işletmeleri bünyesinde kilit konumunda olan yiyecek- içecek bölümü işgörelerin, hizmeti alanlar ile en fazla ilişkide bulunması sebebi ile hizmeti alanlara karşı işletmeyi temsil edici bir görev içerisindedirler. Bu sebeple ilişkili

olarak konaklama işletmelerinin hizmet kalitesi ve saygınlığının artması için bu bölümde çalışan işgörenlerin misafirler ile daha fazla vakit geçirmeleri durumundan kaynaklanan sorumlulukları ile ilişkilerinde misafirlere olumlu imaj yansıtarak memnuniyeti sağlamada üzerlerine büyük bir görev düşmektedir(Koçak, 2012: 119).

Hizmeti alan kişiler, konaklayacağı işletmelere karar aşamasında iki etmeni göz önünde bulundururlar. Bu etmenler konaklama işletmelerinin fiziksel durumları ve hizmet kalitesinin tüketicilerin beklentilerini karşılayıp karşılamayacağıdır. Günümüz koşullarına göre bilgiye kolayca ulaşarak bilinçlenen tüketiciler teknolojik gelişmelerin de yardımıyla konaklamak istedikleri tesisler hakkında ürün, hizmet ve kaliteleri gibi faktörlere kolayca ulaşabilmektedir. Hizmeti satın alan kişilerin bu kaynaklara ulaşması, konaklama işletmeleri yöneticilerinin hizmet kalitesi ve tüketici memnuniyetine, aynı zamanda hizmeti üreten ve servisini gerçekleştiren insan gücüne önem vermesini zorunlu hale getirmiştir(Üngüren vd, 2010: 2923).

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK SENDROMU

2.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

Tükenmişlik, insan ile birebir ilişkisi olan mesleklerden kaynaklanan duygusal tükenme, kişilik kaybı ve kişisel başarının kaybedilmesi sonucu yaşanan sendromdur. Bu yüzden tükenmişlik sendromu bir çeşit iş stresi olarak adlandırılabilir (Maslach, 1982: 2).

İlk olarak 1970’li yıllarda konuşulmaya başlayan ve insan hayatındaki sosyal bir problem olarak önemli bir alan haline gelmesiyle birçok araştırmacı tarafından ciddi bir çalışma konusu haline gelen tükenmişlik kavramı; “*Ruhsal ve fiziksel açıdan insan enerjisinin tükenmesi*” olarak tanımlanabilir. Bu alanda yapılan araştırmalar; tükenmişliğin çalışma ortamındaki kişilerle etkileşiminden doğan bir oluşum olduğundan düşünülerek, bu konunun incelenmesi, kişiler ve örgütler açısından olumsuz yanlarını göstermek ve tükenmişlikten kaynaklanan olumsuzlukları azaltmak için çok önemlidir (Budak ve Sürgevil, 2005: 95).

Tükenmişlik kavramı için ortak bir tanımlama yapılmamasına karşın, günümüze kadar yapılan tanımlamalar arasında tükenmişliğin bireysel düzeyde yaşanması, psikolojik olarak rahatsızlık duyulması ve kişilerin davranışları, güdülleri ve beklentileri üzerinde etkisi üzerinde durulmuştur. Ayrıca tükenmişlik sendromunun araştırılmasında, tükenmişliğin, stres, sıkıntı, işlevi yitirme gibi olumsuz durumlara yol açtığı görülmüştür (Demirbaş, 2006: 7).

Maslach’a göre kişilerde tükenmişlik durumunun görülmesinde etkili olan üç faktör; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının yitirilmesi olarak tanımlanmıştır. Duygusal tükenme, kişinin duygusal olarak bitkinlik hissi, sorumluluk duygusunun azalması ve sonuç olarak yaptığı işten soyutlanması, iş zamanlamasını önemsememe gibi durumların olmasıdır.

Duyarsızlaşmada ise kişiler aynı organizasyondaki çalışma arkadaşlarına karşı olumsuz davranışlar sergilemeye başlamaktadır. Ayrıca, kişiler çalıştığı örgütte bir yabancılaşma hissine kapılmaktadır. Kişisel başarının azalması durumunda ise, kendisini başarısız ve yetersiz hisseden kişi başarısızlık duygusunun vermiş olduğu rahatsızlık içine girmektedir. Tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasında en önemli etkenler; aşırı iş yükü, ödüllendirme eksikliği, ekip işbirliğinin kaybedilmesi sonucu kişinin kendisini o organizasyona ait hissetmemesi, kendisini örgütten soyutlaması ve kişinin kendisine olan güven duygusu ve saygısının azalması gibi hissiyatlarda ortaya çıkabilmektedir. Konaklama işletmelerinde tükenmişliğe sebep olan etmenlerin başlıcaları ise; uzun ve esnek çalışma saatleri, ücret yetersizliği, ağır iş yükünden kaynaklanan stres, barınma ve yemek gibi koşullarının yetersiz veya kötü olması gibi etmenlerdir(Türkmen ve Artuğer, 2011: 230).

Kişilerin yaşam koşullarını ve çalışma hayatını doğrudan etkileyen teknolojik ve sosyal gelişmeler kişileri olumsuz anlamda etkileyerek birçok sorunu beraberinde getirmektedir. Bu sorunların bir parçası olan tükenmişlik, kişileri mesleki ve sosyal alanlarında baskı altında bırakmaktadır. İlk olarak araştırmacı Freudenberger ve Maslach tarafından kullanılan tükenmişlik kavramı kişilerin fiziksel, duygusal ve zihinsel bir yorgunluk belirtisi olarak tanımlanmıştır. Bunun doğrultusunda tükenmişlik, özellikle sağlık ve turizm alanında çalışılan meslekler olmak üzere öğretmenlik, avukatlık gibi insanlarla yakın temas içinde olan mesleklerde daha fazla görülmektedir(Maslach ve Leiter, 1997' den akt. Güven, 2013:14).

Tükenmişlik 1970' li yıllarda önemli bir kavram olarak ortaya çıkmış ve bu konuda yapılan çalışmalar ile çalışanların deneyimi hakkında çok kritik bulgular elde edilmiştir. Yaklaşık 45 yıldır devam eden çalışmalar ile araştırılmaya devam edilen bu kavram insanlar arasında ortak bir deneyim ve halka olan bir kavram haline gelmiştir. Bu konu, tükenmişliği anlamak, ortaya çıkarmak, nedenlerini araştırmak ve başa çıkmanın yollarını aramak günümüzde araştırmacılar için bir ilham kaynağı olmuştur. Böylece tükenmişlik, başından itibaren dikkat çeken ve iyileştirilmesi gerek görülen toplumsal bir sorun olarak hem araştırmacıların hem de uygulamacıların için ortak bir tanım kazanmıştır. İlk olarak Amerika'da yayılan bu kavram daha sonra

globalleşerek tüm dünya tarafından benimsenmeye başlamıştır (Schaufeli vd, 2008: 204).

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974’ de Herbert Freudenberger ve Christina Maslach tarafından kullanılmış olup, tükenmişlik, insan ilişkilerinin ön planda olduğu hizmet gerektiren mesleklere bireylerin belirli bir süreç sonucunda yıpranıp, kendini tükenmiş hissetmesinden kaynaklanan mesleki bir stres olarak tanımlanmıştır. Kökeni 70’li yıllara kadar dayanan bu kavram hakkında günümüze kadar binlerce çalışma yapılmıştır(Schaufeli ve Enzmann, 1998: 2).

Hizmet sektöründe çalışan işgörenlerin yaşadıkları stresi tanımlamak için ilk olarak 1970’li yıllarda Amerika’da ortaya çıkan tükenmişlik kavramı, insanların çalışma hayatı içerisinde kurdukları ilişkiler sonucu meydana gelen zorluklar ve bu zorluklar karşısındaki gösterdiği tepkiler ile ilgili bir konu olarak günümüzün en önemli problemlerinden biri haline gelmiştir(Kırkan, 2014:3).

Tükenmişliği ilk olarak tanımlayan araştırmacıların yıllara göre yaptıkları tanımlar aşağıda verilmektedir (Jimenez vd, 2014: 47).

Tablo 1: Araştırmacılar ve Tükenmişlik Tanımları

Araştırmacı	Yıl	Tanım
Freudenberger	1974	İş eylemlerinde aşırı talep ve enerji sonucu gelişen medikal, biyolojik ve psikolojik tepki.
Maslach& Pines	1977	Özellikle sağlık personeli ve öğretmenler gibi doğrudan insan ile ilişkili olan hizmet mesleklerinde görülen, sadece birey üzerinde değil bireylerin örgütsel ve sosyal yönlerini de etkileyen strese karşı verilen aşırı tepki karşısında ortaya çıkan tükenme sendromudur.
Edelwich & Brodsky	1980	Bireyin gösterdiği emeğin gerçekçi olmayan beklentiler ile hayal kırıklığına uğramasıyla ilk başlarda görülen coşku ve enerjinin yıpranarak bitmesidir.

Maslach & Jackson	1982	İşlerinde stresten kaynaklanan tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ile müşterilerin beklentileri karşısında başarının zorlaşması olarak görülmesidir.
Perlman & Hartman	1982	Üç bileşeni olan kronik duygusal strese bir yanıt :Duygusal ve fiziksel yorgunluk, düşük emek üretkenliği ve duyarsızlaşma.
Pines & Kafry	1982	Uzun süre insanlar ile aşırı etkileşim sonucu duygusal tükenmenin kronik bir durumudur.
Burke	1987	Bir adaptasyon süreci olarak stresin, mesleki başarı eksikliği, soğukluk ve duygusal tarafsızlık, kendini soyutlama sonucu suçluluk duygusuna bürünme.

(Jimenez vd, 2014: 47)

Geleneksel görüşün savunucularına göre tükenmişlik, onu yaşayan bireyin bir problemi olarak bakıldığında kişiden kişiye değişerek aynı örgütsel koşullarda bazı kişiler tükenmezken bazılarının tükenmişlik yaşaması durumudur. Buna duruma göretükenmişlik, kişisel faktörler ve kişilerin karakterlerindeki, davranışlarındaki ya da üretkenliklerindeki eksiklikler ile ilgili olarak ortaya çıkmaktadır. Ana faktörün insan olduğu bu bakışa göre, tükenmişliğin çözümü ise insanların değiştirilerek farklı bir bakış açısı kazandırmaya bağlıdır. Bu sebeptendir ki tükenmişliğin gelişiminde kişisel faktörler önemli bir yer tutmaktadır. Ancak; aynı kişinin değişen örgütsel koşullara farklı tepkiler verebileceği düşünüldüğünde, bu bakışa aykırı olarak karşıt görüşlerin tanımlamaları tükenmişlik üzerinde etkili olan örgütsel faktörlere işaret etmektedir(Akten, 2007: 29).

2.2. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ

Literatürde, tükenmişliğin oluşma sebeplerini ve ortaya çıkma amacını açıklamak için birçok model ileri sürülmüştür. Ortaya çıkan bu modellerden en çok incelenen modeller Cherniss Modeli, Piness Modeli, Edelwich ve Brodsky Modeli, Pearlman ve Heartman Modeli ve günümüz araştırmalarında en yaygın olarak kullanılan Maslach'ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli olarak görülmektedir.

Aşağıdaki açıklanan modeller, tükenmişliğin sebeplerinin ve sonuçlarının zaman içerisinde nasıl bir değişime uğradıklarını yıllara göre göstermektedir (Bahar, 2012):

Tablo 2: Tükenmişlik Modellerinin Karşılaştırılması

Modelin Adı	Modele Göre Tükenmişliği Ortaya Çıkaran Nedenler	Olası Sonuçlar
Cherniss Modeli (1980)	Rol belirsizliği, aşırı iş yükü ve potansiyel stres kaynakları (sözelimi günlük çalışma hayatında her gün karşılaşılan sorunlar ve iş hayatının gerçekleri ile romantik-mistik düşünce arasındaki uçurum).	Hayal kırıklığı, işle psikolojik olarak ilişkinin kesilmesi.
Edelwich ve Brodsky Modeli (1980)	Çok fazla kişiye hizmet verme (müşteri yoğunluğu), çok az ücret, çok uzun saatler çalışma, hizmet verilen kimselerin iyilikbilmezliği, yüksek ideallerle ulaşılabilen nokta arasındaki uçurum, bürokratik ya da politik zorlamalar.	İdealizmin, enerji ve amaçların yitirilmesi, işinden soğuma, duygusuzlaşma.
Maslach'ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli (1981)	Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarı duygusunun azalması.	Fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hissi, iş ve hizmet verilenlerden soğuma, uzaklaşma, şeklinde psikolojik yorgunluk, kendi kendinden şüphelenmeyi içeren ruhsal yorgunluk.
Pearlman ve Hartman Modeli (1982)	Bu model, bireylerin çevresel ve kişisel değişkenlerini ele alan bilişsel/algısal bir modeldir. Bu oldukça geniştir ve neredeyse tükenmişlik araştırmalarında ele alınan tüm değişkenleri kapsamaktadır.	Duygusal ve/veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşma.
Pines Modeli (1988)	Bireyleri sürekli tüketen ortamlar, işgörenleri duygusal baskı altında tutan iş ortamları, iş ortamındaki başarısızlıklar.	Kronik yorgunluk, enerji azalması, afiyet; fiziksel bitkinlik, çaresizlik, umutsuzluk, aldanmış olma duygusu ve hayal kırıklığı; insanlara, işe, yaşama ve kendine karşı olumsuz tutumlar.

2.2.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss'e göre tükenmişlik, çalışma ortamında üstlerinden farklı görev tanımlamalar verilen kişiler üzerinde, kendi niteliklerinden, görev ve tanımlamalarından daha farklı çalışma koşulları ile karşılaşması sonucu zamanla ortaya çıkan bir durumdur. Bu sürecin bir parçası olarak oluşan stres karşısında kişiler stres kaynaklarıyla farklı biçimlerde baş etmektedirler. Kişiden kişiye değişen bu mücadele karşısında bazı kişiler sorunu aktif olarak çözüme ulaştırırken, bazıları ise olumsuz olantaraflarını değiştirerek yaşadıkları sorunlarla baş etmeyi tercih etmektedirler. Karşılaşılan stresi ortadan kaldırmayı isteyen kişiler, bu durum karşısında başarılı olamazsa başa çıkma tekniklerine başvurarak çözüme ulaşmaya çalışırlar. Başarısızlığın devam ettiği durumlarda ise, kişi duygusal anlamda rahatlamak için, işi ile olan psikolojik ilişkisini bitirmektedir. Stresle yapılan mücadele tükenmişlik durumun iyileştirilmesinde etkili olmuşsa, kişide gözle görülür davranış biçimi değişikliği ortaya çıkar. Yapılan bu mücadele etkili değilse, durum tam tersi olarak olumsuz davranış biçimi olarak görülmektedir(Richardsen ve Burke, 1995' den akt. Demirbaş, 2006: 19).

Tükenmişlik kavramı literatürüne önemli çalışmalar yapan Cherniss, ismiyle anılan tükenmişlik modelinin de kuramcısıdır. Cherniss tükenmişliği, çalışma ortamından kaynaklanan stresden dolayı bir tepki ile başlayan, mücadele yollarını kapsayan ve çalışma hayatı ile psikolojik olarak yaşanan ilişkiyi sonlandırmatutumlarıyla sona gelen bir süreç olarak görmüştür(Yıldırım, 1996: 3).

Cherniss'in tükenmişlik ile ilgili araştırmaları, ağır iş yükü ve değer kavramları üzerinde devam etmiştir. Cherniss'e göre tükenmişlik, hizmet sektöründe çalışan işgörenlerin görev tanımlarındaki gizli olan belirsizliklerden kaynaklanmaktadır Hizmet sektöründe çalışan işgörenler, profesyonel olma sürecinde aldıkları eğitimleri ve deneme süreleri boyunca gerçekçi olmayan bakış açıları geliştirmektedirler. Cherniss, eğitim süresince benzer duyguları paylaşan insanlarla karşılaşan işgörenlerin, çalışma hayatında sürekli karşılaşılan sorunlar ve çalışma hayatının

gerçekleri ile duygusal düşünce arasındaki aşırı farklılığa dikkat çekmektedir. Ayrıca Cherniss, tükenmişlik çalışmaları içerisinde, işgörenlerin beklentileri ile çalışma hayatının gerçekleri arasındaki farklardan dolayı meydana geldiğini ilk olarak dile getiren araştırmacılardan bir tanesidir(Örmen, 1993:6).

2.2.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky 1980’ de yaptığı araştırmada tükenmişliğin dört evrede gerçekleştiğini savunmuşlardır. Böylece tükenmişlik 4 evre olarak; idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşma aşamalarında gerçekleşmektedir(Edmonson ve Thompson, 2002: 162).

Edelwich ve Brodsky yaptığı çalışmalar ile tükenmişlik, birbirine izleyen süreçler doğrultusunda, kişilerin idealistik beklentileri sonucunda hüsrana uğramalarının verdiği stres ve amaç yitiminden kaynaklanan sendromdur. Edelwich ve Brodsky ‘ e göre işletmelerdeki tükenmişliğin kaynaklarından bazıları; başarıların ölçülmesindeki eksiklik, yetersiz işletme desteği, kariyer planmasının yapılmaması, düşük ücretler ve sosyal statünün yokluğu’dur. Dört aşamadan olan tükenmişliğin bu süreçleri şu şekildedir (Schaufeli ve Enzmann, 1998: 103):

•**İdealistlik Coşku:** İşe yeni başlayan çalışanlarda görülen bu evrede, çalışanlar çok enerjik, yüksek performans ile işi özümsemiş olarak gözükmektedir. Bu evre, çalışanların idealistlik coşku ile yüksek ve gerçekçi olmayan beklentilere girmesi ile tanımlanmaktadır.

•**Durgunluk:** Başlangıçtaki yüksek beklentilerin önemli derecede düştüğü bu dönemde çalışanların hayal kırıklığı yaşadığı görülür. Bu dönemde birey işinden daha çok parayı düşünmeye başlar, paraya odaklanır ve inancını yitirmeye başlar.

•**Engelleme:** Bu evre bireyin gücünü yitirmesi sonucu kişi içinde bulunduğu durumu sorgulamaya başlar ve kişisel sorunları ortaya çıkar. Bu noktada düşük ücret, işletme desteğinin eksikliği, kötü çalışma şartları gibi dış faktörler önemli rol oynar.

Bu yüzden birey kendini işinden engellemeye başlar. Duygusal, kavramsal ve psikolojik belirtiler bu evrede gözlemlenir.

• **Duygusuzlaşma:** Bu evrede kişi duygusal ve psikolojik olarak işten kendini geri çeker. İşin sorumluluklarından ve gerekliliklerinden kaçmaya başlayan kişi inancını yitirerek mücadelesini bırakacaktır.

2.2.3. Pines Tükenmişlik Modeli

Tükenmişliğin, kişilerin fiziksel, duygusal ve zihinsel açıdan yorulması durumunda ortaya çıktığını savunan Pines, tükenmişliğin bu üç evresini tanımlamasında sırasıyla;

Fiziksel tükenme; enerji kaybı, kronik yorgunluk ve güçsüzlük olarak ifade etmiştir.

Duygusal bitkinliği; çaresizlik, umutsuzluk, köşeye sıkışma, aldanmışlık ve hayal kırıklığı gibi durumlar ile bağdaştırmıştır.

Zihinsel bitkinliği; kişinin kendisine, işine, iş ortamındaki diğer insanlara ve yaşama karşı olumsuz davranışlar göstermesi durumuyla ifade etmiştir (Pines ve Aranson, 1988' den akt. Üst, 2012: 42).

Pines'a göre tükenmişlik, bedensel, duygusal ve zihinsel açıdan incelenmesi gereken bir durumdur. Tükenmişliğin sebepleri arasında ise yorgunluk, enerji kaybı, çaresizlik, umutsuzluk ve hayal kırıklığı gibi faktörler yer almaktadır. Ayrıca Pines, kişinin sürekli baskı altında bulunduğu çalışma ortamının tükenmişliğin temelinde bulunduğunu ileri sürmektedir. Çalışma ortamındaki bu baskı sürekli devam ettiği takdirde kişilerin stres, yabancılaşma, depresyon, yorgunluk ve bu gibi duyguları ileri bir boyut kazanabilir. Pines, çalışma ortamının kişiyi tümüyle engellemediğini ve yeterince de güdülemediğini belirtmekte ve aynı zamandaki işsel özellikler ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı ilişki olduğunu vurgulamaktadır (Demirbaş, 2006: 22).

Pines 'e göre tükenmişlik, çalışma ortamında kişileri sürekli bir baskı altında tutulmasından kaynaklanmaktadır. En önemli çıkış noktası motivasyon olan bu modelde tükenmişlik sendromunun görülmesi, çalışanların motivasyonlarını arttıracak eylem ve aktivitelerle ilgilidir. Eğer bu tür faaliyetlere yer verilmez ise çalışanlar tükenmişlik ile karşı karşıya kalacaktır(Çatır, 2014: 50).

Pines'e göre tükenmişliğin ana sebebi, çalışma ortamının kişiyi sürekli duygusal baskı altına almasıdır. Bu modelde, motivasyon olarak düzeyde olan işgörenlerin, devamlı olarak kendilerini baskı altında hissettikleri bir çalışma ortamında tükenmişlik seviyelerinin arttığı görülmektedir. Yüksek düzeyde görülen çalışma ortamındaki stres ile örgüt içinde çalışanlara destek ve ödüllendirme, motivasyon gibi faktörlerin sağlanmaması, motivasyon durumuiyi olan kişilerin, başarılı olabileceği potansiyeli yüksek olmasına rağmen kendilerini çalışma ortamlarından soyutlamasına sebep olmaktadır. Amaçları başarıya odaklanan çalışanlar tükenmişlik karşısında büyük bir hüsrana uğrayarak kendilerini utanç verici ve yıkıcı bir duruma girdiklerini düşünürler. Tükenmişlik, motivasyonu yüksek olan kişilerin direnç düzeyini azaltarak, işten istifaya hatta başka bir meslek dalına yönelmelerine bile sebep olabilir. Tükenmişliği, fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunlukolaraktanımlayan ve Pines ve Aronson tarafından geliştirilen bu tükenmişlik modeli, literatürde Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden sonra kullanılan en yaygın ölçek olarak kullanılmaktadır (Akten, 2007: 38).

2.2.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Literatürdeki tükenmişlik kavramı ile ilgili yapılan tüm tanımları inceleyen Perlman ve Hartman, yaptıkları içerik analizi sonucunda kendilerine özgü olan bir tükenmişlik kavramı geliştirmişlerdir. Buna göre tükenmişlik; strese ve baskıya maruz kalan çalışanların duygusal ve fiziksel tükenmesi, iş verimliliğinde düşüş ve karşıdaki kişilere duyarsızlaşması gibi verdiği tepkiler olarak ortaya çıkmaktadır. Perlman ve Hartman'ın modelinde kişisel etkenler ile çevresel etkenler yorumlanarak bu etkenler üzerinde durulmuştur. Kişiler üzerinde oluşan strese bağlı olarak

gösterilen bir tepki olan tükenmişliğin bu modelde stresin üç temel belirtisini yer almaktadır. Stresin temel belirtileri olan; yorgunluk ve fiziksel bitkinlik, fizyolojik belirtiler, duygusal tükenme gibi belirtiler ile karşısındakine olan duyarsızlaşma gibi davranışsal belirtiler tükenmişliğin anlaşılmasında önemli birer faktördür(Perlman ve Hartman 1982'den akt. Polatçı, 2007: 24).

Perlman ve Hartman, kişisel özelliklerin, örgütsel ve sosyal çevrenin, tükenmişliğesebep olan faktörlerin algılanmasında önemli olduğunu belirtmişlerdir. Perlman ve Hartman'a göre tükenmişliğin üç aşaması, stres ile bağlı olarak üç temel özellik olarak görülmektedir(Demirbaş, 2006: 22):

- Fiziksel tükenme
- Duygusal tükenme
- Duyarsızlaşma ve iş veriminde düşme

Perlman ve Hartman, tükenmişliğe sebep olan bu üç boyutun ayrıca üç stres belirtisini beraberinde getirdiğine değinmişlerdir. Bu stres belirtileri(Saçlı, 2011: 14):

- Fiziksel Tükenme: Bedendeki yorgunluk gibi fiziksel belirtiler.
- Duygusal Tükenme: Duygusal tutum ve davranıştaki değişiklikler
- Duyarsızlaşma ve Düşük İş Verimi: Semptomatik davranışlar

Bu yaklaşım ile kişisel özelliklerin ve örgütsel çevrenin, tükenmişliğin oluşması ve etkisinde çok önemli olduğu görülmektedir. Bu yaklaşım dört aşamadan oluşmaktadır(Dinç, 2008: 17):

1. Aşama: Bu aşama, durum ile stres arasındaki iletkenliğini göstermektedir. Stres aşamasında meydana gelen durumlar, kişinin yeteneklerini, algısal ve gerçek taleplerini karşılamak için yetersiz kalabilir veya yapılan iş, kişinin istekleri, ihtiyaçları ve değerleri ile ters düşebilir.

2. Aşama: Kişinin stres düzeyi ile alakalı olan bu aşama, kişinin meydana gelen olaylardan kendini stres altında hissetmesi ile sonuçlanmaktadır.

3. Aşama: Bu aşamada kişinin stres neticesinde olaylara karşı vermiş olduğu tepki ile karşılaşmaktadır.

4. Aşama: Stresin sonuçları olarak görülen bu aşamada tükenmişlik, kronik duygusal stresin yaşanması ile meydana gelmektedir. Sonuç olarak tükenmişlik durumunu yaşayan kişinin iş doyumunu veya iş düzeyinde bir değişim ve sağlık durumunda psikolojik ve fizyolojik olarak bir bozulma meydana gelir.

2.2.5. Scott Maier Tükenmişlik Modeli

Meier'e göre tükenmişlik, kişilerin çalışma ortamlarındaki olumlu beklentilerinin düşük, aynı ortamdaki olumsuz ve cezalandırma beklentilerinin çok yüksek olduğu durumlar sebebiyle ortaya çıkmaktadır (Kırkan, 2014: 20).

Meier, Bandura'nın 1977 yılında yaptığı çalışmaya göre tükenmişlik kavramı için farklı boyutlar içeren yeni bir yaklaşım önermektedir. Tükenmişlik, kontrol edilebilir bir çalışma hayatında, kişilerin yeterliliğinin düşük olmasından kaynaklanan kişilere verilen ödülün yetersiz ve ceza beklentisinin fazla olması sonucu meydana gelen bir sendromdur. Bu modelde tükenmişlik üç aşamada ele alınmıştır. Bu aşamalar kişilerin (Meier, 1983'ten akt. Üst, 2012: 45):

- Çalışma ortamındaki olumlu davranış beklentisinin düşük ve yaptırım beklentisinin yüksek olması
- Çalışma ortamındaki kontrol mekanizması ile ilgili beklentiye yüksek görmesi
- Çalışma ortamında meydana gelen tükenmişlik durumlarını kontrol etmek için kişinin kendisini yetersiz görmesi

Meier'e göre, karşılıklı etkileşimlerle bir sistem oluşturan bu üç beklenti için kişi, yeterliliği için düşük beklentiler içerisine girer ve sonuç olarak yaptığı iş için olumsuz düşünmeye meyilli olur; işindeki başarı potansiyeli ile ilgili olumsuz etkilenir. Bu doğrultuda kişinin işinden aldığı doyum düşer ve bu durum kişiyi tükenmişliğe doğru yöneltir. Bu sürecin çözümü için kişiye, içinde bulunduğu durumun, yeterlilikle ilgili olmadığı düşüncelerini benimsetmek gerekmektedir.(Akten, 2007: 42).

2.2.6. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan'ın yaptığı çalışmalar sonucu ortaya çıkarılmış bu modelde dört aşama vardır. Bu tükenmişlik modelinde; kişilerin tükenmişlik durumları elli yaşına kadar olan gelişim süreci ile açıklanmakta ve bu yaşa kadar yaşanmış olan olaylarla tükenmişliğin görülme ilişkisi ile birlikte bağlanmaktadır. Bu doğrultuda, tükenmişliğin meydana gelmesi ihtimali elli yaştan sonra da olabilir ve bu ihtimal model içerisinde birçok aşamada araştırılmaktadır(Kırkan, 2014: 23).

Suran ve Sheridan tarafından 1985'te ortaya çıkmış olan modelde, tükenmişlik ile başa çıkma konusunda faydalı olabilecek durumları içeren dört aşama vardır(Suran ve Sheridan 1985'ten akt. Sürgevil, 2006: 35):

- *Rol belirginliği- karmaşası aşaması*
- *Yeterlilik- yetersizlik aşaması*
- *Verimlilik-durgunluk aşaması*
- *Yeniden oluşturma- hayal kırıklığı aşaması*

2.2.7. Leiter Tükenmişlik Modeli

Tükenmişliği iki koşula dayandıran Leiter tükenmişlik modelinde; çalışma saatleri dışındaki diğer zamanları da etkilerdüşüncesi esas alınmaktadır. Bunun yanında tükenmişlik, tanımlanan üç boyutun çevresel faktörler ile kişilerin farklı karakterlerinden kaynaklanan değişik bir ilişkiye sahip oldukları düşüncesinden meydana gelmektedir(Demirbaş, 2006: 21).

Leiter tükenmişlik modeline göre tükenmişlik alt boyutları üzerinde etkisi olan en önemli faktör çalışma ortamındaki arkadaşların sosyal desteği ile alakalıdır. Diğer çalışmalarında ise Leiter, sosyal destek eksikliğinden kaynaklanan problemlerin tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde doğrudan etkisi olduğunu savunmuştur(Yürür ve Sarıkaya, 2011: 541).

2.2.8. Freudenberger Tükenmişlik Modeli

Tükenmişliği bir takım iş stresi olarak inceleyen ve mesleki bir tehlike olarak gören Freudenberger, tükenmişliği sadece duygusal boyutta ele alan ve tükenmişliğin aşırı iş talepleri sonucu duyguların yıpranması ve bitkin hale düşmesiyle kaynaklandığını vurgulamıştır. Bu yaklaşıma göre tükenmişlik, zamanla bir takım belirtiler halinde ortaya çıkmakta ve ilerleyen süreçlerde duygusal yıpranmanın artmasıyla ortaya çıkmaktadır. Bu konu üzerinde birçok çalışmalar yapan Freudenberger, tükenmişlik yaşayan bireylerde iş motivasyonu ve işe bağlılık kaybı yaşandığı sonuçlarına varmıştır(Yıldız, 2015: 60).

2.2.9. Maslach Tükenmişlik Modeli

1977' den bu yana tükenmişlikle ilgili çalışmalar yapan ve günümüzde bu konunun araştırılmasında en çok kullanılan modelin öncülerinden Christina Maslach

tükenmişliği üç boyut halinde, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olarak incelemiştir(Maslach ve Jackson, 1981: 103-104)

Maslach'a göre tükenmişlik, duygusal tükenme, kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma şeklinde üç farklı boyut olarak ortaya çıkmaktadır. Maslach tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı boyutları ile açıklamaktadır(Karakelle ve Canpolat, 2008: 110).

•**Duygusal Tükenme:** Tükenmişlik durumunun ilk evresi ve çok açık bir şekilde görüldüğü aşama olan duygusal tükenme, bireylerin yıpranma, enerji kaybı ve bitkinliklerini ifade eder. Bireyler bu süreçte kendilerini fiziksel olarak yorgun hisseder ve enerji kaybı ile birlikte duygusal yanlarının bitmesi durumudur. Bu bireyler duygusal olarak işinden uzaklaşmaktadır. Diğer iki boyutla birlikte incelenmesi gereken duygusal tükenme, Maslach modelinin önemli bir boyutunu oluşturur(Leiter ve Maslach, 1988: 298). Çalışanların kendilerini bitkin ve duygusal anlamdaileri seviyede yıpranmış hissetmeleri ile ortaya çıkan duygusal tükenme aşamasında, genel olarak enerji kaybı ve duygusal yorgunluğun giderek fazlaştığı görülmektedir. Bu durumu yaşayan kişiler yapılan iş karşısında daha fazla güçlerinin yetmeyeceğini düşünerek işe gitmekten kaçınmaya başlarlar(Karakelle ve Canpolat, 2008: 110).

•**Duyarsızlaşma:** Kişilerin, bulunduğu ortama karşı ilgisiz davranışlar göstermesi ile açıklanan duyarsızlaşma, duygusal tükenmeden sonra iletişim kurulan bireylerin sorunları karşısında kayıtsız kalma ve sorunlardan kendini soyutlamaktır(Leiter ve Maslach, 1988: 298).Duygusal tükenmeyi yaşayan kişiler, kendilerinde hissettiği duygusal baskıyı hafifletmek için diğer insanlarla olan ilişkilerini minimize ederler. İnsanlarla ilişkilerden kaçarak içine girilen yeni durum tükenmişliğin ikinci evresi olarak duyarsızlaşmayı oluşturur. Çeşitli şekillerde ortaya çıkan bu tepkimeler sonucu, kişi karşıdakini aşağılayıcı görür ve karşıdakine kötü davranabilir, onların isteklerini ve emirlerini görmezden gelebilir veya karşıdakine gerekli olan destek için yetersiz olabilir. Bu evrede kişi kendisini insanlardan soyutlayarak bir yalnızlık duygusu içerisine girmek ister(Aslan, 2009: 10).

İşgörenlerin, kendilerini işlerinden soyutlanmak istemesi ve işlerine olan ilgisiz, soğuk, katı ve mesafeli bir davranış içerisinde olması ile meydana gelen bu evrede kişiler, aşağılayıcı davranma, kötü dil kullanma, ayrımcılık yapma, ağır şartlara göre çalışma ve dışarıdandevamlı kötülük göreceğini düşünme, duyarsızlaşmanın belirtileri olarak görülmektedir(Karakelle ve Canpolat, 2008: 110).

• **Kişisel Başarı:** Tükenmişlik sendromunun üçüncü evresi olan kişisel başarı, bireyin özellikle müşterilerle olan iş ilişkilerinde kendini olumsuz olarak değerlendirme eğilimidir. Bu durumda çalışanlar, kendilerini mutsuz hisseder ve işteki başarılarından tatminsizlik duyar (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Kişilerin olumsuz sonuçlanan kişisel değerlendirmeleri sonucu ortaya çıkan evrede, çalışma ortamındaki ilişkilerinde başarısızlık ve yeterlilik duygularında azalma hissedilir. Bu durum karşısında yeterliliğini ve gelişmesini kaybeden kişiler işinde gerilediğini hissederek kendilerini suçluluk duygusuna bırakır ve başarısız olduklarını düşünürler (Akten, 2007: 9).

2.3. TÜKENMİŞLİĞİN SEBEPLERİ

Yoğun bir iş hayatıyla karşı karşıya kalan kişiler çalışma ortamında çeşitli zorluklar ile mücadele etmek zorunda bırakılmaktadır. Kişilerin karşılaştıkları bu zorluklar psikolojik olarak birçok rahatsızlığa sebep olarak kişiler üzerinde direnç kaybı yaratmaktadır. Bu durum kişilerin özgüvenin sarsarak kişileri savunmasız ve zayıf bir hale getirmektedir. Böylece, çalışma hayatındaki zorluklar, olumsuz ilişkiler, teknolojik değişimler ve kaliteye ulaşmanın kişi üzerindeki yarattığı stres işgörenleri tükenmişliğe sürüklemektedir(Çavuş vd, 2007: 98).

Tükenmişliğin sebepleri kişisel nedenler ve kişinin yaşadığı çevreden kaynaklanmaktadır. Kişisel ve örgütsel sebeplerden başlıca olanları; yaş, medeni durum, cinsiyet gibi demografik özelliklerin yanında, aşırı işe bağlılık, kişisel beklentiler, motivasyon, kişilik, performans, özel yaşamdaki stresler, mesleki doyum, üstlerinden gördüğü yaklaşım gibi birçok özellik te tükenmişlikle ilgili araştırmalarda karşılaşılan ve tükenmişliğe sebep olan özelliklerin başında gelmektedir(Izgar, 2003: 11).

Tükenmişliğin sebepleri arasında yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi gibi demografik faktörler; kişilik yapısı, iç-dış kontrol odaklı olma, empati yeteneği, duygusal kontrol, kişisel ihtiyaçlar, beklenti düzeyi, işkolik olma gibi kişisel faktörlerin yanısıra, işin niteliği, müşteri yoğunluğu, çalışma saatleri, iş yükü, iş güvenliği, iş ortamındaki iletişim, aidiyet duygusu, kontrol eksikliği, çalışma arkadaşları ve yöneticiler ile ilişkiler, işletmenin plan ve politikaları, düşük ücret, terfi fırsatlarının az olması, kararlara katılamama, özerkliğin yokluğu, ödüllendirme eksikliği, eğitim, teknolojik gelişmeler, iş yerini fiziksel koşulları, rol çatışması ve belirsizliği, meslekte çalışma süresi, işyerinde taciz, sosyal destek gibi örgütsel faktörler yer almaktadır(Sürgevil, 2006: 49-50).

Tükenmişliğe sebep olan unsurlar, bireylerin içinde bulunduğu durum ve ortama, işin niteliğine ve yoğunluğuna bağlı unsurlar olarak aşağıdaki şekilde sıralanmıştır(Gül, 2014: 8):

- Yapılan işin süresi ve şiddeti
- Fazla iş yükü, yüksek hedef ve beklentilerin olması
- Çalışma ortamında çevre tarafından gereken desteğin sağlanmaması
- Çevre koşulları, fiziksel şartlar ve çalışan ihtiyaçlarının sağlanmaması
- Çalışma ortamında eşitsizlik ve adaletsizliğin hâkim olması
- İnisiyatif ve seçim hakkı yoksunluğu
- Bireysel yaratıcılığın ve potansiyelin gerçekleştirilmesine olanak sağlanmaması

2.3.1.Kişisel Sebepler

Tükenmişliğin yaşanmasında; kişilerin aile yapısı ve çevresi, gereksinimleri, değerleri, ruhsal durumu gibi kişisel özellikler önemli birer etkidir. Bu özelliklerin etkilerinin nasıl bir duygusal stres haline geldiğini ve kişilerin çalışma

ortamında tükenmişliğe eğilimlerini belirleyen önemli birer unsurdur(Demirbaş, 2006: 28) kişisel stres kaynaklarını oluşturankişilerinçalışma hayatı dışındaki yaşamları, kişiden kişiye farklılık göstermekle birlikte, özel yaşamında olumlu ilişkileri olan ve rahat yaşayan bir kişinin daha az stres yaşadığı görülmektedir. Strese sebep olan faktörler farklı kişilerde değişik etkiler ile görülmektedir(Demirbaş, 2006: 16).

Kişisel özellikler, bir bireyin tükenmişliğe sebep olan faktörlere zemin hazırladığı gibi, aynı zamanda tükenmişlik düzeyinin azalmasında önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişisel özellikler olarak yaş, cinsiyet medeni durum, eğitim, tecrübe, sosyal destek kişilik ve beklentiler tükenmişliği etkileyen kişisel faktörler olarak görülmektedir(Arı ve Bal, 2008: 136-137).

Her kişide tükenmişlik sendromu yaşama olasılığının var olduğu kabul edilmekte olup, kişisel özellikleri bu duruma yatkın olan kişilerde bu risk, diğerleri ile karşılaştırıldığında daha fazladır. Bu kişisel özellikler içinde, dıştan kontrol edilme; kişisel yetersizlik, empati yoksunluğu ve duygusal eksiklik, gerçekçi dışı beklentilere sahip olma gibi özellikler mevcuttur. *“Ayrıca, yapılan araştırmalarda, gerçekte olan ile beklentiler arasındaki uyumsuzluk, bireyin kişilik özelliği ve hayatını etkileyen olaylar üzerindeki kişisel kontrolü, yaş, eğitim, cinsiyet, denetim odağı, medeni durum, çocuk sayısı, işe bağımlılık, motivasyon, performans, iş dışı yaşamdaki stresler, mesleki doyum, informal destek, üstlerinden gördüğü destek, iş doyumsuzluğu, işten soğuma gibi faktörlerin tükenmeye yol açan bireysel faktörler arasında sayıldığı görülmektedir(Akten, 2007: 30)”*.

Nevrotik kişiler duygusal açıdan hassas ve duyguları aşırı değişkenlik gösterdiği için tükenmişliğe eğilimlidirler. Aceleci, içe dönük, işleri kusursuz yapmaya meyilli, rekabetçi, hırslı ve zaman baskısı altında olan A tipi kişilerin tükenmişlik yaşama olasılıkları diğer kişiler ile kıyaslandığında daha üst düzeydedir. Bunun haricinde, aşırı talepler karşısında hayır diyememe durumları da kişilerin tükenmişlik yaşamalarına sebep olan önemli bir etmendir(Yıldız, 2015: 65).

2.3.2.Örgütsel ve Çevresel Sebepler

Tükenmişliğe sebep olabilecek çevresel etmenler olarak; işin niteliği, haftalık çalışma saati, iş yükü, hizmeti alan kişiden kaynaklanan problemler, iş stresi, çalışma arkadaşları ile olan ilişkiler, terfi fırsatlarının ve ödüllendirmenin yetersizliği, , rol belirsizliği, örgütsel desteğin yokluğu, başarı kavramındaki belirsizlik, iş ilişkileri, dinlenme zamanı eksikliği, mobbing, düşük ücret, elverişsiz çalışma koşulları, kötü ulaşım alanları, çalışanlarının gereksinimlerinin görmezden gelinmesi, kötü yönetimin yayılması, çalışma ortamındaki etkileşim, cinsiyet, yetersiz teçhizat, karmaşık hiyerarşi, önemli kararlara katılmayıp, ekonomik ve toplumsal etmenler olarak görülebilir(Barutçu ve Serinkan, 2008: 547).

İki çeşit örgüt yöneticisi içerisinde, kurumda ortaya çıkan sorunlardan kaçan, sorunları erteleyen ve görmezden gelen yöneticiler, bu şekilde yaşanan sorunlar ile tepkisiz kalarak başa çıkmayı isteyen örgüt yöneticilerinde tükenmişlik yüksek düzeyde bir yer almaktadır. Diğer yandan sorunlarla mücadele eden, sorunların çözümüne ilişkin çözüm stratejileri geliştiren, sorunları kontrol altına almak isteyen ve mücadele yöntemini seçen yöneticiler ise çok daha az tükenmişlik içerisindedirler(Izgar,2003: 16).

Çalışma ortamındaki birçok faktörlerde yaşanan olumsuz şartların, çalışanların işe yönelik yeterlilik duygularını azalttığını, iş gereklerini yerine getiremez halini almasıyla performanslarını azaltıcı bir etki yaratarak tükenmişliğe yol açtığı öne sürülmektedir. Örgütsel faktörleri oluşturan başlıca değerler; iş yükü ve iş kontrolü, ödül, aidiyet, adalet faktörleridir(Yıldız, 2015: 65).

Örgütsel tükenmişlik açısından üzerinde durulması gereken bir diğer konu da alt-üst ilişkileridir. Bu doğrultuda işletmelerde alt kademe işgörenlere verilen görevler işletmenin amaçlarına ve işgörenlerin yeteneklerine uygun olmalı. Ayrıca işgörenlere yüklenen iş yükü beklentilerine ters düşmemelidir. Alt kademe işgörenlerin psikolojik zarar görmesini engellemek için, işletmenin amaçları iyi açıklanmalı, yöneticileri ile olan ilişkileri şeffaf olmalı, yöneticiler iyi tanıtılmalı, psikolojik zarar veren davranışlardan kaçınılmalıdır. Gerektiği zaman alt kademe işgörenlerin yaptıkları işin doğruluğunun takdir edilmesi ve motivasyonunun artırılması gerekir. Bu konuyla ilgili üst kademe yöneticiler motivasyonun gereği için işgörenlerin özlük haklarına ve sahip oldukları değerlere saygılı olmalı, görüş ve fikirlerini paylaşmalarına fırsat vermeli ve onların başarısını ödüllendirmelidir (Izgar, 2003: 20).

2.4. TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ

Tükenmişlik, süreci çok yavaş ilerleyen, başlangıcı ise bir o kadar hızlı olan ve sürekli gelişen kronik bir olgudur. Aniden yaşanan herhangi bir olay kişi için tükenmişlik belirtisi olabilir. Kişide tükenmişlik başlamadan bir süre önce; içinde bulunduğu bir durumun baskısı, sağlık problemleri ya da arka arakaya yaşanan bir dizi stres kaynaklı çevresel koşullara rastlanır. Bu durumun aksine tükenmişliğin ortaya çıkması için herhangi sebep görülmemekte ve tükenmişlik aniden başlamaktadır. Tükenmişlik durumu içerisinde olan bazı yetenekli kişiler zayıf yönlerini iyi gizleyebildikleri için içinde buldukları durumun farkında olamayabilirler (Freudenberger ve Richelson, 1981'den akt. Sürgevil, 2006: 17).

Sadece negatif faktörlerin varlığı değil, tükenmişliğe sebep olan bir diğer faktör de pozitif duyguların eksikliğidir. Kendini işine adapte etmiş bir kişi, işine karşı duyduğu şevk ve heyecanla, işini iyi yaptığında aldığı doyum, iş arkadaşlarıyla olan pozitif ilişkileri ve sahip olduğu değerlerin övünç kaynağı olmasıyla kendini motive hissedecektir ve kişinin motivasyonunu ve işletmeye bağlılığını artıracaktır. Yaptığı işten duyduğu mutluluk ile doğru orantılı olarak birey işini daha iyi yapmaya

gayret gösterecektir. Bunun yanısıra kendini iyi ve motive hisseden birey, yaratıcı ve çözüm odaklı olarak işinde daha özel şeyler yapmak için çaba göstermeye devam edecektir(Sürgevil, 2006: 18).

Tükenmişliğin belirtileri ile ilgili birçok faktör ortaya çıkmakla beraber, bu belirtilerden bazıları aşağıdaki başlıklarda sıralanmaktadır(Çam, 1991'den akt. Izgar, 2003: 7).

2.4.1.Fizyolojik Belirtileri

Fizyolojik belirtiler arasında; hızlı kalp atışı, uykusuzluk, yorgunluk, enfeksiyonlara karşı direncin azalması, zayıflık ve sersemlik, hafıza problemleri, kilo değişimleri, mide şikâyetleri, mutsuzluk, kronik olarak iyileşmeyen hastalıklar, hiper tansiyon, baş ve kas ağrıları gibi davranışları yer almaktadır. Diğer belirtiler de aşağıdaki gibi sıralanabilir (Izgar, 2003: 9):

- Yorgunluk ve bitkinlik hissi
- Sık sık baş ağrısı
- Uykusuzluk
- Solumum güçlüğü
- Uyuşukluk
- Kilo kaybı
- Genel ağrı ve sızılar
- Yüksek kolesterol
- Kroner kalp rahatsızlığı insidansının artışı
- Çok sık görülen soğuk algınlığı

2.4.2. Psikolojik Belirtileri

Psikolojik belirtilere örnek olarak; eleştirme, duygusuz davranma, kendini insanlardan soyutlama, başarısızlık duygusu, hayal kırıklığı, stres, depresyon, endişe, umutsuzluk, düşük konsantrasyon, alınganlık, yabancılaşma ve tek başına duygularından oluşmaktadır (Izgar, 2003: 9):

- Aile sorunları
- Uyku düzensizliği
- Depresyon
- Psikolojik hastalıklar

Kendilerine karşı saygı ve güven duyulmadığını ve yaptıkları işin değersizbulduğunu düşünen çalışanların, kendine olan özsaygı ve güven hisleri azalacaktır. Diğer bir deyişle yaptıkları işte kendilerini küçük görülmüş hisseden kişiler çevrelerine karşı olan bir düşmanlık duygusu içerisine girmeye meyillidirler. Kendilerini işyerlerinde yabancı gibi hissetmeye başlayan bireyler, hırsızlık ve sabotaj gibi yüz kızartıcı suçlarla bulunmaya müsaittirler(Sürgevil, 2006: 21). Kaygı, depresyon gibi ruhsal hastalıklara da yol açabilen tükenmişlik; alınganlık, aşırı üzüntü, apatik görünüm, asılsız şüpheler ve paranoya, öz saygı ve özgüvende azalma, başarısızlık hissi, suçluluk, çaresizlik gibi duygular olarak meydana çıkabilmektedir(Akten, 2007: 32).

2.4.3. Davranışsal Belirtiler

Davranışsal belirtilerin başlıca olanları; insanlarla daha az zaman geçirme isteği, yavaşlık ve görev yerini bırakma davranışları, acı söz, şüpheli olma, evde ve işte konuşmaktan kaçınma, sıkça ağlama ve duygusal patlama belirtileridir(Izgar, 2003: 9). Ayrıca tükenmişliğin davranışsal belirtileri arasında; depresif ve kendini

güvensiz hissetme, çevresinde gerilim ve tartışma artışı, kızgın ve sabırsız olma, huzursuzluk gibi olumsuz durumlarda artış, nezaket, saygı ve arkadaşlık gibi olumlu ilişkilerde azalmanın görülmesi gibi sonuçlar yer almaktadır(Kırkan, 2014: 10).

- Çok hızlı öfkelenmek
- İşe gitmek istememek
- Konulara şüphe ve endişe ile bakmak
- Alınganlık göstermek, takdir edilmediğini düşünmek
- İşten kaçmak veya işe geç gelmek
- İlaç, alkol ve tütün kullanımında artış
- Kendine olan öz-saygısı ve özgüvende sorunlar yaşamak
- Evlilikte sorunlar, aile içi şiddet ve bu ortamlardan uzaklaşmak
- Kendini dış dünyadan soyutlamak, içe kapanmak
- Teslimiyet, suçluluk ve içlerimşlik duygusunda artış
- İsteksizlik, çaresizlik, isyan ve konsantrasyon güçlüğü
- Unutkanlık ve yavaş düşünme
- Kendi kendine yapılan zihinsel uğraşlar
- Örgütlemeye eksiklik ve yetersizlik
- Rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karmaşıklık yaşama
- Görevlilere güvenememe veya onlardan kaçınmak
- İşletmeye karşı ilgisizlik
- Erteleme duygusu yaşamak
- Başarısız olacağına inanmak
- Çalışmaya karşı direnç kaybı
- İş konularında konuşmaktan ve tartışmaktan kaçınmak
- Alaycı ve suçlayıcı olmak

Kişiler üzerinde başarısızlık hissi ve kendine olan saygı yitimi gibi olumsuz etki yaratan fiziksel ve psikolojik etmenler, kişilerin kendilerini gereksiz hissetmelerine sebep olurlar. Bu durum karşısında örgütte çalışan işgörenler, kendisinin işe yaramadığını ve işi yapamadığını düşünmeye başlar. Çalıştığı örgütte kendisini değersiz ve önemsiz hissedenden işgörenlerin örgüt içi verimliliği düşer ve sürekli başarısızlık görülür. Bu sebeplerden dolayı suçluluk duygusu içine giren işgörenler, kendilerini ortamdaki soyutlayarak zayıf bir davranış tutumu içine girerler(Polatçı, 2007: 83).

2.5. TÜKENMİŞLİĞİN DOĞURDUĞU SONUÇLAR

Tükenmişlik sendromunun sonuçları kişiler ve örgütler açısından oldukça önemlidir. Bu sebepten dolayı sendromun iyi tanınması ve önceden önlemlerinin alınması açısından oldukça üzerinde durulması gereken bir konudur. Özellikle işgörenler açısından önemli sonuçları olan tükenmişlik duygusu, yapılan işin kalitesinin düşmesine neden olabileceği gibi kişiler üzerinde çeşitli sorunların artmasına sebep olmaktadır. Başarı inancına sahip olan kişiler, tükenmişlik konusunda destek almayı istemezler. Bu inanç doğrultusunda yardım almayı reddeden kişiler sürekli başarıya odaklanır ve başarılı olacaklarını düşünürler. Bu kişiler, başarıya uzak olarak gördükleri her bir durumu ve nesneyi hayatlarından da uzak tutarlar. Ayrıca, karşılaşacakları her türlü zorlukla baş edebileceklerini düşünen bu kişiler, tükenmişlik durumlarında, mesleki, kişisel başarısızlık ve doyumsuzluk, yorgunluk gibi duygusal olaylar ile karşı karşıya kalırlar(Aslan, 2009: 19).

Olumlu düşünceler ile işe başlayan işgörenler, işi, ilk aşamada önemli, anlamlı bir süreç olarak görmektedirler. Ancak tükenmişliğin başlamasından sonra, yapılan iş, anlamsız ve önemsiz olarak görülmektedir. Bu durum, başlarda pozitif bir enerjiye sahip olan işgörenin tükenmişlik aşamasından sonra bu pozitif enerjiyi düşürmekte ve gittikçe yerinin olumsuz davranış biçimlerine bırakmaktadır. Böylece işgörenlerde, sırasıyla enerji, yerini duygusal tükenmeye, katılım, duyarsızlaşmaya, etkinlik ise düşük kişisel başarı hissine bırakır(Ganiyusufoğlu, 2011: 47).

Tükenmişlik sendromu içerisinde olan işgörenler, bu durumu atlatmak amacıyla içki, sigara, uyuşturucu, sakinleştirici tüketimine yönelmekte ve bağımlı duruma gelmektedirler. İşe geç gelmeler veya hiç gelmeme, işten ayrılma, performansta düşüş ise tükenmişlik sendromunun örgüt tarafından zararlı sonuçları arasındadır(Izgar, 2003: 21).

Tükenmişliğin sonuçları incelendiğinde, sonuçların, iki kısma ayrılmasının gerektiği görülmektedir. Bunların birincisi işten kaynaklanan olumsuzluklar olup, diğeri ise kişinin mental ve fiziksel sağlığından kaynaklanmaktadır. İşten kaynaklanan sonuçlar işin niteliğinde ve niceliğinde azalma, çalışanların ve insan kaynaklarının etkili kullanımının önünde engel teşkil etme, piyasada işletmelerin zayıf düşmesi gibi sonuçlardır. Fiziksel durumdan kaynaklanan sonuçlar ise kişilerin yaşam kaliteleri düşmesinden dolayı fiziksel ve ruhsal sorunlarla kişinin karşı karşıya kalmasının sonucu ortaya çıkan durumdur (Aydın, 2015: 23).

2.5.1. Örgütsel Sonuçlar

Tükenmişliğin sonuçları arasında işgörelere ve örgütlere yansıyan durumlar; işi aksatma ve işin yoğun ve ağır olduğu zamanlarda sebepsiz uzaklaşma hissi, hırsızlık yapma eğilimi, çeşitli sebeplerden dolayı işe geç gelişlerde veya gelmeme durumlarında artış gibi olumsuz sonuçlar yer almaktadır. Diğer sonuçlar arasında, işgörelerin işten ayrılması veya bu düşüncedeki artış, hizmetin niteliğine kasten zarar verme, izin kullanılan zamanlarda izni uzatma eğilimi, evraklar üzerinde yapılan illegal değişiklikler, çalışma ortamı veya dışında insan ilişkilerinde uyumsuzluk yaşama, evlilik ve aile yaşamında sorunlar, aile bireylerinden uzaklaşma, cinsel olarak isteksizlik, aile kutlamalarından uzak durma, iş performansında düşüş gibi olumsuz sonuçlar görülmektedir (Akten, 2007: 33). Ayrıca örgütsel sonuçlar arasında, hizmet sağlama kalitesindeki düşüş ve kasti iş kazaları vardır. Yaşadığı tüm bu sorunlardan dolayı karmaşık bir duygu içinde olan kişilerin iş yapma becerilerinde düşüş meydana gelir. Bu sebeple de örgütteki işgörelere, defolu veya kalitesiz üretim

yapmaya başlar ve yaptıkları işe odaklanamamaktan dolayı aralıklarla iş kazalarına neden olurlar(Polatçı, 2007: 87).

Karşılarındaki insanları bir nesne gibi görmeye başlayan hizmet sunan kişiler, karşısındakilere karşı gösterdiği ilgiyi azaltırlar. Bunun sonucunda da sunulan hizmetin kötüleştiği ve hizmeti sunan kişilerin hizmeti alan kişilerin ihtiyaçlarını daha az dikkate aldığı görülmektedir. Bu doğrultuda hizmeti veren kişiler, düşüncesiz, saygısız, kaba ve hizmeti alan kişilere umursamaz bir tavırla hizmet vermeye devam eder(Izgar, 2003: 25).

2.5.2. Bireysel Sonuçlar

Kişilerin sadece fiziksel sağlığı ile ilgili olmayan tükenmişlik, aynı zamanda kişilerin psikolojik ve ruh sağlığı ile alakalıdır. Kişisel başarıda ve benlik duygusunda azalmaya ve bu sendromu yaşayan kişilerde kendisi ve işi hakkında kötü hissetmeye sebep olan durum tükenmişlik duygusudur. Bu duruma paralel olarak çalışanların işlerinde kendilerini yetersiz ve değersiz hissetmeleri bunun bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu aşamada kişide kendini suçlu hissetme eğilimi başlar ve bu eğilim kişinin insanlardan kendini soyutlamasına, kendine zarar vermesine neden olur. Ayrıca, kendini duygusal anlamda bitkin hisseden ve insanlara karşı kayıtsızlığı artan kişilersaldırgan davranışlar sergiler, fevri karşılıklar ile ciddi hatalara sebep olur(Sürgevil, 2006: 90).

Tükenmişlik alanında bugüne kadar yapılan araştırmalar neticesinde, tükenmişliğin insanlar üzerinde çeşitli sorunlar oluşturduğu ve bu sorunların kalıcı olarak insan sağlığını etkilediği görülmüştür. Tükenmişliğin, insan yaşamı üzerinde bir sorun oluşturmadan önce fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtileri tespit edilerek bu sorunların geçici ya da kalıcı bir iz bırakacağı konusunda teşhis koymak mümkündür. Bu doğrultuda, tükenmişliğin belirtilerini gösteren durumlar, aynı zamanda tükenmişliğin sonuçları olarak ta görülmektedir (Polatçı, 2007: 81).Tükenmişliğin sonuçları arasında diğer durumlar ise; psikolojik sorunlar ve rahatsızlıklar, depresyon, devamlı kaygı hali, öz-saygıda azalma, alınganlığın temel

kişilik özelliklerinden biri haline dönüşmesi, alkol ve ilaç kullanımında artış, uyku bozuklukları, cinsel isteksizlik ve iktidarsızlık, ani öfke patlamaları, saldırganlık eğiliminde artış, nefes alma güçlükleri ve alerjik rahatsızlıkların yoğunlaşması öne çıkmaktadır(Dincerol, 2013: 50).

Tükenmişliğin kişisel sonuçları arasında bulunan fakat kişiler tarafından çok fazla önemsenmeyen fizyolojik sorunlar kişilerde, baş ağrısı, soğuk algınlığı, uykusuzluk, iştahsızlık gibi geçici durumlar olduğu sanılır ve bu sorunu yok etmek için ilaç tedavisine başvurulur. Ancak bu gibi rahatsızlıkların özünde tükenmişlik sendromu olduğu anlaşıldığında, soruna yönelik kullanılan ilaç veya doktor tedavisinin yeterli olmadığı görülecektir(Polatçı, 2007: 82).

2.6. TÜKENMİŞLİĞİ ÖNLEMENİN VE BAŞA ÇIKMANIN YOLLARI

Yöneticilerin tükenmişlik durumlarını hafifletmek için birçok yönetsel tedbirler alınabileceğini belirten Rogers, bu tedbirleri aşağıdaki gibi sıralamıştır(Izgar, 2003: 29-30):

- İşin yoğun ve işyükünün ağır olduğu zamanlarda gerekli olan personel ve teçhizat desteğini sağlamak
- Bağımsız karar verme ve karara katılma olanakları sağlamak
- Teşvik için başarıları takdir etmek ve ödüllendirmek
- Ödül dağılımında eşit olmak
- Kişisel gelişim imkânı sağlamak
- Üst kademe yöneticiler tarafından desteklemek
- Kişiler arası ilişkileri gözden geçirmek
- İletişimin kalitesini yükseltmek
- İşin gerektirdiği sorumlulukları revize etmek ve kişilere yeni görevlere atamak

Tükenmişliği önlemek için alınacak tedbirlerin ilki, tükenmişlik sendromunun potansiyel bir sorun olarak varlığının farkında olmaktır. Bunun farkına varan kişiler, tükenmişlik riskinin yüksek olduğu bir alanda çalıştığından kendini korumak için uygun adımlar atabilir ve tedbirler alabilir. Brouwers ve Tornic 'e göre tükenmişliği önlemek için, kişilerin stres yönetimine yönelmesinden önce beceri eğitimine yönlendirilmesi gerekmektedir. Kişilerin azalan yeterlilik duygusu üzerinden bir sonuca varılarak yeni beceriler kazandırılmalı, buna karşın kişi duygusal faktörlerden uzak tutularak duygusal mücadele arka plana bırakılmalıdır (Oruç, 2007: 27).

Tükenmişlik ile baş etme yolları arasında, örgütteki olumsuz koşulların giderilmesi de alınması gereken önemli tedbirlerin başında gelmektedir. Yöneticilerin düzene sokmaları ve tedbir içingereken önemli sorunlar ise; görev ve sorumlulukların iyi tanımlanması, işe başlayan kişilerin yapacakları işle ve üstlenecekleri sorumlulukla ilgili bilgilendirilmesi ve örgüte uyumsağlamaları için gereken atılımların yapılması, işte karşılaşabilecekleri zorlukların açıklanması ve gerektiğinde hizmet içi eğitime alınması gibi önceden değerlendirilmesi gereken konulardır (Aslan, 2009: 22).

Tükenmişlikle başa çıkabilmenin en önemli adımlarından bir tanesi de kişinin kendisinde meydana gelen değişimin farkına varabilmesidir. Kişinin meydana gelen değişikliklerin neden ve nasıl kaynaklandığını analiz etmesi tükenmişlik ile mücadelede çok önem arz eden bir durumdur. Kişi kendisine, Daha önce nasıldım? Neden değiştim? Böyle hissetmemdeki sebep? Bu durumun sebebi benim tavırlarım mı yoksa çevremdekilerin tavırlarından mı kaynaklanıyor? Bu duygudan kurtulabilmek için ne yapmam gerek? Değiştirmem gerekenler? Sorularını sorması var olan değişimlerin farkına vararak eğer bu durumdan şikâyetçi ise değişim için bir adım atmasını teşvik edecektir. Kişinin değişimi günlük olarak gözlemesi ve nasıl bir yerde olması gerektiğini düşünmesi bu konuda alınabilecek ciddi bir önlemdir. Bu doğrultuda değerlendirmeler yapan kişi, kendisi hakkında yıkıcı değil yapıcı olmak için gayret etmelidir (Sürgevil, 2006: 99).

Tükenmişlikle başa çıkmak için alınabilecek örgütsel ve kişisel önlemler aşağıda sıralanmıştır(Oruç, 2007: 28-29):

•Örgütsel Önlemler;

1. İşgörenlerin gereksinimlerinden kaynaklanan ihtiyaçları tespit ederek, bu ihtiyaçlar doğrultusunda mesleki ve teknolojik eğitim programları düzenlemeli
2. İşletme yöneticileri tarafından alınan ve uygulanan kararlarda işgörenlerin ihtiyaç ve beklentileri dikkate alınmalıdır
3. İşgörenlerin pozisyon atlama ve ödüllendirme olanakları arttırılmalı
4. İşgörenlerin kişisel ihtiyaçları göz önünde bulundurulmalıdır
5. İşgören seçiminde seçici davranılmalıdır
6. Yönetimi geliştirme programları uygulanmalı
7. Makine ve teçhizat sistemi işgörenler için en uygun seviyede tutulmalı
8. Ekipler arasında düzenli ve sistemli toplantılar yapılmalı
9. İşgörenler gerekli hedeflere yönlendirilmeli
10. Performans değerlendirme yapılmalı
11. İşgörenlerin görev ve tanımları açık ve net olmalı
12. İşgörenlerin sosyal yaşamlarına destek verilmeli
13. İşgörelere mesleki destek sağlanmalı
14. Stresle mücadele için eğitim verilmeli
15. İşgörenlerin çalışma ortamı bazen değiştirilmeli
16. Hoşgörölü, adaletli, esnek, dinleyen ve değer veren yöneticiler yetiştirilmeli
17. İşgörelene ödenen ücretler arttırılmalı

•Bireysel Önlemler;

1. Hdefleri belirlerken ulaşılabilir ve gerçekçi hedefler belirlemek
2. İnsan ilişkilerine önem verilmeli ve olumlu geri dönüş kaynakları geliştirmek

3. Kişinin kendisini yanması
4. Kişinin kendini denetlemesi
5. Kişinin, yaptığı işin riskini ve zorluklarının farkına varması
6. Kişisel gelişim farkındalığı
7. Tükenmişlik hakkında bilgi sahibi olma
8. Stres hakkında bilgi sahibi olma
9. Değişim konusunda açık görüşlülük
10. Çalışma esnasında dinlenme olanakları
11. Tatil olanağı
12. Gerekli yardım ve destek konusunda istek
13. Mizah yönlerinde artış
14. Çalışma hayatı haricinde başka uğraşlar edinme
15. Hayır sözcüğünü kullanmak
16. Dinlenme zamanlarını iyi kullanma
17. İş arkadaşlarıyla ilişkileri geliştirme
18. Aile içinde vakit geçirme
19. Dine bağlılık
20. Sağlığına özen göstermek

2.7. KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜNDE TÜKENMİŞLİK

Turizm endüstrisi içerisinde tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılama konusunda en fazla rolü olan konaklama işletmelerinde, hizmetin devamlılığı açısından bünyesindeki işgörenlerin sürekli müşterilerle iletişiminden doğan çeşitli etmenlerden dolayı tükenmişlik oluşumu epey önem arz etmektedir. Bu sebeple, konaklama işletmelerinde tükenmişlik konusunun araştırılması ve sonuçlarının değerlendirilmesi çok önemlidir. Konaklama işletmelerinde tükenmişlik konusu 80'li yıllarda araştırılmaya başlanmasına rağmen Türkiye' de bu konuda yapılan

araştırmalar son yıllarda önem kazanarak daha çok araştırma konusu olmaya başlamıştır. Ülkemizde, bu alanda yapılan en eski çalışmalardan olarak Kozak (2001) Türkiye’de Konaklama Sektöründe Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma ve Birdir ve Tepeci’nin (2003) Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkileri araştırmaları göze çarpmaktadır. (Türkmen ve Artuğer, 2011: 235).

Konaklama işletmeleri bünyesinde emek yoğun özelliğinin en çok görüldü bölümlerden bir tanesi olan yiyecek içecek bölümü üzerinde yapılan çalışmalar ise 1980’li yıllara kadar dayanmaktadır. Bu alanda yapılan en eski çalışmalardan biri olarak 1989 yılında Christopher Krone, Mary Tabacchi ve Bonnie Farber beş büyük otel zincirinde görev yapan yiyecek içecek müdürlerinde tükenmişliği araştırmışlardır. Ayrıca bu araştırmacılar daha sonraki yıllarda yiyecek içecek alanında tükenmişlik konusunda çeşitli çalışmalar ile bu konudaki araştırmalarına devam etmişlerdir. Bu alanda yapılmış en eski çalışmalardan bir tanesi de Reynold ve Tabacchi (1993) tarafından restoran zincirlerindeki müdürlerin tükenmişlik durumlarını araştırmasıdır (Birdir ve Tepeci, 2003: 96)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ BİR ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE YÖNTEMİ

Çalışmanın bu bölümünde, Bodrum bölgesindeki beş yıldızlı konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerinin tükenmişlik düzeylerini göstermek amacıyla uygulanan anket verilerinin analizi yapılmıştır. Ayrıca, bu bölümde araştırmanın amacı, kapsamı, yöntemi, evren ve örneklem, veri toplama aracı hakkında bilgi verilmektedir. Ankette bulunan ifadeler ile işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlenmiş ve aynı zamanda tükenmişlik düzeyi ile işgörenlerin demografik özellikleri arasında değişiklikler gösterilmiştir.

3.1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek ve bu doğrultuda ortaya çıkan sorunları saptayarak çözüm önerilerini ele almaktır. Araştırmada, yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile demografik değişkenlerin ilişkisini belirlemek amaçlanmıştır.

3.1.2. Araştırmanın Kapsamı

Araştırma Bodrum bölgesindeki beş yıldızlı otellerdeki yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenler örneklem olarak alınmış ve işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek için Maslachve Jackson tarafından akademik personelin tükenmişlik durumunu ölçmek için geliştirdiği tükenmişlik ölçeğinin özellikleri ile sınırlıdır.

3.1.3.Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada iki farklı çeşit araştırma yöntemi uygulanmıştır. Bunlardan ilki nicel analiz yöntemlerinden bibliyometrik analiz yöntemidir. Bu bölümde nicel araştırma tekniklerinden biri olan bibliyometrik analiz incelenmiştir. Bibliyometrik analiz, yayınlanan bilimsel dergi ve kitaplar ile ilgili matematiksel ve istatistiksel bilgilerin çıkarılması ve bu yayınların ortak alanlarının incelenmesinde kullanılan yöntem olarak kullanılmaktadır.

Bu araştırmadaki diğer yöntem ise işgörenlerin tükenmişlikle ilgili tutumlarını, duygu ve düşüncelerini ortaya çıkaracak anket yöntemi kullanılmıştır. İşgörenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik yapılan ankette Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında akademik personelin tükenmişlik düzeyini ölçmek amacıyla geliştirilen tükenmişlik ölçeği soruları kullanılmıştır. Anketler birebir olarak uygulanamamış olup, yöneticiler aracılığıyla işgörenlerin katkıları sağlanmıştır. Elde edilen veriler IBM SPSS 20 programında analiz edilmiştir.

3.1.3.1. Bibliyometrik Analiz

Bibliyometri, bilimsel bir yayının içeriğinde listelenen atıfları dikkate alarak belli bir alana olan alakasını belirtmek için kullanılan yöntemdir (Ziegler, 2009: 6). Bu doğrultuda ulusal ve uluslararası veri tabanlarında ulaşılan turizm alanındaki yapılan tükenmişlik çalışmaları incelenmiş ve bibliyometrik analiz yapılmıştır. Bu analizi yapmadaki amaç, konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümündeki yapılmış tükenmişlik çalışmalarının turizm alanındaki yapılmış tükenmişlik çalışmalarının içerisindeki yerini ortaya çıkarmaktır.

Bu kapsamda ulusal ve uluslararası veri tabanlarından turizm alanını altında tükenmişlik çalışmalarını inceleyen 51 adet yayına ulaşılmış ve yayın içeriklerinden yiyecek içecek bölümünde yapılmış çalışmalar tespit edilmiştir.

Tablo 3: Turizm Alanında Yapılmış Tükenmişlik Çalışmalarına İlişkin Bibliyometrik Analiz

Yayın Yılı	Yayın Adı	Yayının Yazarı	Yayın Yeri	Yayın İçeriği
1989	Manager Burnout	Krone, C. Tabacchi, M. Farber, B.	The Cornell H.R.A Quarterly	Bu araştırmanın amacı, yiyecek içecek bölümündeki müdürlerin tükenmişlik seviyelerini belirlemektir.
1993	Burnout in Full-Service Chain Restaurants	Reynolds, D. Tabacchi, M.	The Cornell H.R.A Quarterly	Bu çalışmada, zincir restoranlarda çalışan müdürlerin tükenmişlik durumları araştırılmıştır.
1998	Antecedents Of Employee Burnout in the Hotel Industry	Ledgerwood, C. E. Crotts, J.C Everett, A. M.	International Journal of Tourism Research	Bu çalışma, çalışanların, çalışma ortamı ile tükenmişlik algılamaları arasındaki ilişkinin derecesini araştırmıştır.
2001	Türkiye’de Konaklama Sektöründe Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma	Akoğlan Kozak, M.	Turizm Akademik	Bu araştırmanın amacı, konaklama işletmelerindeki kadın işgörenlerin tükenmişlik seviyesini belirlemektir.
2003	Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkileri	Birdir, K. Tepeci, M.	Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi	Bu çalışmada, konaklama işletmelerinde çalışan otel müdürlerinin tükenmişlik durumları ve işgücü devir hızına etkisi araştırılmıştır.
2004	A Model of The Moderating Influence Of Emotional Intelligence on The Relationship Between Emotional Labor, Burnout And The Service Experience	Brown, A. K. Van Dijk, P. A.	Creating Tourism Knowledge: Proceedings of The 14th International Research	Bu çalışmada, duygusal emek, duygusal zekâ, tükenmişlik ve hizmet deneyimi arasındaki ilişkinin kavramsal bir modelini ortaya çıkarmak amaçlanmıştır.
2005	A Review And Profile of Managerial Burnout in The Hospitality Industry of Cyprus	Zopiatis, A. Constanti, P.	Tourism Today	Çalışmanın temel amacı, Kıbrıs'ta yürütülen kapsamlı bir araştırma çalışmasının bulgularını sunmak ve konaklama yöneticileri arasındaki tükenmişliği araştırmaktır.
2005	Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu	Ersoy, A. Demirel Utku, B.	Muhasebe Ve Finansman Dergisi	Bu çalışmanın amacı, Antalya bölgesinde bulunan beş yıldızlı oteller ve birinci sınıf tatil köylerindeki muhasebe müdürlerinin tükenmişlik düzeylerini belirlemektir.
2005	Research on The Tour Guides' Job Burnout And The Strategy For Its Solution	Geng-Yun, F.	Journal of Guilin Institute of Tourism	Tur rehberlerinin mesleki tükenmişliği, fiziksel durumları, zihinleri ve davranışları üzerinde bir araştırma.

2007	Burnout and Perceived Organisational Support Among Front-Line Hospitality Employees	Raybould, M. Walters, G.	Journal of Hospitality And Tourism Management	Bu çalışmada, konaklama işletmelerinde ön planda çalışan işgörenlerin tükenmişlik ile örgütsel destek arasındaki ilişki araştırılmıştır.
2007	Burnout And Service Employees' Willingness To Deliver Quality Service	Humborstad, S. Humborstad, B. Whitfield, R.	Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism	Bu çalışmada hizmet çalışanlarının tükenmişliği ile kaliteli hizmet sunma istekleri arasındaki ilişki araştırılmıştır.
2007	Hotel Job Burnout: The Role of Personality Characteristics	Kim, H. J. Shin, K. H. Umbreit, W. T.	International Journal of Hospitality Management	Bu çalışma, kişilik boyutlarının otel çalışanlarının mesleki tükenmişliğine olan etkisini incelemektedir.
2007	Role Stress, Burnout And Their Effects On Frontline Hotel Employees' Job Performance: Evidence From Northern Cyprus	Karatepe, O. Uludağ, O.	International Journal of Tourism Research	Bu çalışmanın amacı, Kıbrıs'taki konaklama işletmelerinde ön planda çalışan işgörenlerin tükenmişlik ve iş streslerinin iş performansına etkisini araştırmaktır.
2008	Burnout, Engagement, Coping And General Health of Service Employees in The Hospitality Industry	Pienaar, J. Willemse, S. A.	Tourism Management	Bu araştırmanın amacı, Güney Afrika'daki konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin tükenmişlik, bağlılık, baş etme ve genel sağlık durumları arasındaki ilişkileri saptamaktır.
2008	Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma	Pelit, E. Türkmen, F.	Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	Bu çalışmada, konaklama işletmelerindeki işgörenlerin tükenmişlik durumlarının karşılaştırılması hedeflenmiştir.
2009	Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma	Altay, H.	Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	Bu çalışmanın amacı, Antakya ve İskenderun'da bulunan konaklama işletmelerindeki çalışanların tükenmişlikleri ve iş tatminleri arasındaki ilişkileri saptamaktır.
2010	An Examination of Social Support and Social Identity Factors and Their Relationship to Certified Chefs' Burnout	Kang, B. Twigg, N. W. Hertzman, J.	International Journal of Hospitality Management	Bu çalışma sertifikalı aşçıların tükenmişlik durumlarını ve işgören devir hızına etkilerini incelemiştir.
2010	Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi	Üngüren, E. Doğan, H. Özmen, M. Akgün Tekin, Ö.	Journal of Yaşar University	Bu çalışmada, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır.
2010	Personel Güçlendirme ile Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişki: Seyahat Acentalarında Bir Araştırma	Batman, O. Aslan Mesci, Z.	11. Ulusal Turizm Kongresi	Bu çalışmada, işgönerlerde personel güçlendirme ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi belirlemek hedeflenmiştir..

2010	Research on Cruise Staff Job Burnout of Three Gorges Area, Hubei Province	Geng-Yun, F. Shenghua, W. Wen, Q.	Tourism Research	Bu çalışmanın amacı kurvaziyer çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerini belirlemektir.
2010	Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği	Altay, H. Akgül, V.	Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	Bu çalışmada, seyahat acentası çalışanlarında tükenmişlik düzeyi araştırılmıştır.
2010	The Effect of Burnout on Engagement: An Empirical Study on Tourism Students	Uludağ, O. Yaratan, H.	Journal of Hospitality, Leisure, Sports And Tourism Education	Bu araştırmanın amacı, lisans turizm öğrencilerinin duygusal tükenmişlik durumlarını belirlemektir.
2010	The Repercussion Study of Burnout, Organizational Commitment and Job Performance Among Hotel Grass-Foots Staff	Wei-Min, C. Xiao-Mei, H.	Tourism Forum	Bu makale, konaklama işletmelerinde mesleki tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve iş performansı arasındaki ilişki incelenmiştir.
2011	Liderlik Davranışlarının Orta Düzey Yöneticiler Üzerindeki Etkisi ve Yöneticilerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi; Kuşadası Otel İşletmelerinde Bir Araştırma	Güzel, T. Akgündüz, Y.	Yönetim Bilimleri Dergisi	Bu çalışmanın amacı, dönüştürücü ve etkileşimli liderlik tiplerinin alt boyutlarıyla ele alınması sonucunda çalışanların bu boyutları nasıl algıladıkları ve tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisini saptamaktır.
2011	Moderating Effects of Leader-Member Exchange (LMX) On Job Burnout in Dietitians and Chefs Of Institutional Foodservice	Kyung-Eun, L.	Nutrition Research and Practice	Bu çalışmanın amacı, kurumsal gıda hizmetlerinde çalışan beslenme uzmanları ve şefler arasındaki mesleki tükenmişlik durumlarını değerlendirmektir.
2011	Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma (İstanbul ve Ankara İllerinin Karşılaştırılması)	Türkmen, F. Artuğer, S.	Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi	Bu çalışmada, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri belirlenmiştir.
2011	Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği	Saçlı, Ç.	Selçuk Üniversitesi Yönetim Organizasyon Programı Tezli Yüksek Lisans	Bu araştırmanın amacı, Konya'da bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemektir.
2011	Study on The Job Burn-Out Problem of Tour Guide	Chun, Y.	Journal of Henan Mechanical And Electrical Engineering Collage	Bu çalışmada, tur rehberinin mesleki tükenmişlik durumları incelenmiştir.

2011	The Relationship Between Professional Burnout and Job Satisfaction Levels of Employee: A Study into Employees in Hotel Enterprises	Kılıç, G. Pelit, E. Selvi, M. S.	International Journal of Human Science	Bu çalışmanın temel amacı, beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin mesleki tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerini belirlemek ve aralarındaki ilişkiyi ortaya koymaktır.
2012	Affectivity And Organizational Politics As Antecedents of Burnout Among Frontline Hotel Employees	Karatepe, O. Babakuş, E. Yavaş, U.	International Journal Of Hospitality Management	Bu çalışmada, konaklama işletmelerinde ön planda çalışan işgörenlerin tükenmişlik durumları incelenmiştir.
2012	Domestic Migrant Workers in China's Hotel Industry: An Exploratory Study of Their Life Satisfaction and Job Burnout	Shen, H. Huang, C.	International Journal of Hospitality Management	Bu çalışmada, Çin’deki ekonomik konaklama işletmelerinde çalışan yerli göçmen işgörenlerin mesleki tükenmişlikleri ve yaşam memnuniyetlerini incelenmiştir.
2012	Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma	Kaya, U. Özhan, Ç. K.	Çalışma İlişkileri Dergisi	Bu araştırmada, turist rehberlerindeki duygusal emek ile tükenmişlik durumları arasındaki ilişki araştırılmıştır.
2012	Emotional Labor And Emotional Exhaustion	Ang, M. Hwa, C.	Journal of Management Research	Bu çalışma, Malezya Sabah’ ta çalışan konaklama işletmelerindeki işgörenlerin duygusal emek sürecini incelemektedir.
2012	Turizm Sektörü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Erzurum Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama	Üst, Ç.	Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi	Bu çalışmanın amacı, turizm sektöründe çalışan işgörenlerin tükenmişlik seviyelerini belirlemektir.
2012	Yiyecek-İçecek Bölümü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlikleri ve İş Doyumları Üzerine Bir Araştırma	İçigen, E. T. Uzut, İ.	Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi	Bu çalışmada, yiyecek ve içecek bölümünde çalışan işgörenlerin bazı değişkenlere göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmıştır.
2013	An Empirical Study of The Tourism Management Undergraduates Learning Burnout	Jing, F. Huiliang, Y.	International Conference on The Modern Development of Humanities and Social Science	Bu araştırmada, turizm lisans bölümü öğrencilerinin tükenmişlik öğrenimini incelemektedir.
2013	The Relationships Among Perceived Organization Support, Psychological Capital and Employees’ Job Burnout in International Touristhotels	Tsung- Liang, L.	Life Science Journal	Bu çalışmanın temel amacı, psikolojik sermayeli uluslararası turistik konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin mesleki tükenmişlikleri üzerinde örgütsel desteğin duygusal etkisini araştırmaktır.

2013	Work Motivation, Job Burnout, and Employment Aspiration in Hospitality And Tourism Students -An Exploration Using The Self-Determination Theory	Liwei, H.	Journal of Hospitality, Leisure, Sports and Tourism Education	Bu çalışma, konaklama ve turizm öğrencileri arasında iş motivasyonu, tükenmişlik ve istihdam özlemi arasındaki yapısal eşitlik modelini incelemektedir.
2014	Çalışanların Örgütsel Adalet Algılamalarının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi: Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama	Pelit, E. Bozdoğan, İ.	İşletme Araştırmaları Dergisi	Bu çalışmada, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel adalet algılamalarının tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin belirlenmiştir.
2014	Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi	Yirik, Ş. Ören, D. Ekici, R.	Journal of Yaşar University	Bu çalışmada, dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının örgütsel stresleri ile örgütsel tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin demografik değişkenler bazında incelenmektedir.
2014	Hotel Employees' Mobbing, Burnout, Job Satisfaction And Perceived Organizational Support: A Research On Hospitality in Turkey	Çivilidağ, A.	European Scientific Journal	Bu çalışmada, otel çalışanlarını etkilediği düşünülen mobbing, tükenmişlik, iş doyumu ve algılanan örgütsel desteğin araştırılması planlanmıştır.
2014	Impact of Organisational Culture on Job Stress And Burnout in Graded Accommodation Establishments in The Free State Province, South Africa	Kokt, D. Ramarumo, R	International Journal of Contemporary Hospitality Management	Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde örgüt kültürünün iş stresi ve tükenme üzerine etkisini araştırmaktır.
2014	Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: Kuşadası Örneği	Kırkan, M.	Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı	Bu çalışmada, beş yıldızlı konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin tükenmişlik seviyelerini belirlenmiştir.
2015	Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma	Korkmaz, H. Sünnetçioğlu, S. Koyuncu, M.	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	Bu çalışmada, yiyecek içecek çalışanlarının duygusal emek doğrultusunda tükenmişlik boyutları ile işten ayrılma girişimleri üzerine etkilerini incelenmiştir.
2015	İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma	Aslan, Z. Etyemez, S.	İşletme Araştırmaları Dergisi	Bu çalışmada, Hatay'daki konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma girişimi üzerindeki etkisi araştırılmıştır.
2016	Burnout in The Hospitality Industry: The Case of A Restaurant Manager	Lederer, J. Van Niekerk, M. Okumuş, F.	Journal Of Hospitality And Tourism Cases	Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerindeki restoran müdürlerinin tükenmişlik durumlarını belirlemektir.

2016	Burnout Of Employees in The Service Industry and An Application in Eskişehir	Gürbüz, H. Karapınar, M.	Global Business Research Congress Istanbul	Bu çalışma, Eskişehir’deki bazı hizmet sektöründeki çalışanların tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmıştır.
2016	Duygusal Emegin İş Tatmini ve Duygusal Tükenme İle İlişkisi: Antalya Destinasyonu Otel Çalışanları Örneği	Çelik, P. Topsakal, Y.	İşletme Araştırmaları Dergisi	Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin duygusal emek, iş tatmini ve tükenme arasındaki ilişkiyi belirlemektir.
2016	Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi	Güven, Ö. Z. Sezici, E.	Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi	Bu çalışmanın amacı, Maslach Tükenmişlik Modeli’ne göre, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin tükenmişlik durumlarını belirlemektir.
2016	Otel İşletmelerinde Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi	Taşpınar, O. Temeloğlu, E.	Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi	Bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan personelin kişilik özelliklerinin örgütsel tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemektir.
2016	Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi	Özkoç, G. A. Kırıcı, E.	Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi	Bu araştırmanın amacı turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerine etki eden tükenmişlik boyutlarını analiz etmektir
2017	Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma	Karakaş, A.	İşletme Araştırmaları Dergisi	Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin duygusal emek davranışlarının tükenmişlik düzeyleri ve işten ayrılmagirişimlerine etkisini incelemektir.
2017	İşgörenlerin İş ve Serbest Zaman Çatışma Düzeyleri İle Mesleki Tükenmişlik ve Yaşam Tatmini İlişkisi: Ankara’daki 4-5 Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Uygulama	Yaylı, A. İskender, A.	Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi	Mevcut çalışma iş ve serbest zaman çatışması ile işgörenlerin maruz kaldığı mesleki tükenmişlik ve işgörenlerin yaşam doyum düzeyleri arasındaki ilişkinin varlığını tespit etmeyi amaçlamaktadır.
2017	Örgütsel Sessizlik ve Tükenmişlik İlişkisi: Turizm Çalışanları Örneği	Benli, A. Cerev, G.	Yönetim Bilimleri Dergisi	Bu çalışmada turizm çalışanlarının tükenmişlik ve örgütsel sessizlik düzeyleri ölçülerek, aralarındaki ilişki incelenmiştir.
2017	Turizm Sektöründe Tükenmişlik ve Motivasyon Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Safranbolu Örneği	Türkmen, F. Yaşar, Z.	Turan Stratejik Araştırmalar Merkezi	Araştırmada, ülkemizin önemli kültür turizm potansiyeline sahip Karabük ili Safranbolu ilçesindeki turizm işletmesi çalışanlarının görüşlerine başvurulmuştur.

Tablo 4: Bibliyometrik Analiz Bulguları

Turizm Alanı	Makale Sayısı	Oran
Konaklama İşletmeleri İşgörenleri	29	%53
Yiyecek İçecek İşgörenleri	12	%22
Turist Rehberleri	4	%7
Turizm Sektörü	3	%5
Turizm Öğrencileri	3	%5
Seyahat Acentası İşgörenleri	2	%4
Kurvaziyer İşgörenleri	1	%2
Muhasebe Müdürleri	1	%2
Toplam	55	%100

Yapılan analiz sonuçlarına göre turizm alanında yapılmış tükenmişlik çalışmalarının büyük bir çoğunluğu konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde incelenmiştir. Turizm alanındaki bu 55 çalışmanın, %53' ü Konaklama İşletmeleri İşgörenlerini, %22' si Yiyecek İçecek İşgörenlerini, %7' si Turist Rehberlerini, %5' i Turizm Sektörü İşgörenleri, %5 i Turizm Öğrencilerini, %4' ü Seyahat Acentası İşgörenlerini, %2' si Kurvaziyer İşgörenlerini, %2' si Muhasebe Müdürlerini örneklem olarak incelendiği görülmektedir.

Tükenmişlik konusu, 1970' li yıllardan itibaren araştırılmasına rağmen turizm alanında yapılan tükenmişlik çalışmaları 2000' li yılların başlarına dayanmaktadır. Bu yıllarda daha spesifik olarak turizm sektörünün çeşitli kollarında araştırılan tükenmişlik konusu, günümüzde daha genele hitap ederek turizm sektörü ve konaklama işletmelerinde çalışan tüm işgörenler üzerinde incelenmeye başlanmıştır. Turizm alanında yapılan tükenmişlik konulu çalışmaların büyük bir çoğunluğu konaklama işletmeleri kapsamlı yapılmıştır

3.1.3.2.Araştırma Evreni ve Örneklemi

Nicel anket yönteminin seçildiği bu araştırmanın örneklemini Bodrum bölgesinde bulunan Turizm İşletme Belgeli beş yıldızlı 12 konaklama işletmesinde yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Bu örneklemin araştırılmasında yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin çalışma koşullarının elverişsizliği ve bu işgörenlerin hizmeti konuk ile birebir temas halinde sağlaması karşısında gösterebilecekleri olumsuz etkilerin tükenmişliğe sebep olabileceği düşünülmüştür.

Örneklem Büyüklüğü aşağıdaki denklem yardımıyla hesaplanabilmektedir. (Üst, 2012: 52):

$$\frac{2500 \times N \times (1,96)^2}{(25 (N-1) + (2500 \times 1,96^2))}$$

N: 3060 (2017 yılı Bodrum'da çalışan 5 yıldızlı otellerin yiyecek içecek işgörenleri sayısı)

$$\frac{2500 \times 3060 \times (1,96)^2}{(25 (3060-1) + (2500 \times 1,96^2))} = \mathbf{342}$$

Araştırma Muğla İl Turizm Müdürlüğü verilerine göre Bodrum'da bulunan Turizm İşletme Belgeli toplam beş yıldızlı 36 konaklama işletmesinden, beş yıldızlı 12 konaklama işletmesindeki yiyecek içecek bölümünde çalışan 357 işgörenin katılımıyla gerçekleştirilmiş olup bu otellerdeki insan kaynakları yöneticilerinden alınan bilgilere göre otellerdeki toplam yiyecek içecek bölümü işgören sayısı 3060'tır. Araştırma evreni 3060 kişiden oluşan bu çalışmada 357 yiyecek içecek bölümü

işgöreni örneklem grubunu temsil etmektedir. Otellere ulaştırılan 450 adet ankette 380 anketin geri dönüşü olmuştur. Geri dönüşü olan 380 ankette 23 anket eksik veri sebebiyle analize dâhil edilmemiştir. Elde edilen anketlere göre örneklem sayısı 357'ye düşmüştür.

3.1.3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan veri toplama aracı, çoğu sosyal bilimlerde araştırmasında da kullanıldığı gibi anket yöntemidir. Konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini ölçmek için uygulanan ankette 'Maslach Tükenmişlik Ölçeği' kullanılmıştır. (Ek 1) Tükenmişlik düzeyini belirlemede en yaygın olarak kullanılan bu ölçekte, duygusal tükenme 9 soru, kişisel başarı 8 soru ve duyarsızlaşma 5 soru olarak 3 boyutta ölçen bu ölçek toplam 22 ifadeden oluşmaktadır. Bu ifadelerden tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puanlar ile kişisel başarı boyutundan alınan düşük puan yüksek tükenmişlik düzeyini gösterir. Tam tersi olan bu ölçeklerden alınan düşük puan ile kişisel başarı ifadelerinden alınan yüksek puan düşük tükenmişlik düzeyini gösterir. Her üç ölçekteki orta düzey ise işgörenlerin orta düzeyde tükenmişlik durumlarının göstergesidir. Tükenmişlik her ölçekten alınan üç ayrı puan ile değerlendirilir. Bu puanlara göre tükenmişlik düşük, orta ve yüksek düzeyde değerlendirilmektedir. Önemli bir veri toplama aracı olan bu ölçekte işgörenlerin demografik özellikleri ile birlikte toplam 4 grup soru yer almaktadır. 5 dereceli likert ölçeğinin kullanıldığı bu ankette ifadeler şiddet derecelerine göre ' Kesinlikle katılıyorum', 'Katılıyorum', 'Kararsızım', 'Katılmıyorum', 'Kesinlikle Katılmıyorum' şeklinde cevaplanması sağlanmaktadır.

Ayrıca ankette bulunan demografik özelliklere göre işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin farklılıkları ortaya çıkarılmak amaçlanmış olup, cinsiyet, yaş, pozisyon, eğitim, tecrübe, işletmedeki çalışma süresi, eğitim aldıkları kurum soruları yer almaktadır. (Ek 2). Sorulan bu sorular ile tükenmişliğin, işgörenin demografik özelliklerine göre ne gibi farklılıklar göstereceğinin analizinin yapılması istenmiştir.

Tükenmişlik alt boyutlarının puanlarının değerlendirilmesi aşağıdaki gibidir(Üngüren vd, 2010);

Tablo 5: Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlanması

	Düşük Düzey	Orta Düzey	Yüksek Düzey
Duygusal Tükenme	0-14	15-22	23-36
Duyarsızlaşma	0-8	9-12	13-20
Kişisel Başarı	0-13	14-19	20-32

3.2.ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ

Örneklemden elde edilen verilerin analizinde, SPSS 20 (Statistical Programme for Social Sciences) programı kullanılmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistikler; T testi, korelasyon ve anova analizleri kullanılmıştır. Araştırmada α değeri 0,05 olarak kabul edilmiştir.

3.3.ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN VERİLER VE BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın güvenilirliği ve elde edilen verilerin istatistiksel analiz sonuçları yer almaktadır.

3.3.1. Güvenirlilik Analizi

Araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin güvenilirliği, Cronbach Alfa (α) katsayısının hesaplanması yöntemiyle tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, ölçeğe ilişkin güvenilirlik katsayısı, $\alpha = 0,7774$ olarak çıkmıştır. Özellikle sosyal bilimler alanında yapılan araştırmalarda bu katsayının 0,60'ın üzerinde olması, ölçek türünden türüne göre değişse de çıkan sonucun oldukça güvenilir olduğu anlamına gelmektedir.(Üst, 2012).

3.3.2.Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Demografik Özelliklerinin Analizi

Anket uygulanan işgörenlerin cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, konaklama işletmesindeki pozisyonu, eğitim düzeyi, sektör tecrübesi, aynı işletmedeki çalışma süresi, turizm eğitimi aldığı kurum, aylık gelir düzeyi, ek gelir durumu, iş değiştirme isteğine ait demografik özellikleri Tablo 6’ da gösterilmiştir.

Tablo 6: İşgörenlerin Demografik Özellikleri

ÖZELLİKLER		Kişi Sayısı (t)	%
Cinsiyet	Kadın	143	40,1
	Erkek	214	59,9
Yaş	18-30 yaş	205	57,4
	31-40 yaş	109	30,5
	41-50 yaş	32	9,0
	51-60	6	1,7
	61 yaş ve üstü	5	1,4
Medeni Durum	Evli	141	39,5
	Bekâr	216	60,5
İşletmedeki Pozisyon	Alt Kademe İşgören	97	27,2
	Orta Kademe İşgören	194	54,3
	Üst Kademe İşgören	56	15,7
	Yönetici	10	2,8
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	15	4,2
	Lise	116	32,5
	Ön Lisans	88	24,6
	Lisans	118	33,1
	Yüksek Lisans	18	5,0
	Doktora	2	0,6
Sektör Tecrübesi	1 yıldan az	76	21,3
	1-10 yıl	180	50,4
	11-20 yıl	84	23,5
	21-30 yıl	14	3,9
	31 yıl ve üstü	3	0,8
Aynı işletmedeki çalışma süresi	1 yıldan az	116	32,5
	1-10 yıl	187	52,4
	11-20 yıl	49	13,7
	21 yıl ve üstü	5	1,4

Turizm eğitimi aldığı kurum	Turizm Meslek Lisesi	77	21,6
	Meslek Yüksekokulu	67	18,8
	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu/ Fakültesi	88	24,6
	Turizm Bakanlığı Kursları	51	14,3
	Turizm Eğitimi Almadım	44	12,3
	Diğer	30	8,4
Aylık Gelir Düzeyi (TL)	250-1000	18	5,0
	1001-1500	113	31,7
	1501- 2000	188	52,7
	2001 ve üstü	38	10,6
Ek Gelir Durumu	Evet	215	60,2
	Hayır	142	39,8
İş Değiştirme Durumu	Evet	205	57,4
	Hayır	152	42,6

Araştırma örnekleminin demografik özelliklere göre dağılımı şu şekildedir;

Örneklemin %40,1' i kadın, %59,9'u erkektir. Örneklemin yaş aralığı %57,4'ü 18-30 yaş, %30,5 31-40 yaş, %9'u 41-50 yaş, %1,7'si 51-60 yaş, %1,4'ü 61 yaş üstü aralığındadır. Anket yapılan işgörenlerin % 39,5'i evli, %60,5'i bekârdır. Bu araştırmaya katılan işgörenlerin %27,2'si alt kademe işgören, %54,3'ü orta kademe işgören, %15,7'si üst kademe işgören ve %2,8'si yönetici pozisyonlarında çalışmaktadır. Bu işgörenlerden %4,2'si ilköğretim, %32,5'i lise, %24,6'sı ön lisans, %33,1'i lisans, %5'i yüksek lisans ve %0,6'sı doktora eğitimi almıştır. İşgörenlerin sektör tecrübelerine bakıldığında, %21,3'ü 1 yıldan az, %50,4'ü 1-10 yıl, %23,5'i 11-20 yıl, 3,9'u 21-30 yıl ve %0,8'i 31 yıl ve üstü sektör tecrübesine sahiptir. Ankete katılan işgörenlerin %32,5'i 1 yıldan az, %52,4'ü 1-10 yıl, %13,2'si 11-20 yıl ve 1,4'ü 21 yıl ve üstü süreli olarak aynı işletmede çalışmaktadır. Ankete yanıtlayan işgörenlerden %87,7 si turizm eğitimi almış olup, bu işgörenlerden turizm eğitimi almayanların oranı %12,3'tür. Ayrıca turizm eğitimi alanların %24,6'sını Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu/ Fakültesi, %21,6'sı Turizm Lisesi ve sırasıyla %18,8 Meslek Yüksekokulu, %14,3'ü Turizm Bakanlık kurslarında eğitim alan işgörenler oluşturmaktadır. İşgörenlerin gelir düzeyleri incelendiğinde %57'si 1501-2000 TL aralığında çalışan işgörenler olduğu tespit edilmektedir. Diğer ücret aralıkları ise işgörenlerin %31,7'si 1001-1500 TL, %10,6'sı 2000 TL ve üstü ve %5'i

250-1000 TL karşılığında çalışmaktadır. Ankete katılan işgörenlerden %60,2'sinin ek gelire sahip olduğu, % 39,8'inin ise ek gelirin olmadığı görülmektedir. Bu işgörenlerin iş değiştirme isteklerine göre dağılımları ise, % 57,4'ü iş değiştirmek istiyor, iş değiştirmek istemeyen işgörenlerin oranı ise % 42,6'dır.

3.3.3.Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Demografik Özellikleri ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan konaklama işletmelerinde çalışan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, konaklama işletmesindeki pozisyonu, eğitim düzeyi, sektör tecrübesi, aynı işletmedeki çalışma süresi, turizm eğitimi aldığı kurum, aylık gelir düzeyi, ek gelir durumu, iş değiştirme isteği durumları ile tükenmişlik alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel açıdan farklılıkları test edilmiştir.

Yukarıdaki bahsedilen demografik özelliklere göre araştırma modeli kapsamında geliştirilen hipotezler aşağıdaki şekilde sıralanmıştır;

1. Cinsiyet değişkeni için hipotezler:

H₀: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, cinsiyetlerine göre farklılaşmamaktadır.

H₁: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, cinsiyetlerine göre farklılaşmaktadır.

2. Yaş değişkeni için hipotezler:

H₀: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, yaşlarına göre farklılaşmamaktadır.

H₁: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, yaşlarına göre farklılaşmaktadır.

3. Medeni durum değişkeni için hipotezler:

H₀: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, medeni durumlarına göre farklılaşmamaktadır.

H₁: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, medeni durumlarına göre farklılaşmaktadır.

4. İşletmedeki pozisyon değişkeni için hipotezleri:

H₀: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, işletmedeki pozisyonlarına göre farklılaşmamaktadır.

H₁: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, işletmedeki pozisyonlarına göre farklılaşmaktadır.

5. Eğitim düzeyi değişkeni için hipotezler:

H₀: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, eğitim düzeylerine göre farklılaşmamaktadır.

H₁: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, eğitim düzeylerine göre farklılaşmaktadır.

6. Sektör tecrübesi değişkeni için hipotezler:

H₀: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, sektör tecrübesine göre farklılaşmamaktadır.

H₁: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, sektör tecrübesine göre farklılaşmaktadır.

7. Aynı işletmedeki çalışma süresi değişkeni için hipotezler:

H₀: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, aynı işletmedeki çalışma süresine göre farklılaşmamaktadır.

H₁: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, aynı işletmedeki çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.

8. Turizm eğitimi aldığı kurum değişkeni için hipotezler:

H₀: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, turizm eğitimi aldığı kuruma göre farklılaşmamaktadır.

H₁: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, turizm eğitimi aldığı kuruma göre farklılaşmaktadır.

9. Aylık gelir değişkeni için hipotezler:

H₀: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, aylık gelire göre farklılaşmamaktadır.

H₁: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, aylık gelire göre farklılaşmaktadır.

Ek gelir değişkeni için hipotezler:

H₀: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, ek gelire göre farklılaşmamaktadır.

H₁: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, ek gelire göre farklılaşmaktadır.

İş değiştirme isteği değişkeni için hipotezler:

H₀: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, iş değiştirme isteğine göre farklılaşmamaktadır.

H₁: Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, iş değiştirme isteğine göre farklılaşmaktadır.

3.3.4. Demografik Değişkenler ile Model Grupları Arasındaki İlişkiler

Bu kısımda konaklama işletmeleri yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin demografik özellikleri ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki fark araştırılmıştır.

Tablo 7: Cinsiyet ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Alt Boyutları	Cinsiyet	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Bağımsız Örneklem T testi	
					t	P
Duygusal Tükenme	Kadın	143	26,30	6,886	0,026	0,979> α
	Erkek	214	26,28	7,526		
Duyarsızlaşma	Kadın	143	19,96	4,482	0,952	0,342> α
	Erkek	214	18,72	5,061		
Kişisel Başarı	Kadın	143	15,97	6,779	1,847	0,066> α
	Erkek	214	15,48	5,814		

Tablo 7’de verilen Bağımsız Örneklem T Testi sonuçlarına göre; araştırmaya katılan konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu $p=0,979>\alpha$, duyarsızlaşma alt boyutu $p=0,342>\alpha$ ve kişisel başarı alt boyutu $p=0,066>\alpha$ toplam puan ortalamalarının cinsiyetlerine göre anlamlı olarak farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Bu sonuca göre “ H_0 : Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları, cinsiyetlerine göre farklılaşmamaktadır” hipotezi kabul edilir.

Tablo 8: Yaş ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Alt Boyutları	Yaş	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One Way Anova Testi	
					F	P
Duygusal Tükenme	18-30	205	26,06	8,301	2,498	0,084> α
	31-40	109	25,80	5,818		
	41 yaş ve üstü	43	28,58	4,430		
Toplam		357	26,28	7,267		
Duyarsızlaşma	18-30	205	15,47	5,176	3,487	0,032< α
	31-40	109	15,34	4,273		
	41 yaş ve üstü	43	17,48	4,171		
Toplam		357	15,68	4,837		
Kişisel Başarı	18-30	205	17,98	7,042	10,252	0,001< α
	31-40	109	20,64	4,528		
	41 yaş ve üstü	43	21,51	6,278		
Toplam		357	19,22	6,239		

Tablo 8’de verilen tek yönlü varyans sonucuna göre araştırmaya katılan konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duygusal tükenme boyutundan aldıkları puan ortalamalarının, $p=0,084>\alpha$ olduğundan yaş gruplarına göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları toplam puan ortalamalarının ise; duyarsızlaşma alt boyutu için $p=0,032<\alpha$ ve kişisel başarı alt boyutu için $p=0,001<\alpha$ olduğundan işgörenlerin yaşlarına göre anlamlı olarak farklılaştığı belirlenmiştir.

Duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında işgörenlerin yaşlarına göre farklılaşma belirlendiğinden farklılaşmanın hangi yaş grupları arasında olduğunun belirlenmesi için post-hoc testi uygulanmıştır. Ön analizler sonucunda dağılımın homojen olmadığı belirlendiği için Games-Howell post-hoc testinin uygulanmasına karar verilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, duyarsızlaşma boyutu için

farklılaşmanın 41 yaş ve üzeri ile 18-30 yaş ve 41 yaş ve üzeri ile 31-41 yaş grubu arasında olduğu belirlenmiştir. Buna göre, 41 yaş ve üzeri iş görenlerin duyarsızlaşma ortalamalarının her iki yaş grubuna göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu ifade edilebilir.

Kişisel başarı boyutu için ise farklılaşmanın 18-30 yaş ile 31-40 yaş ve 18-30 yaş ile 41 yaş ve üzeri yaş grupları arasında olduğu belirlenmiştir. Buna göre 18-30 yaş grubu işgörenlerin kişisel başarı alt boyutu puanı ortalamalarının diğer gruplardan anlamlı oranda daha az olduğu söylenebilir. Yani, 18-30 yaş grubu iş görenler daha az kişisel başarı düşüklüğü göstermektedirler.

Tablo 9: Medeni Durum ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Alt Boyutları	Medeni Durum	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Bağımsız Örneklem T testi	
					T	P
Duygusal Tükenme	Evli	141	27,10	6,955	1,723	0,086< α
	Bekâr	216	25,75	7,430		
Duyarsızlaşma	Evli	141	16,69	4,587	3,243	0,001< α
	Bekâr	216	15,01	4,892		
Kişisel Başarı	Evli	141	19,82	4,998	1,474	0,141> α
	Bekâr	216	18,82	6,913		

Tablo 9’da verilen bağımsız örneklem t testi analizi sonuçları incelendiğinde Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duygusal alt boyutu toplam puan ortalamasının, $p=0,086>\alpha$ olduğundan ve kişisel başarı alt boyutu toplam puan ortalamasının, $p=0,141>\alpha$ olduğundan konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin medeni durumlarına göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Ancak, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutu toplam puan ortalamasının, $p=0,001<\alpha$ olduğundan medeni duruma göre evli olanlar lehine farklılaştığı tespit edilmiştir. Evli çalışanların bekâr çalışanlara göre anlamlı bir şekilde daha yüksek duyarsızlaşma ortalamasına sahip olduğu ifade edilebilir.

Tablo 10: İşletmede Çalışılan Pozisyon ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Alt Boyutları	İşletmedeki Pozisyon	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One Way Anova Testi	
					F	P
Duygusal Tükenme	Alt kademe işgören	97	27,15	6,387	2,793	0,063> α
	Orta kademe işgören	194	25,46	7,728		
	Üst kademe yönetici	66	27,43	6,866		
Toplam		357	26,28	7,267		
Duyarsızlaşma	Alt kademe işgören	97	15,53	4,416	1,762	0,173> α
	Orta kademe işgören	194	15,41	5,513		
	Üst kademe yönetici	66	16,68	4,523		
Toplam		357	15,68	4,837		
Kişisel Başarı	Alt kademe işgören	97	21,10	7,752	6,571	0,002< α
	Orta kademe işgören	194	18,34	5,019		
	Üst kademe yönetici	66	19,04	6,481		
Toplam		357	19,22	6,239		

Tablo 10’da verilen tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu toplam puan ortalamasının, $p=0,063>\alpha$ olduğundan ve kişisel başarı alt boyutu toplam puan ortalamasının ise, $p=0,173>\alpha$ olduğundan işgörenlerin çalıştıkları pozisyonlara göre farklılaşmadığı görülmektedir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin kişisel başarı alt boyutu toplam puan ortalamalarının ise $p=0,002<\alpha$ olduğu için işgörenlerin çalıştıkları pozisyonlara göre farklılaştığı belirlenmiştir. Farklılaşmanın hangi pozisyonlar arasında olduğunu belirlemek için post-hoc testi uygulanmıştır. Ön

analizlerde dağılımın homojen olduğu belirlendiği için, post-hoc tekniklerinden Tukey testi kullanılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda, kişisel başarı boyutunda farklılaşmanın sadece, alt kademe ile orta kademe işgörenler arasında olduğu tespit edilmiştir. Diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir. Buna göre, ortalama puanları göz önüne alındığında, alt kademe işgörenlerin orta kademe işgörelere göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha yüksek kişisel başarı alt boyutu ortalamasına sahip oldukları ifade edilebilir. Dolayısıyla, alt kademe işgörenlerin orta kademe işgörelere göre daha çok kişisel başarı düşüklüğü yaşadıkları söylenebilir.

Tablo 11: Eğitim Düzeyi ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Alt Boyutları	Eğitim Düzeyi	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One Way Anova Testi	
					F	P
Duygusal Tükenme	İlköğretim	15	25,26	5,430	3,507	0,008< α
	Lise	116	24,63	7,653		
	Ön lisans	88	28,15	7,269		
	Lisans	118	26,30	7,038		
	Lisansüstü	20	28,30	5,312		
Toplam		357	26,28	7,267		
Duyarsızlaşma	İlköğretim	15	14,53	4,969	1,162	0,327> α
	Lise	116	15,10	5,131		
	Ön lisans	88	16,27	4,667		
	Lisans	118	16,03	4,945		
	Lisansüstü	20	15,20	2,190		
Toplam		357	15,68	4,837		
Kişisel Başarı	İlköğretim	15	22,46	4,533	5,216	0,001< α
	Lise	116	20,24	7,619		
	Ön lisans	88	17,98	6,388		
	Lisans	118	18,15	4,386		
	Lisansüstü	20	22,60	4,083		
Toplam		357	19,22	6,239		

Tablo 11’de verilen tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutu toplam puan ortalamasının, $p=0,063>\alpha$ olduğundan işgörenlerin eğitim düzeylerine göre farklılaşmadığı görülmektedir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutları toplam puan ortalamalarının ise; duygusal tükenme için $p=0,008<\alpha$ ve kişisel başarı için $p=0,001<\alpha$ olduğundan işgörenlerin eğitim düzeylerine göre anlamlı olarak farklılaştığı belirlenmiştir. Farklılaşmanın hangi eğitim düzeyleri arasında olduğunun belirlenmesi için post-hoc testi uygulanmıştır. Ön analizlerde duygusal tükenme boyutu için dağılımın homojen olduğu belirlendiğinden Tukey testi kullanılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda, duygusal tükenme boyutunda eğitim düzeyine göre farklılaşmanın sadece lise mezunu - ön lisans mezunu grupları arasında olduğu, diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir. Buna göre, duygusal tükenme alt boyutu toplam puan ortalamaları dikkate alındığında, ön lisans mezunu işgörenlerin lise mezunu işgörene göre daha yüksek duygusal tükenme toplam puan ortalamasına sahip oldukları ifade edilebilir.

Kişisel başarı boyutunda, eğitim düzeyleri arasındaki farklılaşma değerlendirilirken, grubun homojen olmadığı belirlendiğinden Games-Howell post hoc tekniği uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre; ilköğretim mezunu -ön lisans mezunu, ilköğretim mezunu – lisans mezunu, lisansüstü mezunu - ön lisans mezunu ve lisansüstü mezunu -lisans mezunu grupları arasında kişisel başarı boyutu toplam puan ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı, diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir. Buna göre, ilköğretim mezunu işgörenlerin kişisel başarı boyutu ortalamalarının, lisans ve ön lisans mezunu işgörenden daha düşük olduğu; lisansüstü eğitim mezunu olan işgörenlerin kişisel başarı boyutu ortalamalarının ise lisans ve ön lisans mezunu işgörenlerin ortalamalarından daha yüksek olduğu ifade edilebilir. Dolayısıyla, ilköğretim mezunu işgörenlerin kişisel başarı puanlarında, lisans ve ön lisans mezunu işgörene göre daha az düşüş yaşadıkları; lisansüstü eğitim mezunu işgörenlerin ise

kişisel başarılarında ön lisans ve lisans mezunu işgörenlere göre daha fazla düşüş yaşadıkları söylenebilir.

Tablo 12: Sektör Tecrübesi ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Alt Boyutları	Sektör Tecrübesi	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One Way Anova Testi	
					F	P
Duygusal Tükenme	1 yıldan az	76	24,42	6,774	2,222	0,085> α
	1-10 yıl	180	26,66	7,739		
	11-20 yıl	84	27,10	6,318		
	21 yıl ve üstü	17	26,64	7,801		
Toplam		357	26,28	7,267		
Duyarsızlaşma	1 yıldan az	76	14,85	5,214	2,082	0,102> α
	1-10 yıl	180	15,55	4,734		
	11-20 yıl	84	16,33	4,421		
	21 yıl ve üstü	17	17,47	5,658		
Toplam		357	15,68	4,837		
Kişisel Başarı	1 yıldan az	76	21,22	8,490	5,744	0,001< α
	1-10 yıl	180	18,20	5,739		
	11-20 yıl	84	19,00	4,536		
	21 yıl ve üstü	17	22,17	3,557		
Toplam		357	19,22	6,239		

Tablo 12’de verilen tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları toplam puan ortalamalarının; duygusal tükenme için $p=0,085>\alpha$ ve duyarsızlaşma için $p=0,102>\alpha$ olduğundan, işgörenlerin sektör tecrübelerine göre farklılaşmadığı görülmektedir. Ancak, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin kişisel başarı boyutu toplam puan ortalamasının, $p=0,001<\alpha$ olduğundan, işgörenlerin sektör tecrübesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığı belirlenmiştir. Farklılaşmanın hangi sektör tecrübesi grubunda olduğunu belirlemek için post hoc testi uygulanmıştır. Ön analizlerle, kişisel başarı boyutunda dağılımın homojen olmadığı belirlendiğinden, Games-Howell post hoc testi kullanılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda, kişisel başarı boyutunda sektör tecrübesine göre farklılaşmanın 1 yıldan az – 1-10 yıl, 21 yıl ve üzeri – 1-10 yıl ve 21 yıl ve üzeri – 11-20 yıl tecrübesi olan gruplar arasında olduğu belirlenmiştir. Buna göre 1 yıldan az sektör tecrübesi olan işgörenler, sektör tecrübesi 1-10 yıl arasında olan işgörelere göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha yüksek kişisel başarı boyutu toplam puanı ortalamasına; ayrıca, 21 yıl ve üzeri sektör tecrübesi olan işgörenlerin, 1-10 yıl ve 11-20 yıl iş tecrübesi olan işgörelere göre daha yüksek kişisel başarı boyutu toplam puan ortalamasına sahip olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla, sektör tecrübesi 1 yıldan az olan işgörelerde kişisel başarı düşüşünün, sektör tecrübesi 1-10 yıl olanlara göre daha fazla olduğu; sektör tecrübesi 21 yıl ve üzeri olan iş görenlerin de, 1-10 yıl ve 11-20 yıl sektör tecrübesi olanlara göre daha fazla kişisel başarı düşüklüğü gösterdiği de ifade edilebilir.

Tablo 13: Aynı İşletmedeki Çalışma Süresi ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Alt Boyutları	Aynı İşletmedeki Çalışma Süresi	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One Way Anova Testi	
					F	P
Duygusal Tükenme	1 yıldan az	116	26,21	7,933	0,009	0,991> α
	1-10 yıl	187	26,32	7,419		
	11 yıl ve üstü	54	26,33	4,998		
Toplam		357	26,28	7,267		
Duyarsızlaşma	1 yıldan az	116	15,66	4,993	0,434	0,648> α
	1-10 yıl	187	15,84	4,926		
	11 yıl ve üstü	54	15,14	4,186		
Toplam		357	15,68	4,837		
Kişisel Başarı	1 yıldan az	116	20,00	8,118	2,709	0,068> α
	1-10 yıl	187	18,49	5,300		
	11 yıl ve üstü	54	20,05	3,997		
Toplam		357	19,22	6,239		

Tablo 13’de verilen tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları toplam puan ortalamalarının; duygusal tükenme için $p=0,991>\alpha$, duyarsızlaşma için $p=0,648>\alpha$ ve kişisel başarı için $p=0,068>\alpha$ olduğundan, işgörenlerin aynı işletmedeki çalışma sürelerine göre farklılaşmadığı görülmektedir.

Tablo 14: Turizm Eğitimi Aldığı Kurum ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Alt Boyutları	Turizm Eğitimi Aldığı Kurum	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One Way Anova Testi	
					F	P
Duygusal Tükenme	Turizm Meslek Lisesli	77	23,11	6,795	8,308	0,001< α
	Meslek Yüksekokulu	67	27,95	6,516		
	Tur. İş. Ve Otel. Yüksekokulu/ Fakültesi	88	26,42	8,127		
	Turizm Bakanlığı Kursları	51	29,15	5,289		
	Turizm Eğitim Almadım	44	28,29	6,497		
	Diğer	30	22,50	7,281		
	Toplam		357	26,28		
Duyarsızlaşma	Turizm Meslek Lisesli	77	14,70	5,021	3,704	0,003< α
	Meslek Yüksekokulu	67	16,58	4,421		
	Tur. İş. Ve Otel. Yüksekokulu/ Fakültesi	88	16,06	4,613		
	Turizm Bakanlığı Kursları	51	15,98	4,545		
	Turizm Eğitim Almadım	44	16,65	3,576		
	Diğer	30	13,20	6,702		

Toplam		357	15,68	4,837		
Kişisel Başarı	Turizm Meslek Lisesli	77	20,31	8,217	3,429	0,005<α
	Meslek Yüksekokulu	67	17,64	6,565		
	Tur. İş. Ve Otel. Yüksekokulu/ Fakültesi	88	18,63	4,871		
	Turizm Bakanlığı Kursları	51	21,09	4,060		
	Turizm Eğitim Almadım	44	20,34	5,220		
	Diğer	30	16,83	6,231		
Toplam		357	19,22	6,239		

Tablo 14’de verilen tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları toplam puan ortalamalarının; duygusal tükenme için $p=0,001<\alpha$, duyarsızlaşma için $p=0,003<\alpha$ ve kişisel başarı için $p=0,005<\alpha$ olduğundan, işgörenlerin turizm eğitimi aldıkları kuruma göre istatistikî olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşmanın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için post hoc testi yapılmıştır. Ön analizlerde, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında dağılımın homojen olduğu ancak duyarsızlaşma boyutunda dağılımın homojen olmadığı belirlendiğinden, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında gruplar arası farklılaşma değerlendirilirken Tukey testi, duyarsızlaşma alt boyutunda ise Games – Howell testi kullanılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda, duygusal tükenme alt boyutunda farklılaşmanın, Turizm Meslek Lisesi mezunu – Meslek Yüksekokulu mezunu, Turizm Meslek Lisesi mezunu – Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu/Fakültesi mezunu, Turizm Meslek Lisesi mezunu – Turizm Bakanlığı Kurları mezunu ve Turizm Meslek Lisesi mezunu – Turizm eğitimi almayan iş görenler arasında olduğu

belirlenmiştir. Ayrıca, bunların dışında bir eğitim alanlar ile Meslek Yüksekokulu mezunları, Turizm Bakanlığı Kursları ve turizm eğitimi almayanlar arasında da anlamlı bir şekilde farklılaşma olduğu tespit edilmiştir.

Buna göre, turizm eğitimini Turizm Meslek Lisesinden alan işgörenlerin duygusal tükenme alt boyutu toplam puanı ortalamasının, turizm eğitimini Meslek Yüksekokuluna, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu/Fakültesinde, Turizm Bakanlığı Kurslarında alanlardan ve turizm eğitimi almayanlardan anlamlı olarak daha düşük olduğu ifade edilebilir.

Turizm eğitimini başka bir kurumda alan işgörenlerin (diğer) duygusal tükenme alt boyutu toplam puan ortalamasının ise turizm eğitimini Meslek Yüksekokulunda, Turizm Bakanlığı Kurslarında alanlardan ve turizm eğitimi almayanlardan anlamlı oranda daha düşük olduğu söylenebilir.

Duyarsızlaşma alt boyutunda farklılaşmanın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Games-Howell testi uygulanmıştır. Post hoc testi sonucunda işgörenlerin duyarsızlaşma boyutu toplam puan ortalamalarının turizm eğitimi aldıkları kuruma göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Tek yönlü varyans analizinde farklılaşmanın olduğu belirlense de, gruplar birbiri ile karşılaştırıldığında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. Bu durumda, tek yönlü varyans analizinde anlamlı bir fark çıkması genel olarak gruplar arası farklılaşmanın varlığını gösterirken, bu farkın belirleyici olmadığı ifade edilebilir.

Kişisel başarı boyutunda iş görenlerin turizm eğitimini aldıkları kurumlara göre farklılaşma olup olmadığı Tukey testi ile test edilmiştir. Analizler sonucunda farklılaşmanın, turizm eğitimini Turizm Bakanlığı Kurslarında alan iş görenler ile turizm eğitimini Meslek Yüksekokulunda alanlar ve turizm eğitimini başka bir kurumdan alanlar arasında anlamlı farklılaşma olduğu belirlenmiştir.

Dolayısıyla, kişisel başarı düşüşünün, turizm eğitimini Bakanlık Kurslarında alan iş görenlerde, turizme eğitimini Meslek Yüksekokulunda ve başka bir kurumdan alanlara göre anlamlı oranda daha yüksek olduğu ifade edilebilir.

Tablo 15: Aylık Gelir ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Alt Boyutları	Aylık Gelir (TL)	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One Way Anova Testi	
					F	P
Duygusal Tükenme	250- 1000	18	29,16	7,014	3,402	0,0180< α
	1001- 1500	113	25,31	7,087		
	1501-2000	188	26,06	7,634		
	2001 ve üstü	38	28,92	4,961		
Toplam		357	26,28	7,267		
Duyarsızlaşma	250- 1000	18	17,11	4,042	4,368	0,005< α
	1001- 1500	113	15,16	5,137		
	1501-2000	188	15,37	4,685		
	2001 ve üstü	38	18,05	4,330		
Toplam		357	15,68	4,837		
Kişisel Başarı	250- 1000	18	17,27	2,926	1,228	0,299> α
	1001- 1500	113	19,97	7,877		
	1501-2000	188	18,98	5,495		
	2001 ve üstü	38	18,05	5,125		
Toplam		357	15,68	6,239		

Tablo 15’te verilen tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları toplam puan ortalamalarının; duygusal tükenme için $p=0,0180<\alpha$ ve duyarsızlaşma için $p=0,005<\alpha$ olduğundan, işgörenlerin aylık gelirlerine göre istatistikî olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığı, kişisel başarı alt boyutunda ise, $p= 0,299>\alpha$ olduğundan anlamlı bir farklılaşma olmadığı görülmektedir.

Farklılaşmanın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için post hoc teknikleri uygulanmıştır. Ön analizlerde hem duygusal tükenme alt boyutu için hem

de duyarsızlaşma alt boyutu için dağılımın homojen olduğu belirlendiğinden, post hoc tekniklerinden Tukey testi kullanılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda, duygusal tükenme boyutunda farklılaşmanın aylık geliri 2001 TL ve üzeri olan işgörenlerle, aylık geliri 1001-1500 TL arasında olan işgörenler arasında olduğu tespit edilmiştir. Buna göre aylık geliri 2001 TL ve üzeri olan işgörenlerin aylık geliri 1001-1500 TL arasında olan işgörelere göre anlamlı olarak daha az duygusal tükenme ortalamasına sahip oldukları ifade edilebilir.

Duyarsızlaşma alt boyutunda aylık gelire göre farklılaşma değerlendirildiğinde farklılaşmanın, aylık geliri 2001 TL ve üzeri olan işgörenlerle aylık geliri 1501-2000 TL arasında olan ve aylık geliri 1001-1500 TL arasında olan işgörenler arasında olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla, aylık geliri 2001 TL üzeri olan işgörenlerin duyarsızlaşma ortalamasının, aylık geliri 1501-2000 TL arasında olan ve aylık geliri 1001-1500 TL arasında olan işgörenlerden anlamlı oranda daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 16: Ek Gelir ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Alt Boyutları	Ek Gelir	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Bağımsız Örneklemem T testi	
					t	P
Duyusal Tükenme	Evet	215	25,73	6,270	-1,792	0,074> α
	Hayır	142	27,13	8,513		
Duyarsızlaşma	Evet	215	19,97	6,428	2,843	0,005< α
	Hayır	142	18,07	5,778		
Kişisel Başarı	Evet	215	15,52	4,502	-0,767	0,443> α
	Hayır	142	15,92	5,313		

Tablo 16'da verilen bağımsız örneklem t testi analizi sonuçları incelendiğinde, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutları toplam puan ortalamalarının; duygusal tükenme için $p=0,074>\alpha$ ve

kişisel başarı için $0,443 > \alpha$ olduğundan, işgörenlerin ek gelirlerinin olup olmasına göre farklılaşmadığı görülmektedir. Duyarsızlaşma alt boyutu toplam puan ortalamalarında ise, duyarsızlaşma için $p=0,005 < \alpha$ olduğundan ek geliri olan işgörenler lehine anlamlı bir farklılaşma olduğu belirlenmiştir. Buna göre, ek geliri olan işgörenlerin ek geliri olmayan işgörelere göre anlamlı olarak daha fazla duyarsızlaşma ortalamasına sahip oldukları ifade edilebilir.

Tablo 17: İş Değişirme ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Alt Boyutları	İş Değişirme	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Bağımsız Örneklem T testi	
					t	P
Duygusal Tükenme	Evet	205	23,01	6,363	-11,589	$0,001 < \alpha$
	Hayır	152	30,70	5,968		
Duyarsızlaşma	Evet	205	19,09	6,359	-0,452	$0,652 > \alpha$
	Hayır	152	19,39	6,090		
Kişisel Başarı	Evet	205	14,15	4,576	-7,422	$0,001 < \alpha$
	Hayır	152	17,73	4,412		

Tablo 17’de verilen bağımsız örneklem t testi analizi sonuçları incelendiğinde, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duyarsızlaşma toplam puan ortalamasının; duyarsızlaşma için $p=0,652 > \alpha$ olduğundan, işgörenlerin iş değiştirmeyi düşünüp düşünmemelerine göre farklılaşmadığı görülmektedir. Duygusal tükenme ve kişisel başarı toplam puan ortalamalarının ise, duygusal tükenme için $p=0,001 < \alpha$ ve kişisel başarı için $p=0,001 < \alpha$ olduğundan, işgörenlerin iş değiştirmeyi düşünüp düşünmemelerine göre, her iki alt boyutta da iş değiştirmeyi düşünmeyenler lehine anlamlı olarak farklılaştığı belirlenmiştir. Buna göre, iş değiştirmeyi düşünmeyen iş görenlerin, iş değiştirmeyi düşürelere göre anlamlı olarak daha fazla duygusal tükenme ortalamasına ve kişisel başarı düşüklüğü ortalamasına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 18: İşgörenlerin Genel Tükenmişlik Düzeyleri

	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı	
	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%
Düşük Düzey	21	5,9	21	5,9	61	17,1
Orta Düzey	73	20,4	70	19,6	121	33,9
Yüksek Düzey	236	66,1	206	57,7	171	47,9

Tablo 18’de işgörenlerin genel tükenmişlik düzeylerine bakıldığında, yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları yüksek düzeyde görülmektedir. Bu sonuçtan yola çıkarak konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenler, kendilerini yüksek düzeyde başarılı görmelerine rağmen işletmedeki çeşitli etmenlerden dolayı tükenmişlik düzeylerinin de üst boyutlarda olduğunu görmekteyiz. Buna paralel olarak işgörenlerin başarının karşısında bir karşılık bulamadıklarından kaynaklanan bir tükenmişlik durumu ortaya çıkmaktadır diyebiliriz.

SONUÇ VE ÖNERİLER

İş hayatındaki zor koşullar ve yıpranmaya sebep olabilecek etkenlerin birleşmesi ile günümüzün en önemli sorunlarından bir tanesi haline gelen tükenmişlik durumu, insanları yaptıkları iş bakımından ruhen ve bedenen yıpratmasının yanında, işgörenler ve işverenler açısından ciddi kayıplara sebep olabilmektedir.

İl olarak 1970’li yıllarda Freudenberger tarafından tanımlanmış olan tükenmişlik, yıpranma, güç ve enerji kaybı, başarısızlık olarak ifade edilmiştir. İş ve normal yaşamı doğrudan etkileyen tükenmişlik kavramı 1970’li yıllardan sonra çeşitli araştırmacılar tarafından incelenmeye başlanan önemli bir alan haline gelmiştir. Tükenmişlik kavramının ortaya çıkmasından sonra ilk araştırmayı yapan Maslach, bir sendrom olarak tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve örgüte karşı kişisel başarının azalması olarak tanımlamıştır. Sözlük anlamı yıpranma, kaybetme, başa çıkamama olan tükenmişlik, iş yaşamında insanların birebir olan ilişkilerinden ve işi gereği yoğun çalışma durumundan meydana gelen bir durumdur.

Tükenmişlik alanında birçok mesleğe yönelik araştırmalar yapılmış olup özellikle hizmet sektörü içerisinde yer alan işgörenlerin müşterilerle birebir ilişki içerisinde olduğu meslekler öncelikli olarak araştırılmıştır.

Hizmet sektörünün en başında gelen sektörlerden bir tanesi olan turizm sektörü, tükenmişlik için önemli bir araştırma alanıdır. Turizm sektörü içerisindeki konaklama işletmeleri, yapısı gereği yoğun ve ağır iş yükü gerektirdiği için bu işletmelerde çalışan işgörenlerde tükenmişliğe eğilim oldukça müsaittir. Konaklama işletmelerindeki karmaşık yapı, esnek mesai saatleri, vardiya sistemi, düşük ücretler, çalışma koşullarının olumsuzluğu tükenmişliği tetikleyen önemli unsurlardır. Bunun yanında insanların hayatlarını idame ettirme mücadelesi ve sosyal hayattan soyutlanma gibi faktörler işgörenlerin dengesini alt üst etmekte ve yeni bir arayışa sürüklemektedir. Konaklama işletmelerinde kalitenin hizmetle doğru orantıda olması ve hizmetin birebir işgörenler tarafından yüz yüze sağlanması bu işletmelerde çalışan

işgörenlere ağır bir yük getirmiş, bu bilinçle hizmet kalitesini arttırmak isteyen yöneticiler ve işverenlerin baskısı konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin kendilerini tükenmiş hissetmelerine sebep olmaktadır.

Konaklama işletmelerinin önemli bir parçası olan yiyecek içecek bölümü, organizasyon içerisindeki yapısı gereği yoğun çalışma temposu gerektiren bir departman olmasından dolayı tükenmişliğe sebep olabilecek birçok etkeni bünyesinde barındırmaktadır. Hizmeti alan kişiler ile sürekli iletişim halinde olan yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenler, konaklama işletmesindeki beklentinin en fazla olduğu işgörenlerdir. Bu durum, yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenleri daha çok stres ve baskı altında çalışmalarına sebep olmaktadır. Konaklama işletmelerindeki hizmetin en yoğun yaşandığı bu departmanda, işgörenler yoğun iş temposu altında hizmetin göreceli olmasından kaynaklanan hizmeti alan kişileri memnun etme mücadelesi içerisinde bulunmaktadırlar. Bunun sonucunda bu bölümde çalışan işgörenler, kendilerini yorgun, bitmiş ve sürekli baskı altında hissederek isten ayrılmalara kadar devam eden bir süreç içine girmektedirler. Bu sürecin sonunda ise konaklama işletmeleri ve işgörenler ciddi kayıplar vermektedir. Bu yüzden, konaklama işletmelerinin sürekli insan gücüne ihtiyaç duyduğu ve otomosyanlaşmanın çok kısıtlı olduğunu düşünerek bu kayıplara sebep olmadan önce yöneticiler tarafından tükenmişlik konusu iyi algılanmalı ve gereken atılımlar ivedi olarak yapılmalıdır.

Muğla ilinin Bodrum ilçesindeki 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin belirlendiği bu araştırmada, yapılan anket sonucunda 5 yıldızlı 12 konaklama işletmesindeki 357 işgörenin demografik özellikleri ile tükenmişlik faktörlerinin analizi yapılmıştır. Yapılan analizler sonucu, yiyecek içecek bölümünde çalışan 357 işgörenin demografik özelliklerinin Maslach Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Bu araştırmanın asıl amacı, konaklama işletmeleri bünyesinde bulunan yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesidir. Bu işgörenlerin tükenmişliklerini belirlemek için işgörenlerin demografik özellikleri

incelenmiş ve tükenmişliğin demografik özelliklere göre farklılaşma durumu analiz edilmiştir. Tükenmişliğin aşamalardan oluşan bir olgu olması sebebiyle tükenmişlik, kesin yargılardan ziyade Maslach tarafından geliştirilmiş ölçek sayesinde düşük orta veya yüksek seviye olarak ifade edilmiştir. Bu doğrultuda yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin demografik özellikleri olan cinsiyet, yaş, medeni durum, işletmedeki pozisyonu, eğitim düzeyi, sektör tecrübesi, aynı işletmedeki çalışma süresi, turizm eğitimi aldığı kurum, aylık gelir, ek gelir ve iş değiştirme durumu ile tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutu arasındaki ilişkiler analiz edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik düzeyleri; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı için yüksek düzeylerde olduğu görülmüştür. Bu aşamada araştırmaya katılan beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin genel olarak tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir. Bu durumun sonucu olarak konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümünün çalışma şartları ve bu bölümdeki ilişkiler tükenmişlik seviyesine etki eden bir faktör olarak görülebilir ve yöneticiler tarafından gerekli tespitlerin yapıp önlem alınması gerekir.

Araştırmaya katılan beş yıldızlı otellerdeki yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin demografik özellikleri ile tükenmişlik alt boyutları analizi incelendiğinde demografik özellikler arasındaki cinsiyet ve aynı işletmedeki çalışma süresi ile tükenmişlik alt boyutları arasında istatistikî açıdan anlamlı bir fark görülmemiştir. Bu durum literatürdeki birçok bulgu ile aynı doğrultudadır.

Beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki araştırma katılan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin yaş grupları ile tükenmişlik alt boyutlarına bakıldığında duygusal tükenme alt boyutunun farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Farklılaşma tespit edilen gruplar ile yapılan analizler sonucunda, duyarsızlaşma boyutu için farklılaşmanın 41 yaş ve üzeri ile 18-30 yaş ve 41 yaş ve üzeri ile 31-41 yaş grubu arasında olduğu belirlenmiştir. Buna göre, 41 yaş ve üzeri iş görenlerin duyarsızlaşma ortalamalarının her iki yaş grubuna göre anlamlı olarak daha yüksek

olduğu söylenebilir. Kişisel başarı boyutu için ise farklılaşmanın 18-30 yaş ile 31-40 yaş ve 18-30 yaş ile 41 yaş ve üzeri yaş grupları arasında olduğu belirlenmiştir. Buna göre 18-30 yaş grubu işgörenlerin kişisel başarı alt boyutu puanı ortalamalarının diğer gruplardan anlamlı oranda daha az olduğu söylenebilir. Yani, 18-30 yaş grubu işgörenler daha az kişisel başarı düşüklüğü göstermektedirler.

Araştırmada yapılan analize göre yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin medeni durumları ile tükenmişlik alt boyutları puanları incelendiğinde duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutunun farklılaşmadığı görülmektedir. Ortaya çıkan puana göre duyarsızlaşma alt boyutu için evli olanların farklılaştığı tespit edilmiş ve evli olan işgörenlerin bekâr işgörelere göre anlamlı bir şekilde daha yüksek duyarsızlaşma içerisinde oldukları görülmüştür.

Araştırma sonuçlarına göre yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin işletmedeki pozisyonları ile tükenmişlik alt boyutlarına bakıldığında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutu arasında istatistiksel açıdan herhangi bir farklılaşma olmadığı görülmektedir. Yapılan analizler sonucunda işgörenlerin işletmedeki pozisyonları ile farklılaşmanın görüldüğü kişisel başarı alt boyutunun hangi pozisyonlar arası kaynaklandığı bulunmuştur. Yapılan analizler sonucunda, kişisel başarı boyutunda farklılaşmanın sadece, alt kademe ile orta kademe işgörenler arasında olduğu tespit edilmiştir. Diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir. Buna göre, ortalama puanları göz önüne alındığında, alt kademe işgörenlerin orta kademe işgörelere göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha yüksek kişisel başarı alt boyutu ortalamasına sahip oldukları ifade edilebilir. Dolayısıyla, alt kademe işgörenlerin orta kademe işgörelere göre daha çok kişisel başarı düşüklüğü yaşadıkları söylenebilir.

Araştırmada, yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyi ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki puanlara bakıldığında, eğitim düzeyleri ile duyarsızlaşma alt boyutunun istatistikî açıdan farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Anlamlı olarak farklılaşan alt boyutlar duygusal tükenme ve kişisel başarı incelendiğinde, duygusal tükenme boyutunda eğitim düzeyine göre farklılaşmanın sadece lise mezunu - ön lisans mezunu grupları arasında olduğu, diğer gruplar

arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir. Buna göre, duygusal tükenme alt boyutu toplam puan ortalamaları dikkate alındığında, ön lisans mezunu işgörenlerin lise mezunu işgörelere göre daha yüksek duygusal tükenme toplam puan ortalamasına sahip oldukları ifade edilebilir.

Kişisel başarı boyutunda; ilköğretim mezunu -ön lisans mezunu, ilköğretim mezunu – lisans mezunu, lisansüstü mezunu - ön lisans mezunu ve lisansüstü mezunu -lisans mezunu grupları arasında kişisel başarı boyutu toplam puan ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı, diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir. Buna göre, ilköğretim mezunu işgörenlerin kişisel başarı boyutu ortalamalarının, lisans ve ön lisans mezunu işgörenlerden daha düşük olduğu; lisansüstü eğitim mezunu olan işgörenlerin kişisel başarı boyutu ortalamalarının ise lisans ve ön lisans mezunu işgörenlerin ortalamalarından daha yüksek olduğu ifade edilebilir. Dolayısıyla, ilköğretim mezunu işgörenlerin kişisel başarı puanlarında, lisans ve ön lisans mezunu işgörelere göre daha az düşüş yaşadıkları; lisansüstü eğitim mezunu işgörenlerin ise kişisel başarılarında ön lisans ve lisans mezunu işgörelere göre daha fazla düşüş yaşadıkları söylenebilir.

Yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin sektör tecrübeleri ile tükenmişlik düzeylerini göstermek amacıyla yapılan analizde işgörenlerin sektördeki tecrübe aralıkları ile tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutu için herhangi bir istatistiksel farklılaşma görülmemiştir. Kişisel başarı boyutu ise işgörenlerin sektör tecrübesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Bu durum, kişisel başarı boyutunda sektör tecrübesine göre farklılaşmanın 1 yıldan az – 1-10 yıl, 21 yıl ve üzeri – 1-10 yıl ve 21 yıl ve üzeri – 11-20 yıl tecrübesi olan gruplar arasında olduğu belirlenmiştir. Buna göre 1 yıldan az sektör tecrübesi olan işgörenler, sektör tecrübesi 1-10 yıl arasında olan işgörelere göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha yüksek kişisel başarı boyutu toplam puanı ortalamasına; ayrıca, 21 yıl ve üzeri sektör tecrübesi olan işgörenlerin, 1-10 yıl ve 11-20 yıl iş tecrübesi olan işgörelere göre daha yüksek kişisel başarı boyutu toplam puan ortalamasına sahip olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla, sektör tecrübesi 1 yıldan az olan işgörenlerde kişisel

başarı düşüşünün, sektör tecrübesi 1-10 yıl olanlara göre daha fazla olduğu; sektör tecrübesi 21 yıl ve üzeri olan iş görenlerin de, 1-10 yıl ve 11-20 yıl sektör tecrübesi olanlara göre daha fazla kişisel başarı düşüklüğü gösterdiği de ifade edilebilir.

Turizm eğitimi alınan kurumların işgörenlerin tükenmişlik düzeylerine etkisini göstermek amacıyla yapılan analizde, yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin turizm eğitimi aldıkları kurum ile tükenmişlik alt boyutlarının tümü anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Ancak duyarsızlaşma alt boyutunda, tek yönlü varyans analizinde farklılaşmanın olduğu belirlense de, gruplar birbiri ile karşılaştırıldığında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. Bu durumda, tek yönlü varyans analizinde anlamlı bir fark çıkması genel olarak gruplar arası farklılaşmanın varlığını gösterirken, bu farkın belirleyici olmadığı ifade edilebilir.

Yapılan analizler sonucunda, duygusal tükenme alt boyutunda farklılaşmanın, Turizm Meslek Lisesi mezunu – Meslek Yüksekokulu mezunu, Turizm Meslek Lisesi mezunu – Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu/Fakültesi mezunu, Turizm Meslek Lisesi mezunu – Turizm Bakanlığı Kursları mezunu ve Turizm Meslek Lisesi mezunu – Turizm eğitimi almayan iş görenler arasında olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, bunların dışında bir eğitim alanlar ile Meslek Yüksekokulu mezunları, Turizm Bakanlığı Kursları ve turizm eğitimi almayanlar arasında da anlamlı bir şekilde farklılaşma olduğu tespit edilmiştir.

Buna göre, turizm eğitimini Turizm Meslek Lisesinden alan işgörenlerin duygusal tükenme alt boyutu toplam puanı ortalamasının, turizm eğitimini Meslek Yüksekokuluna, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu/Fakültesinde, Turizm Bakanlığı Kurslarında alanlardan ve turizm eğitimi almayanlardan anlamlı olarak daha düşük olduğu ifade edilebilir.

Turizm eğitimini başka bir kurumda alan işgörenlerin (diğer) duygusal tükenme alt boyutu toplam puan ortalamasının ise turizm eğitimini Meslek Yüksekokulunda, Turizm Bakanlığı Kurslarında alanlardan ve turizm eğitimi almayanlardan anlamlı oranda daha düşük olduğu söylenebilir.

Kişisel başarı boyutunda iş görenlerin turizm eğitimini aldıkları kurumlara göre farklılaşma olup olmadığı Tukey testi ile test edilmiştir. Analizler sonucunda farklılaşmanın, turizm eğitimini Turizm Bakanlığı Kurslarında alan iş görenler ile turizm eğitimini Meslek Yüksekokulunda alanlar ve turizm eğitimini başka bir kurumdan alanlar arasında anlamlı farklılaşma olduğu belirlenmiştir

Araştırmada, işgörenlerin, aylık gelirleri ile tükenmişlik alt boyutları arasında olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları puan ortalamalarının aylık gelirlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir.

Yapılan analizler sonucunda, duygusal tükenme boyutunda farklılaşmanın aylık geliri 2001 TL ve üzeri olan işgörenlerle, aylık geliri 1001-1500 TL arasında olan işgörenler arasında olduğu tespit edilmiştir. Buna göre aylık geliri 2001 TL ve üzeri olan işgörenlerin aylık geliri 1001-1500 TL arasında olan işgörelere göre anlamlı olarak daha az duygusal tükenme ortalamasına sahip oldukları ifade edilebilir.

Duyarsızlaşma alt boyutunda aylık gelire göre farklılaşma değerlendirildiğinde farklılaşmanın, aylık geliri 2001 TL ve üzeri olan işgörenlerle aylık geliri 1501-2000 TL arasında olan ve aylık geliri 1001-1500 TL arasında olan işgörenler arasında olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla, aylık geliri 2001 TL üzeri olan işgörenlerin duyarsızlaşma ortalamasının, aylık geliri 1501-2000 TL arasında olan ve aylık geliri 1001-1500 TL arasında olan işgörenlerden anlamlı oranda daha yüksek olduğu söylenebilir.

Araştırma sonuçlarına göre ek gelir durumuna göre yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutu puanlarına bakıldığında istatistiki açıdan sadece duyarsızlaşma boyutunun farklılaştığı görülmektedir. Buna göre, ek geliri olan işgörenlerin ek geliri olmayan işgörelere göre anlamlı olarak daha fazla duyarsızlaşma ortalamasına sahip oldukları ifade edilebilir.

Araştırmaya katılan beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümünde çalışan ve iş değiştirmeyi düşünmeyen iş görenlerin, iş değiştirmeyi düşürelere göre anlamlı olarak daha fazla duygusal tükenme ortalamasına ve kişisel başarı düşüklüğü ortalamasına sahip oldukları söylenebilir.

Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik alt boyutları düzeyleri; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı için yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Bunun bir sonucu olarak beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin genel tükenmişlik düzeylerinin yüksek seviyede olduğu söylenebilir. Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin demografik özellikleri ile tükenmişlik alt boyutları puan ortalamaları incelendiğinde, bu bölümde çalışan işgörenlerin yaşları, medeni durumları, işletmedeki pozisyonları, eğitim düzeyleri, sektör tecrübeleri, turizm aldığı kurumlar, aylık gelirleri, ek gelirleri ve iş değiştirmeyi düşünme durumları ile tükenmişlik alt boyutları puan ortalamalarının istatistikî açıdan anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür.

Sonuç olarak, demografik özelliklerinden tükenmişlik alt boyutlarının puan ortalamalarında farklılaşma görülen beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin sorunları tespit edilmeli, nedenleri araştırılmalı ve konaklama işletmeleri yöneticileri tarafından bu konu hakkında çözüme ulaşacak yeni stratejiler geliştirilmelidir. Ayrıca, günümüzdeki kalifiyeli işgören ihtiyacının sürekli arttığını varsayarsak, konaklama işletmeleri yöneticileri bu konuda gereken bilgiye sahip olmalı, işgören sürekliliği açısından işletmenin politikalarına uygun olarak yapılması gereken örgütsel müdahaleler gecikmemeli ve işgören motivasyonu için tükenmişliğe sebep olabilecek kişisel faktörlere önem verilmelidir.

KAYNAKÇA

Aktaş, Ahmet, Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi, Antalya: Detay Yayıncılık, 2002.

Aktaş, Ahmet, Ağırlama Hizmet İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi, Antalya: Livane Matbaası, 2. Baskı, 2001.

Akten, Serkan, Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2007.

Arı Sağlam, Güler, Bal Çına, Emine, Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 15, Sayı.1, 2008.

Aslan, Neziha, Kars İli İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi, Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, 2009.

Aydemir, Çakır, Fazıla, Otellerde Yiyecek-İçecek Hizmetleri, Gastronomi Dergisi, Sayı:8, Sayfa 42-43, 1996.

Aydın, Tuncay, Gemi Adamlarının Maslach Tükenmişlik Modeli ile İncelenmesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2015.

Azaltun, Murat, Kaya, Ergün, Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları, Ankara: Detay Yayıncılık, 3. Baskı, 2010.

Barutçu, Esin, Serinkan, Celalettin, Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma, Ege Akademik Bakış, Cilt 8, Sayı 2, Sayfa 541-561, 2008.

Batman, Orhan, Soybalı, Hüseyin, Otel İşletmeleri, (Ed. Burhanettin Zengin ve Şehnaz Demirkol), Turizm İşletmeleri, İstanbul: Değişim Yayınları, Sayfa 93- 128, 2009.

Birdir, Kemal, Tepeci, Mustafa, Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkileri, Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 14, Sayı 2, Sayfa 93-106, 2003.

Bulut, Haydar, 4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Yiyecek- İçecek Maliyet Kontrol Sistemi: Ankara İli Örneği, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2014.

Budak, Gülay, Süregevil, Olca, Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama, D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:20, Sayı:2, Sayfa 95-108, 2005.

Çakır, Nesrin, Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi ve Şile Bölgesinde Bir Uygulama, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 1998.

Çatır, Volkan, İkili Öğretim Yapan İlköğretim Kurumlarında Görevli Yöneticilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2014.

Çavuş, Mustafa Fedai, Gök, Tolga, Kurtay, Fahri, Tükenmişlik: Meslek Yüksekokulu Akademik Personeli Üzerine Bir Araştırma, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 16, Sayı 2, Sayfa 97-109, 2007.

Demir, Cengiz, Güzel, Berrin, Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2005.

Demirbaş, Ali Rıza, Üç Farklı Hastanede Görev Yapan Yöneticilerin ve Klinikte Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumunun Araştırılması, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2006.

Dinç, Kadriye, Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dönem Projesi, 2008.

Dincerol, Cem, Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2013.

Doğdubay, Murat, Büyük Ölçekli Otellerdeki Yiyecek- İçecek Departmanlarının Üretim Kayıplarını Önlemeye Yönelik Olarak Üretim Planlaması ve Kontrol Sistemlerinin Uygulanabilirliği, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2006.

Edmonson, S, Thompson, D, Wellness Prevention, (Ed.Gordon S. Gates ve Mimi Wolverton) Toward Coping and Stress, Information Age Publishing, Us, 2002.

Ganiyusufoğlu, Ali, Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik ve Selçuk Üniversitesi Örneği, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2011.

Gül, Behram, Tükenmişlik Ölçekleri ve Erzincan Üniversitesi Örneği, On dokuz Mayıs Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2014.

Güven Şahinkaya, Seyhan, İlkokul Öğretmenlerinin Okul Müdürlerini Öğretimsel Lider Olarak Algılama Düzeyleri İle Mesleki Tükenmişlikleri Arasındaki İlişki, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2013.

Izgar, Hüseyin, Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Ankara: Nobel Yayınları, 2003.

Jimenez, Juan Carlos Moreno, Flores, Mara Maricela Turjillo, Tovar, Luis Arturo Rivas, Vilchis, Fernando Linbarry, Evolution of The Concept and Models of Work Exaustion(Burnout), International Business Research, Cilt 7, Sayı 9, Sayfa 45-66, Canada, 2014.

Karakelle, Sema, Canpolat, Seçil, Tükenmişlik Düzeyi Yüksek İlköğretim Öğretmenlerinin Öğrencilere Yaklaşım Biçimlerinin İncelenmesi, Eğitim ve Bilim, Cilt 33, Sayı 147, Sayfa 106-120, 2008.

Kırkan, Meltem, Otel İşletmelerinin Yiyecek- İçecek Bölümü Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: Kuşadası Örneği, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2014.

Koçak, Nilüfer, Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi, Ankara: Detay Yayıncılık, 2012.

Kozak, Nazmi, Turizm Pazarlaması, Ankara: Detay Yayıncılık, 2006.

Kozak, Nazmi, Denizler, Dünder, Tetik, Nilüfer, Akoğlan, Meryem, Yeşiltaş, Mehmet, Kozak, Metin, Otel İşletmeciliği Kavramlar Uygulamalar, Ankara: Detay Yayıncılık, 2008.

Leiter, Michael, Maslach, Christina, The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. Journal of Organizational Behavior. 9, 297–308, 1988.

Maslach, Christina, Burnout- The Cost of Caring, New Jersey: Malor Book, ISHK, 1982.

Maslach, Christina., Jackson Susan, The Measurement of Experienced Burnout, Journal of Occupational Behavior, 2, 1981: 99-113.

Oruç, Serap, Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2007.

Örmen, Uğur, Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 1993.

Özdemir, Bahattin, Aktaş, Aylin, Altıntaş, Volkan, Turizm ve Otelcilik Eğitimi Görmekte Olan Lisans Düzeyindeki Öğrencilerin Otel İşletmelerinin Yiyecek- İçecek Bölümüne Yönelik Tutumları, Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 16, Sayı 1, Sayfa 46-58, 2005.

Polatcı, Sema, Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2007.

Saçlı, Çağrı, Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2011.

Sargın, Yalçın, Ankara'daki 4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Çalışan Yiyecek- İçecek Personelinin Hijyen Bilgileri ve Uygulamalarının İncelenmesi, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2005.

Sarıoğlan, Mehmet, 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerini Yiyecek- İçecek Departmanlarında İşgören Devir Hızı: Çeşme Yöresinde Bir Uygulama, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2007.

Schaufeli, Wilmar, Enzmann, Dirk, The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis. Washington, 1998.

Schaufeli, Wilmar, Leiter, Michael, Maslach, Christina, Burnout: 35 years of research and practice, Career Development International, 14, 204-220, 2008.

Şener, Burhan, Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon, Ankara: Detay Yayıncılık, 5. Baskı, 2010.

Sökmen, Alptekin, Ağırhama Endüstrisinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi, Ankara: Detay Yayıncılık, 2003.

Sökmen, Alptekin, Yiyecek ve İçecek Servisi, Ankara: Detay Yayıncılık, 2011.

Sürgevil, Olca, Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2006.

Taşkın, Engin, Otel İşletmelerinde Yiyecek İçecek Maliyet Kontrolü ve Azaltılması, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, 1997.

Türkmen, Fatih, Artuğer, Savaş, Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma(İstanbul ve Ankara İllerinin Karşılaştırılması),

Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt 16, Sayı 22, Sayfa 229- 254, 2011.

Tütüncü, Özkan, Demir, Mahmut, Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İşgücü Hareketliliğinin Analizi, Ankara: Turhan Kitabevi, 2002.

Tütüncü, Özkan, Demir, Mahmut, Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 5, Sayı 2, Sayfa 146- 169, 2003.

Usta, Öcal, Genel Turizm, İzmir: Anadolu Matbaacılık, 2002.

Üngüren, Engin, Doğan, Hulusi, Özmen, Mehmet ve Tekin, Ömer, Akgün, Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, Journal of Yaşar University, Cilt 17, Sayı 5, Sayfa 2922-2937, .2010.

Üst, Çağla, Turizm Sektörü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Erzurum Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2012.

Yavuz, Hasan, Yiyecek İçecek İşletmelerinde Nitelikli İşgören İstihdamını Etkileyen Faktörler: Sakarya Örneği, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2007.

Yazıcıoğlu, İrfan, Sökmen, Alptekin, Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Departmanlarında Görev Yapan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Adana'da Bir Uygulama, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 18, 2007.

Yıldırım, Fatma, Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 1996.

Yıldız, Şeyda, Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Örgüt Yapılarının Mekanik- Organik Örgüt Yapısı Bağlamında İncelenmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi, 2011.

Yıldız, Süleyman Murat, Lider- Üye Etkileşimi, İşyerinde Mobbing ve Mesleki Tükenmişlik İlişkisi, Ankara: Detay Yayıncılık, 2015.

Yürür, Senay, Sarıkaya, Muammer, Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi, Ege Akademik Bakış, Cilt 11, Sayı 4, Sayfa 537-552, 2011.

Zengin, Burhanettin, Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon Sistemleri, Adapazarı: Değişim Yayınları, 2001.

Ziegler, Blaine, Methods of Bibliometric Analysis of Research: Renewable Energy Case Study, Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, 2009.

<http://emrebahar.blogspot.com.tr/2012/02/otel-isletmelerinde-onburo.html>.

(erişim tarihi: 16.06.2017)

EKLER

Ek.1. Demografik Bilgiler Anket Form

Bu anket, bilimsel amaçlı olarak İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans Tezi için ‘Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Bölümünde Çalışan İşgörenlerin Tükenmişlik Durumları’ konulu araştırmada kullanılacaktır.

Bu anketi doldurmak yaklaşık 5 dakika sürmektedir. Araştırmamıza katkı sağladığınız için teşekkürlerimi sunar, çalışma hayatınızda başarılar dilerim.

Şahin YILDIZ

ANKETE KATILAN İŞGÖREN BİLGİLERİ

1- Cinsiyetiniz Kadın Erkek

2- Yaşınız 18- 30 31- 40 41- 50 51- 60 61 ve üstü

3-Medeni Durumunuz Evli Bekâr

4- İşletmedeki Pozisyonunuz

Alt Kademe İşgören Orta Kademe İşgören Üst Kademe İşgören Yönetici

5- Eğitim Düzeyiniz

İlköğretim Lise Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans Doktor

6- Sektör Tecrübeniz

1 yıldan az 1- 10 yıl 11- 20 yıl 21- 30 yıl 31 yıl ve üstü

7- Bulduğunuz İşletmedeki Çalışma Süreniz

1 yıldan az 1- 10 yıl 11- 20 yıl 21 yıl ve üstü

8- Turizm Eğitimi Aldığı Kurum

Turizm Meslek Lisesi

Meslek Yüksekokulu / Turizm Bölümleri

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu / Fakültesi

Turizm Bakanlığı Kursları

Turizm Eğitimi Almadım Diğer

9- Aylık Geliriniz (TL) 250- 1000 1001-1500 1501-2000 2001 ve üstü

10- Ek geliriniz var mıdır? Evet Hayır

11- İş değiştirmeyi düşünüyor musunuz? Evet Hayır

Ek.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
12.	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
13.	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
14.	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
15.	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
16.	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
17.	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
18.	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
19.	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
20.	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21.	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.					
22.	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
23.	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
24.	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
25.	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
26.	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.					
27.	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
28.	İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
29.	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere kişiliksiz varlıklarmış gibi davrandığımı fark ediyorum.					
30.	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
31.	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
32.	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
33.	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					