



TURİZM ALANINDA VE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMLERİNDE TÜKENMİŞLİK SENDROMU İLE DOYUMUNUN DEĞERLENDİRİLMESİ

Özlem YATKIN*, Melike SAKIN YILMAZER**

ÖZET

Doyumsuzluğu ve tükenmişlik, günümüzde farklı meslek gruplarında çalışanları olumsuz açıdan etkileyen, çalışanların beden ve ruh sağlıklarını tehdit eden faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır. Turizm sektöründeki işletmeler insan gücünün yoğun olduğu ve insanların birbiriyle sürekli iletişim halinde bulunduğu hizmet odaklı işletmelerdir. Turizm işletmelerindeki çalışanların işletmelerinin yüksek olması, hizmetin kalitesini büyük ölçüde olumlu yönde etkilemektedir.

Tükenmişlik, çalışanların müşterilerle yüz yüze olduğu meslek gruplarında çok görülebilen ve kişide uykusuzluk, iştahsızlık ve müşterilere karşı olumsuz tutuma, bağımlılık yapan madde (alkol, ilaç) kullanımına, ilgisizlik ve depresyona neden olan karmaşık bir sorundur. Çalışanların performansını ve ortaya çıkan işletmenin kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir. Derlemede; tükenmişlik ve işletmeyi kavramları tanımlandı; turizm alanında tükenmişlik ve işletmeyi üzerine yapılmış çalışmalar; turizm sektöründe konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarında tükenmişlik ve işletmeyi olgusunun değerlendirilmesi konularında yapılan çalışmalar incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Doyum, Tükenmişlik, Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanı, Turizm.

THE EVALUATION OF BURNOUT SYNDROME AND JOB SATISFACTION IN TOURISM AND FOOD AND BEVERAGES DEPARTMENTS

ABSTRACT

Nowadays, the factors that affect the health of employees in different occupational groups are negative job satisfaction and burnout which threaten the employees' physical and mental health. Since in tourism sector, the hospitality enterprises are labor intensive and people are always in contact with each other, the high level of job satisfaction of the employees affect the quality of the service, positively.

Burnout syndrome is a frequent problem in occupational groups who work face to face with individuals. It affects the performance of employees and the quality of service, negatively. In this study; the concept of burnout and job satisfaction was defined, in general; the studies on the burnout and job satisfaction in tourism sector; and the studies on the evaluation of the burnout occurrence and job satisfaction in food and beverage departments employees of the tourism enterprises were reviewed.

Key Words: Job Satisfaction, Burnout, Employee of the Food and Beverage Department, Tourism

* Uzman, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, ozlem.gelen@ikc.edu.tr

** Yrd. Doç. Dr. İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, melike.sakin.yilmazer@ikc.edu.tr

G R

Tükenmişlik ve iş doyumu çoklukla birlikte değerlendirilen kavramlar olup literatürde farklı meslek gruplarında sıklıkla üzerinde çalışılmış görülmektedir. Turizm alanında ise bu konuyu ele alan az sayıda çalışmaya olduğu tespit edilmiştir. Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyumları ile ilgili çalışmaların ise daha da az sayıda olduğu belirlenmiştir. Türkiye’de tükenmişlik düzeyi ile iş doyumu arasındaki ilişkiyi araştırmak üzere, 2000 yılından itibaren yazılmış ve YÖK ulusal tez merkezinde yer alan 41 adet lisansüstü tez ile ulusal ve uluslararası dergilerde yayınlanmış 25 adet makale bulunmaktadır. Tezlerin sadece 2 tanesi, makalelerin ise 4 tanesi turizmle ilgilidir.

Çalışma kapsamında, tükenmişlik ve iş doyumu kavramları incelenmiş; konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde çalışanların iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri ile ilgili yapılmış çalışmalar ve bu iki kavram arasındaki ilişkinin durumunu ifade eden çalışmalar derlenmiştir.

1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1970’li yıllarda Amerika’da; müşteri hizmetlerinde çalışanların hayatındaki bunalımını anlatmak amacıyla kullanılmıştır. Tükenmişlik sendromunu ise, Greene, 1961 yılında yayınlanan “Bir Tükenmişlik Olayı”, orijinal adıyla “A Burn-out Case”, isimli romanında, bir mimarın ruhsal çöküntüsünü ve hayal kırıklığını anlatan ve her şeyi terk edip Afrika’ya gidişini “Büyük bir bıkkınlık ve kişinin içinde duyduğu baskı ile idealizminin sönmesi” şeklinde tanımlamıştır. Tükenmişlik konusu araştırmacılar tarafından incelenmeye başlamadan önce hem uygulayıcılar hem de sosyal eleştirmenler tarafından önemli bir sosyal problem olarak benimsenmiştir (Dalkılıç Sürgevil, 2014: 5).

Tükenmişlik kavramını literatürde ilk defa 1974 yılında sağlık hizmetleri üzerine çalışan psikiyatrist Herbert Freudenberger bir makalesinde “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karlanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” şeklinde tanımlamıştır (Freudenberger, 1974: 159; Dalgar ve Tekin, 2014: 39).

Maslach’a (1981) göre tükenmişlik, bireyin tutum ve davranışlarında değişimlik göstererek duygusal

yönden tükenmesi, iş ve kişilere karşı duyarsızlaşması ve kişisel başarı hissinde azalma yaaması şeklinde ortaya çıkan üç bileşene sahiptir. Kişinin kendini sürekli yorgun, çaresiz ve umutsuz hissetmesi, olumsuz benlik ile ilgili, yaama ve çevresinde iletişim oldu u insanlara karşı fiziki, duygu ve akıl yönünden negatif tutumda bulunma şeklinde ortaya çıkan bir tükenme sendromudur (Gündüz, Çapri ve Gökçekan, 2013: 30).

Hem yöneticiler hem de çalışanlar için önemli olan tükenmişlik kavramı son zamanlarda iş yerlerinde yaşanan küresel bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişlik engelleyebilmek için çalışanların işlerinden memnun olmalarına dikkat etmemiz gerekecektir. Bu yüzden bu kavram ile birlikte iş doyumu kavramını da incelememiz faydalı olacaktır.

2. Doyumu Kavramı

Doyumu kavramı ilk kez 1920-1930’lu yıllarda ortaya çıkmıştır (Dönmez, 2008: 29). Doyum, beklentilerin, ihtiyaçların, istek ve dileklerin karşılanması ifade etmektedir. Doyumu ise, “kişinin işe karşı sahip olduğu etki ya da duygular” veya “bireyin çalışma ortamına ve işe karşı gösterdiği reaksiyon” olarak tanımlanmaktadır (Kömürçüoğlu, 2003).

Davis (1984) iş doyumunu, çalışanların işlerinden duydukları mutluluk veya hoşnutsuzluk olarak tanımlamaktadır. Başka bir ifade ile, çalışma ortamında çalışanın beklediği maddi ve manevi ödüllerin, gerçekleştiren aynı olması durumu iş doyumunu sağlar, gerçekleştiren durumun beklenenden daha düşük olması iş doyumunu meydana getirmektedir (Erdil, Keskin, mamolu ve Erat, 2004: 18).

Konaklama işletmelerinde insan unsurunun önemi göz önüne alındığında, çalışanların iş doyumunun ve motivasyonunun yüksek düzeyde tutulması gerekmektedir. Doyumunun yüksek olması bireylerin mutluluğuna katkıda bulunmakta ve çalışanların iş dışında yaşamında da doyuma ulaşmalarını sağlamaktadır (Akıncı, 2002: 7).

Doyumunun sağlanamadığı ya da yeterli düzeyde iş doyumuna sahip olunamamışta iş işletmelerin çalışan devir oranının yüksek, iş devamsızlığının yüksek, işletme sadakatinin düşük, yabancılaşma, stres, makine ve tesislere zarar vermenin yüksek,

zihinsel ve bedensel sağlığın daha düşük, verimsizliğin daha düşük görüldüğü sonuçlarına ulaşılabılır (Yüksel, 2002: 192).

Hem çalışanlar hem de işletmeler için önemli olan tükenmişlik ve iş doyumu kavramlarını inceledikten sonra bu iki kavram ile ilgili yapılmış olan çalışmaları incelemek de konunun önemini vurgulamak açısından faydalı olacaktır.

3.Turizm Alanında ve Yiyecek İçecek Bölümlerinde Tükenmişlik Sendromu ile Doyumunun Değerlendirilmesi

Bu bölümde turizm alanında ve yiyecek içecek bölümlerinde tükenmişlik sendromu ile iş doyumu üzerine yapılan çalışmalara yer verilmektedir.

3.1.Turizm Alanında Tükenmişlik Konusunda Yapılan Çalışmalar

Bu kısımda, literatürde yapılan çalışmalar ele alınırken, turizmde tükenmişlik konusu ile ilgili yapılmış çalışmalara ayrıntı verilmiştir.

Tükenmişlik etkileyen önemli bir faktör olan cinsiyetin tükenmişlik etkisi konusunda yapılan bir çalışmanın sonucu, duygusal tükenmenin kadınlarda, kişisel başarı duygusunu erkeklerden daha fazla yaşadıkları şeklinde olmuştur (Maslach ve Jackson, 1985: 837; Ergin, 1992: 151). Cinsiyet faktörü ile ilgili yapılan başka bir çalışmada erkeklerde duyarsızlaşma yönünde tükenmişliğin kadınlardan daha fazla olduğu görülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 100; Greenglass ve Burke, 1988: 193).

Yaş faktörü ile ilgili araştırmalar, yaşlandıkça duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma yönündeki tükenmişlik ve kişisel başarı eksikliğindeki tükenmişliğin azaldığını ortaya koymaktadır (Çam, 1989: 193). Medeni durum faktörü üzerinde yapılan araştırmalar; duyarsızlaşma yönünde tükenmişliğin ve duygusal tükenmenin bekârlarda evlilerden daha fazla olduğu ortaya koymuştur (Maslach ve Jackson, 1985: 838; Ergin, 1992: 151).

Aynı işte çalışılan süre faktörü ile ilgili yapılan araştırmalar, tükenmişliğin daha çok yeni işe başlayanlarda ortaya çıktığını göstermiştir (Maslach ve Jackson, 1981: 99, Ergin, 1992: 152).

Yerinde yeni olan çalışanlarda duygusal tükenme, duyarsızlaşma yönünde tükenmişlik daha fazla görülürken, iş yerinde en eski çalışanlarda

kişisel başarı eksikliğindeki tükenmişlik daha fazla görülmektedir (Ergin, 1992: 153).

Krone, Tabacchi ve Farber (1989) büyük konaklama işletmesi zincirinde görev yapan yiyecek-içecek müdürlerinde tükenmişlik araştırmaları ve müdürlerin önemli bir kısmında çeşitli düzeylerde tükenmişlik ortaya çıkmıştır (Tepeci ve Birdir, 2003: 96). Reynold ve Tabacchi (1993) çalışmasında, çeşitli restoran zincirlerinde, restoran müdürlerinin yaşadığı tükenmişlik araştırmalarıdır. Çalışmaya 177 restoran genel müdürü ve 173 restoran müdür yardımcısı katılmıştır. Bu araştırmada müdür yardımcılarının genel müdürlerden daha yüksek oranda tükenmişlik yaşadıkları bulunmuştur (Ersoy ve Demirel Utku, 2005).

Ledgerwood vd. (1998) yaptıkları çalışmada, bir işin fiziksel yönlerinin tükenmişlikle ilişkisi varken, çalışılan alanındaki iklimin daha güçlü bir ilişki olduğu görülmüştür (Saçlı, 2011: 51). Akoğlu Kozak (2001) tarafından konaklama sektöründe çalışan kadınların tükenmişlik durumlarının incelendiği çalışmada, kadınların sektörel geleceğin belirsizliği, iş temposunun yoğunluğu, yöneticilerin tavırları, anne ve eşi olarak çalışıyor olmalarından kaynaklanan bir tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır (Aslan, 2010: 68).

Tepeci ve Birdir'in (2003) Akdeniz Bölgesi'nde tüm yıl açık dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri ve birinci sınıf tatil köylerinde çalışanlarda (komi, garson, bellboy v.b.) tükenmişlik sendromunun araştırılması üzerine yaptıkları çalışmada, konaklama işletmelerinde çalışanlarda tükenmişlik düzeyi düşük bulunmuştur. Tepeci ve Birdir'in üç-dört-beş yıldızlı konaklama işletmelerinin genel müdürleri üzerine yaptıkları diğer bir çalışmada ise konaklama işletmeleri genel müdürlerinin tükenmişlik fazla yaşadıkları belirlenmiştir (Aslan, 2010: 69).

Ersoy ve Demirel Utku'nun (2005), çalışmasında daha büyük, daha yoğun ve çalışılan zamanının daha fazla olduğu konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe müdürlerinde daha fazla tükenmişlik sendromu olduğu tespit edilmiştir. Bahar'ın (2006) yaptığı çalışmada, çalışanların cinsiyeti, çocuk sahibi olup olmama

durumu ve ön büroda çalışan pozisyonun tükenmişlik üzerinde etkili olduğu görülmüştür.

Özgen'in (2007) İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nın dış hatlarında, mü terilere yiyecek-içecek hizmeti sağlayan birimlerde çalışanların tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik yaptığı çalışmada ise, söz konusu çalışanların genel tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu saptanmıştır. Kartepe ve Uludağ'ın (2007) ön büro çalışanları üzerine yaptığı çalışmada, rol belirsizliği ve rol çatışmasının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerini artırdığı bulunmuştur (Aslan, 2010: 69).

Kim vd. (2007) yaptığı çalışmada, yaygın olarak bilinen tükenmişlik öncülleri olan özergilik ve niceliksel yükümlülüklerinin incelenmesi sonucunda, kişilerin kayda değer bir oranda tükenmişlik üç boyutuna etki ettiği görülmüştür (Saçlı, 2011: 52). Pelit ve Türkmen'in (2008), yaptıkları çalışmada çalışanların tükenmişlikle ilgili verilen boyutlara (duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma) ilişkin tükenmişlik algılamaları yüksek çıkmıştır.

Kağı'nın (2009) doktora tezi çalışmasında, bütünsel olarak kişilik özellikleri, lider üyeye etkileşimi ve tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin var olduğu saptanmıştır. Kişilik özellikleri ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında anlamlı fakat negatif ilişkinin var olduğu, kişilik özellikleri ile kişisel başarı duygusunun azalması arasında ise anlamlı ve pozitif bir ilişkinin var olduğu araştırma sonucunda ortaya konmuştur.

Altay ve Akgül (2010) yaptıkları araştırmada, seyahat acentalarında çalışanların tükenmişlik hakkındaki görüşlerini "Duygusal Tükenme", "Duyarsızlaşma" ve "Kişisel Başarının Azalması" boyutları kapsamında belirtmelerini istemi ve bu boyutların düzeylerini belirlemeye çalışmışlardır. Kaya ve Özhan'ın (2010) turist rehberlerinin duygusal emek düzeylerini ve tükenmişlik ile ilgili kişileri incelemek amacıyla yaptıkları çalışmada, derin duygusal davranış ile duyarsızlaşma arasında negatif, kişisel başarı ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu, 2015: 20).

Kang vd. (2010) çalışmada, sertifikalı eflerin tükenmişlikleri ve tükenmişliklerinin öncülleri ile ilişkin ayrılma niyetleri arasındaki ilişkileri

araştırmalarıdır (Saçlı, 2011: 56). O'Neill vd. (2010) çalışmada, duygusal tükenmenin bir çeşit tükenmişlik ve ruhsal yorgunluk durumu olduğu, ayrıntılı organizasyonlarında müşteri ile sürekli iletişim halinde olan çalışanlarda tükenmişliğin görülme olasılığının olduğu varsayılmıştır. Ayrıca, duygusal tükenmenin kişide duyarsızlaşmaya, servis kalitesinde ve performansında düşüşe, ilişkin ayrılma ve çalışan devrinin artmasına neden olduğu görülmüştür. Bunun da örgütler açısından başlı başına bir maliyet unsuru olduğu vurgulanmıştır. Araştırmada, konaklama işletmesi müdürlerinin duygusal tükenmesinin yalnızca ilişkin ve örgütsel özelliklerden kaynaklanmadığı, kişilik özelliklerinden de kaynaklandığı görülmüştür (Saçlı, 2011: 57).

Türkmen ve Artuner'in (2011) İstanbul ve Ankara illerinde konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerine yaptıkları çalışmanın sonuçlarına bakıldığında, duygusal tükenme boyutuna ilişkin olarak İstanbul ilinde çalışanların Ankara ilinde çalışanlara ve kadınların erkeklere oranla daha düşük seviyede duygusal tükenme yaşadıkları görülmektedir. Kişisel başarı boyutu kapsamında İstanbul ilinde çalışanların Ankara'da çalışanlara oranla daha fazla kişisel başarıya sahip oldukları belirlenmiştir. Duyarsızlaşma boyutuyla ilgili olarak da Ankara'daki çalışanların İstanbul'da çalışanlara göre, erkeklerin kadınlara göre ve bekârların evli olanlara göre daha fazla duyarsızlık içerisinde oldukları ortaya çıkmıştır.

Yürür ve Ünlü'nün (2011) Yalova'da hizmet veren konaklama işletmelerinde çalışanlar ile yapılmış olduğu çalışmada yüzeysel davranış ile ilişkin ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur (Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu, 2015: 20). Bolat'ın (2011) Side'de faaliyet gösteren bir konaklama işletmesinde yürüttüğü çalışmada, çalışanların tükenmişlik seviyesi ile yeterlilik algısı arasında negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (p<0,05) (Aslan ve Etyemez, 2015: 487).

Bozdoğan'ın (2013) Kemer'deki beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmada ise, çalışanların tükenmişlik seviyesi üzerine etki eden faktörlerden birinin adalet algılamasının olduğu sonucuna varılmıştır. Adalet algılaması yüksek olan çalışanların

duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek olduğu belirlenmiştir.

Yirik, Ören ve Ekici'nin (2014) çalışmalarında, 34-41 yaş grubundaki çalışanlarda örgütsel stres ile duygusal tükenme arasında ve örgütsel stres ile duyarsızlaşma arasında yüksek düzeyde ilişki gözlemlenmiştir. Sektörde on üç yılın üzerinde çalışanlarda yüksek düzeyde örgütsel stres ile duygusal tükenme ve işte duyarsızlaşmaların olduğu görülmüştür. Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu'nun (2015) çalışmalarının sonucunda, yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyi artırdığı, duygusal tükenmenin işten ayrılma niyetini artırdığı ve derin davranışın da kişisel başarı hissini artırdığı tespit edilmiştir.

3.2. Turizm Alanında Doyumunu Konusunda Yapılan Çalışmalar

Bu konuda yapılmış araştırmalar incelendiğinde, konaklama işletmelerinde iş doyumunun farklı boyutlarına ilişkin araştırmaların yapıldığı görülmektedir. Ayrıca konaklama işletmelerinde iş doyumuna ilişkin yapılmış bazı araştırmalara yer verilmektedir.

Akıncı tarafından (2002: 10) Antalya ilindeki beş yıl ve üzerinde faaliyette olan dokuz adet beş yıldızlı konaklama işletmesinde çalışanlar üzerinde yapılan bir araştırmada, ekonomik faktörlere nazaran, psiko-sosyal faktörlerin, çalışanların iş doyumunu üzerindeki etkisinin daha fazla olduğu ortaya konulmuştur. Örgütlerin çalışanlara sağladığı örgütsel olanaklar arttıkça, çalışanların iş doyumunu düzeylerinin yükseldiği saptanmıştır. Örgüt yapısının işleyiş boyutu ile çalışanların iş doyumunu düzeylerini etkileyen faktörler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Gürdoğan'ın (2005) yüksek lisans tez çalışmasında, Bodrum merkezde yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar için önemli olan iş doyumunu saptanmaya çalışılmıştır. Araştırma sonucunda iş görenlerin örgüt kültürüne ilişkin algılamaları ile iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı belirlenmiştir. Silva'nın (2006) otel çalışanlarının kişiliklerinin, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerine etkilerini araştırmaya yönelik yaptığı çalışmada, iş doyumunu ile örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki, kişilik yapısı ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. İnan doyası, terfi ve ödüllerin iş doyumunu farklı

boyutlarda etkilediği varsayılmıştır. Ayrıca; sorumluluk sahibi bireylerin, örgütsel bağlılıkları ve iş doyumları yüksek çıkmıştır (İnan, 2012: 66).

Toker'ın (2007), konaklama işletmelerinde çalışanların demografik özelliklerinin iş doyumunu üzerine etkilerinin belirlenmesine yönelik çalışmasında, iş görenlerin genel iş doyumunu yüksek bulunmuştur. İş doyumunu faktörlerinden en düşük faktörün ücret, en yüksek faktörün işin yapısı olduğu saptanmıştır. Araştırma, çalışanların yaşları ilerledikçe daha çok iş doyumunu yaşadıklarını ortaya koymuştur. Çalışanların cinsiyetleri ve medeni durumlarına göre iş doyumlarının anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur. Buna göre, evli çalışanların, iş doyumunu faktörlerinden ücret ve işin yapısı dışındaki diğerlerine daha çok önem verdikleri görülmüştür. Çalışanların eğitim durumları ve işte çalışmaya sürelerine göre iş doyumlarının anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur. Buna göre, ilköğretim mezunlarının ve üniversite mezunlarının yükselmeye daha çok önem vermekte olduğu ve 1 yıldan daha az sürede çalışanların iş doyumunu faktörlerinden yönetim faktörüne ve ücret faktörüne daha çok önem verdiği görülmüştür.

Gill'in (2008) çalışanlar ile yönetici arasındaki ilişkiyi güvenin rolünü saptamaya yönelik yaptığı çalışmada, Kanada'da bulunan konaklama işletmesi ve restoran işletmesindeki 218 çalışan üzerinde yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların yöneticilerine duydukları güven ile iş doyumunu arasında yüksek ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur (İnan, 2012: 67).

Pelit'in (2008) yaptığı araştırmada bir hizmet işletmesi olan konaklama işletmelerindeki çalışanları güçlendirmenin, çalışanların iş doyumlarına etkisinin olduğu saptanmıştır. Yang'ın (2010) çalışmasında, rol çatışması, tükenmişlik, sosyalleşme ve özerklik işin tatminini etkilediği saptanmıştır (Dönmez, 2008).

Pelit, Öztürk ve Aslantürk (2011), Türkiye'deki 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde personel güçlendirmenin çalışanların iş doyumuna etkisi üzerine yaptıkları araştırmada, konaklama işletmelerinde çalışanların büyük çoğunluğunun ücretinden memnun olmadığı ortaya çıkmıştır. Davranışsal ve psikolojik güçlendirmenin, çalışanların genel iş doyumunu ile pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.

3.3. Konaklama İletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerindeki Tükenmişlik ve Doyumunu Konusunda Yapılan Çalışmalar

Tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi kesin sınırlarla birbirinden ayırmak mümkün değildir. İşinden memnun olmayan birey büyük olasılıkla doyumsuz olacaktır; doyumsuz çalışan işini sevmezken; tükenmişlik hissedene çalışan işini çok seviyor olduğu halde yetemediğini düşünüyorsa olabileceği için aradaki sınırı çizmek pek mümkün görünmemektedir. Birey işinde istediği doyuma ulaşamıyorsa doyumsuz/tatminsiz, hem tatmine ulaşamıyor hem de kendisinin yetersiz olduğunu düşünüyorsa kendisini tükenmiş hissetmektedir. Tükenmişlik kavramı ve iş tatmini arasında ayrıma bakıldığında iki kavram arasında negatif bir ilişki olduğu dikkati çekmektedir (Akbulut, 2010: 56).

Özellikle, çalışanların verimliliğinde, iş tatmininde, kaliteli hizmet üretiminde, mesleki başarılarında ve işletmelerinde önemli bir faktör olan tükenmişlik duygusu, turizm sektöründe çalışan kişiler açısından da üzerinde durulması gereken önemli konular arasında yer almaktadır (Pelit ve Türkmen, 2008: 118).

Ayrıca turizm sektöründe çalışanların hem tükenmişlik hem iş doyum düzeyleri ile ilgili yapılmış çalışmalar yer verilmektedir.

Kuruüzüm, Anafarta ve Irmak (2008), Antalya'daki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki orta kademe yöneticileri üzerinde yaptıkları çalışmada, iş doyumunun ve işin özelliklerinin ve demografik değişkenlerin tükenmişlik ile ilişkisini araştırmışlardır. Araştırma, orta kademe yöneticilerin tükenmişlik seviyesinin ortalama bir seviyede olduğunu ortaya koyarken, iş doyumunu ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Eren, 2012: 66).

Dönmez'in (2008) seyahat acentasında çalışanların iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmada iş doyumunu ile tükenmişlik puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Çalışanların iş doyumunu arttıkça tükenmişliklerinin azaldığı görülmektedir.

Altay'ın (2009) çalışmasında, Antakya ve Iskenderun'da faaliyette bulunan konaklama işletmeleri çalışanlarının tükenmişlikleri ve iş

tatminleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Yapılan incelemelerde araştırmaya katılan kadın ve erkeklerin tükenmişlik in alt boyutlarından "Duygusal Tükenme" ve "Duyarsızlaşma" boyutlarında anlamlı derecede farklılıklar; diğer taraftan "Düşük Kişisel Başarı Hissi" puanları açısından ise farklılıklar görülmüştür. Ayrıca, iş tatmini değişkenlerinin bazılarının çalışanların tükenmişliklerini açıklamada doğrusal etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Dinler'in (2010) çalışmasında, cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, günlük çalışma saati, çalışma türü, haftada çalıştığı gün sayısı, ücret, iş de i tirmeyi isteme durumunun iş doyumunu etkilediği bulunmuştur. Tükenmişlik işe, emtialı durumu, çocuk sahibi olma durumu, turizmde çalışmaya başlamaya, daha önce başkalarıyla çalıştığı durumu, sağlık durumu değerlendirme düzeyi, konaklama işletmesinin türü ve günlük çalışma saatinin etkilediği sonucu elde edilmiştir.

Üngüren vd.'nin (2010) çalışmalarının sonucunda, konaklama işletmelerinde çalışanların tükenmişlik sendromu ile karlı karlı olmadıkları saptanmış, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek olduğu belirlenmiştir. Çalışmaya katılanların tatmin düzeyleri konusunda kararsız düzeyde oldukları görülmüştür. İş tatmini ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. İş tatmini ile kişisel başarı arasında ise pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu bulunmuştur.

Tarcan Çiğen ve Uzun'un (2012) çalışmaları incelendiğinde, yiyecek-içecek çalışanlarının iş doyumunu düzeyleriyle kişisel başarı alt boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgu ile yiyecek ve içecek çalışanlarının iş doyum düzeyleri arttıkça kişisel başarı düzeylerinde de artış olduğu görülmektedir.

İş doyumunu ve duygusal tükenme boyutu arasında ise negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu doğrultuda yiyecek ve içecek bölümü çalışanlarının iş doyum düzeyleri arttıkça duygusal tükenme düzeyleri azalmaktadır. İş doyumunu ile duyarsızlaşma boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

SONUÇ

Tükenmişlik, bireylerde fiziksel ve zihinsel sorunlara neden olmaktadır. Psikolojik nedenli

fiziksel rahatsızlıklar, i ten ayrılma, i doyumumsuzlu u, evlilik ve aile ya antısında sorunlar, uykusuzluk, madde kullanımında artı ekinde görülebilmektedir (Ergin, 1992). Bu da üretilen hizmetin niteli inin dü mesine ve maliyetinin yükselmesine yol açmaktadır (ahin ve ahin, 2012: 287).

Yapılan derlemenin amacı; çalı anların tükenmi lik alt boyutları düzeyleri ile i doyum düzeylerinin hangi boyutları arasında ili ki oldu unu ortaya koyan çalı maları inceleyerek gelecekte yapılacak çalı malar için eksik kalan literatürü göstermektir. Gelecekte yapılacak çalı maların bu eksiklikleri doldurması öngörülmektedir. Çalı anlar ile ilgili sorulan demografik sorulardan çıkan sonuçlar yapılan çalı malarda farklılık göstermektedir. Buradan hareketle çalı maların çalı manın yapıldı ı zaman, yer, bölge, personel, görev niteli i vb. gibi durumlardan etkilendi i görülmektedir.

Tükenmi lik ve i doyum kavramları hem çalı anlar hem de yöneticiler açısından önemli kavramlardır. Bu yüzden, çalı anlardan en etkin ve en yüksek verimi sa lamak için bu kavramlar çerçevesinde çalı anlara önem verilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Akbulut Çetin, N. (2010). Tükenmi lik Sendromu ve Tatmini Arasındaki li ki. T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü letme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, stanbul.

Akıncı, Z. (2002) Turizm Sektöründe gören Tatminini Etkileyen Faktörler: Be Yıldızlı Otel letmelerinde Bir Uygulama. Akdeniz Üniversitesi .B.F Dergisi, c. 4, s. 1.

Altay, H. (2009). Antakya ve skenderun Otel Çalı anlarının Tükenmi li i ve Tatmini Üzerine Bir Ara tırma. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Mustafa Kemal University Journal of Social Sciences Institute, Yıl/Year: 2009, Cilt/Volume: 6, Sayı/Issue: 12, s. 1-17.

Altay, H., Akgül, V. (2010). Seyahat Acentaları Çalı anlarının Tükenmi lik Düzeyi: Hatay Örne i. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler

Enstitüsü Dergisi, Yıl: 2010, Cilt: 7, Sayı: 14, s.87-112.

Aslan, Z. (2010). Personel Güçlendirmenin Tükenmi lik Sendromu Üzerine Etkileri: Seyahat Acentalarında Bir Ara tırma. T.C. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm letmecili i Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

Aslan, Z., Etyemez, S. (2015). görenlerin Tükenmi lik Düzeylerinin ten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel letmelerinde Bir Ara tırma. letme Ara tırmaları Dergisi, 7/3 (2015) 482-507, ISSN: 1309-0712.

Bahar, E. (2006). Tükenmi lik Sendromu, Otel letmelerinde Ön Büro Çalı anlarında Bir Uygulama. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamı Yüksek Lisans Tezi, Aydın. <http://ulusaltezmerkezi.com/tukenmislik-sendromu-otel-isletmelerinde-on-buro-calisanlarinda-bir-uygulama/5/>, Eri im Tarihi: 11.10.2016.

Bozdo an, . (2013). Örgütsel Adaletin Mesleki Tükenmi lik Üzerine Etkisi: Kemer'deki Be Yıldızlı Otel letmelerinde Bir Uygulama. T.C. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm letmecili i ve Otelcilik Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar.

Çam, O. (1989). Hem irelerde Tükenmi lik ve Çe itli De i kenlere Göre ncelenmesi. Ege Üniversitesi Sa lık Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi, zmir.

Dal ar, H., Tek en, Ö. (2014). Muhasebecilerin Mesleki Tükenmi lik Düzeyleri ile Rol Çeli kisi Arasındaki li kiyi Belirlemeye Yönelik Bir Ara tırma. Muhasebe ve Finansman Dergisi, 62: 37-54, Nisan-2014.

Dalkılıç Sürgevil, O. (2014). Çalı ma Hayatında Tükenmi lik Sendromu-Tükenmi likle Mücadele Teknikleri. Nobel Yayıncılık, 2. Basım: 5-7-8.

Dinler, A. (2010). Isparta li Otel letmelerinde Çalı anların Doyumu Ve Tükenmi lik Düzeyleri le Etkileyen Etmenler. T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi Sa lık Bilimleri Enstitüsü Halk Sa lı ı Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Isparta.

- Dönmez, B. (2008). Seyahat Acentasında Çalışan Görenlerin Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Erdil, O., Keskin, H., Mamolu, S. Z. ve Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. Doğu Üniversitesi Dergisi, 5 (1): 17-26.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Ersoy, A., Demirel Utku, B. (2005). Konaklama İletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-1. Muhasebe ve Finansman Öretimi Üyeleri Bilim ve Araştırma Derneği (MUFAD), Muhasebe ve Finansman Dergisi, Sayı: 26, Nisan-2005.
- Freuderberger, H., (1974). Staff Burn-out. Journal of Social Issues, Vol. 30, No. 1, pp.159- 165.
- Gündüz, B.; Çapri, B. ve Gökçakan, Z. (2013). Mesleki Tükenmişlik, İle Bütünleşme ve Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. E İtım Bilimleri Araştırmaları Dergisi, Uluslararası e-dergi, Cilt: 3, Sayı: 1, Nisan-2013.
- Gürdoğan, A. (2005). Bodrum Merkezde Bulunan Be Yıldızlı Otel İletmelerinde Çalışan Görenlerin Üzerinde Örgüt Kültürü ile Doyumu Arasındaki İlişki. T.C Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Kağı, M. (2009). Otel İletmelerinde Görenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişisinin İncelenmesi. T.C. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı Doktora Tezi, Balıkesir.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S. ve Koyuncu, M. (2015). Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik ve İstikrar Niyeti İle İlişki: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, ISSN: 1309-1387, Cilt: 7, Sayı: 12, 2015 Haziran (s. 14-33).
- Kömürçüoğlu, H. (2003). Belirsizlik Ortamında Tatmini ve İş Başı. <http://www.isgucdergi.org/?p=article&id=36&cilt=5&sayi=1&yil=2003>, Erişim Tarihi: 05.01.2016.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. Journal of Occupational Behavior, Vol.2, 99-113.
- Özgen, I. (2007). Yiyecek-İçecek İletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği. I. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler, 4-5 Mayıs 2007, Antalya, ss. 116-124.
- Pelit, E. (2008). İletmelerde Gören Güçlendirmenin Görenlerin Doyumuna Etkisi: Otel İletmelerinde Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi E İtım Bilimleri Enstitüsü Turizm İletmeciliği E İtım Anabilim Dalı Doktora Tezi, Ankara.
- Pelit, E., Türkmen, F. (2008). Otel İletmeleri Görenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İletmeleri Görenleri Üzerinde Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10/1, 117-139.
- Pelit, E., Öztürk, Y. ve Aslantürk, Y. (2011). The Effects of Employee Empowerment on Employee Job Satisfaction. International Journal of Contemporary Hospitality Management , 23 (6), 784-802.
- Saçlı, Ç. (2011). Otel İletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği. T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Ahın, F., Ahın, D. (2012). Engelli Bireylerle Çalışan Özel E İtım Öretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi. Öretmen E İtım ve E İtımçileri Dergisi, Cilt 1, Sayı 2, 2012, 275-294.
- En, S. (2012). Konaklama İletmelerinde Algılanan Liderlik ile Doyumu İlişki ve Bir Uygulama. T.C. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Muğla.

Tarcan Çiğen, E., Uzut, . (2012). *Yiyecek-çecek Bölümü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlikleri Ve Doyumları Üzerine Bir Araştırma*. Niğde Üniversitesi BF Dergisi, 2012, Cilt: 5, Sayı: 2, s.107-118.

Tepeci, M., Birdir, K. (2003). Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerinin İşlerini Değiştirme Etkilerine Etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 14, Sayı: 2, Güz, ss. 93-105.

Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1), 92-107.

Türkmen, F., Artunel, S. (2011). Otel İşletmeleri Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma (İstanbul Ve Ankara Şehirlerinin Karşılaştırılması). Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik

Araştırmalar Dergisi, Sayı: 22: 229-254, ISSN: 2148-3043.

Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin Akgün, Ö. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve Tatmin Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Yasar University*, 2010, 17(5), 2922-2937.

Yirik, ., Ören, D. ve Ekici, R. (2014). Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi. *Journal of Yasar University*, 9(35), 6099-6260.

Yüksel, . (2002). Sürekli ve Geçici Statüde İstihdam Edilen Bilgisayar İşletmenlerini Ayırt Edici Doyum Ölemlerinin Belirlenmesi. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 57, Sayı: 4, ss.185-205.