



Tourism and Recreation

<https://dergipark.org.tr/tourismandrecreation>

E-ISSN: 2687-1971

Turizm alanyazınında tükenmişliğin öncülleri ardılları ve model önerileri

Antecedents consequences and model proposals of burnout in tourism literature

İlker Kılıç

Yozgat Bozok Üniversitesi, Akdağmadeni Meslek Yüksekokulu, Seyahat Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü, ilker.kilic@bozok.edu.tr, 0000-0003-0617-2260

MAKALE BİLGİSİ/ ARTICLE INFO

Araştırma / Research Article

Anahtar Kelimeler:

Tükenmişlik, Örgütsel Davranış,
Turizm İşletmeleri

Key Words:

Burnout, Organizational Behaviour,
Tourism Enterprises

Gönderme Tarihi/Received Date:

28.08.2020

Kabul Tarihi/Accepted Date:

27.12.2020

Yayınlanma Tarihi/Published Online:

31.12.2020

ÖZET

Son yıllarda özellikle turizm araştırmacıları tarafından tükenmişlik kavramına olan ilgi artış göstermektedir. Söz konusu artışın temel sebebi turizm sektörünün yapısal olarak zor bir sektör olmasıdır. Ancak turizm işletmeleri özelinde tükenmişliğin öncül ve sonuçlarını bir bütün olarak ortaya koyan herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu doğrultuda araştırmanın temel amacı tükenmişliğin öncül ve sonuçlarının ortaya konulmasıdır. Ek olarak tükenmişlik kavramıyla ilgili gelecekte yapılacak olan araştırmalara model önerilerinin sunulması da amaçlar arasında yer almaktadır. Araştırma sonucunda turizm işletmeleri kapsamında tükenmişliğin öncül ve sonuçları ayrıntılı olarak ortaya konulmuştur. Ayrıca gelecek araştırmalar için iki farklı tükenmişlik modeli önerisi sunulmuştur. Son olarak araştırmanın ortaya koyduklarıyla tükenmişlik kavramına geniş bir bakış açısı sağlayacağı düşünülmektedir.

ABSTRACT

Interest in the concept of burnout has been rising in recent years, particularly among the researchers in the field of tourism. The main reason for this increase is that tourism sector is a constructively difficult sector. However, there has not been any research that reveals the premises and consequences of burnout in tourism enterprises as a whole. In this respect, the main purpose of this research is to find out the premises and consequences of burnout among employees in the tourism business. In addition, presenting model proposals for future research on the concept of burnout is also among the objectives of the study. With this research, the premises and consequences of burnout within the scope of tourism enterprises were revealed in detail. In addition, two different burnout model proposals have been presented for future research with this research. Finally, it is thought that the research will provide a broad on the concept of burnout.

1. Giriş

Fiziksel ve zihinsel olarak duygusal bir çöküşe yol açan tükenmişlik kavramı, insanlara hizmet sağlayan tüm sektörlerde üzerinde durulması gereken konular arasındadır. Bu doğrultuda tükenmişlik kavramı, hizmet sektörü araştırmalarında ulusal ve uluslararası düzeyde önemini artıran konular arasındadır (Maslach & Goldberg, 1998; Karatepe vd., 2012). Hizmet sektörü çalışanları büyük oranda müşterilerle yüz yüze çalışmaktadırlar. Bu sebepten dolayı, müşterilerin yaratmış olduğu psikolojik, sosyal ve fiziksel sorunlardan dolayı sınırlı endişe ve hayal kırıklığı yaşamaktadırlar. Bu şartlara maruz kalan hizmet sektörü çalışanları "tükenmişlik" riskiyle karşı karşıya kalmaktadır (Maslach, 1981: 99).

Turizm sektörü dünyada ekonomik olarak getirisi yüksek hizmet sektörleri arasında yer almaktadır. Turizm sektörünün temeli insan ilişkilerine dayanmaktadır. Buna ek olarak turizmin, yoğun çalışma saatlerine sahip olması, iş garantisinin az olması (Çalışkan, 2019: 3), mevsimsel özellik göstermesi, düşük ücret politikalarını izlenmesi, terfi olanaklarının kısıtlı

olması vb. özellikleri nedeniyle çoğunlukla çalışanlar stres altında işlerini yürütmektedirler. Bu durumların uzun vadede çözüme kavuşturulmaması turizm işletmelerinde birçok çalışanın tükenmişlik sendromuyla karşı karşıya kalmasına sebep olmaktadır. Turizm işletmelerinin personel verimliliğini arttırmak ve işletmelerin sürdürülebilirliğini sağlamak için örgüt çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini minimum seviyede tutmaları gerekmektedir. Aksi durumda turizm işletmelerinin kurumsal ve sürdürülebilir yönetim anlayışında aksaklıklar meydana gelebilir. Sonuç olarak uzun vadede ülke turizmi de bu durumda olumsuz olarak etkilenebilir. Bu kapsamda çalışanlar tarafından algılanan tükenmişlik düzeyinin turizm işletmelerinin kurumsal yönetim anlayışında üzerinde durulması gereken faktörler arasında olduğu söylenebilir. Tüm bu bilgiler ışığında araştırmanın temel amacı ulusal turizm alanyazını doğrultusunda tükenmişlik kavramının öncüllerinin ve ardıllarının belirlenmesidir. Ulusal turizm alanyazında tükenmişlik kavramı üzerine yazılmış birçok araştırma (Yağcı, 2014; Aslan & Etyemez, 2015; Uzun, 2015; Günay, 2016; Akdu & Akdu, 2016; Acar, 2016; Kaplan & Arzu, 2017; Akoğul, 2018; Çolak, 2018; Manyas, 2019; Cinnioğlu vd., 2019; Temirkanova,

2019; Yazıt, 2019) olmasına rağmen tükenmişliğin turizm işletmeleri özelinde öncül ve ardıllarını bir bütün olarak ortaya koyan herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu bilgiler alanyazında konunun eksik yönlerinin olduğuna işaret etmektedir.

Araştırmanın tükenmişliğin öncül ve ardıllarını ortaya koyarak mevcut eksikliği kapatacağı düşünülmektedir. Ayrıca araştırmanın alanyazına üç farklı şekilde katkı yapması beklenmektedir. İlk olarak turizm sektörü işletmeleri çerçevesinde çalışanların algılamış oldukları tükenmişlik seviyelerinin öncül ve ardıllarının belirlenmesidir. İkinci katkı, araştırmacılara tükenmişliğin neden ve sonuçlarını daha iyi anlama ve açıklama imkânı veren model önerilerinin sunulmasıdır. Üçüncü katkı ise, tükenmişlik kavramının, yaklaşık olarak 50 yıldır üzerinde durulması, tanımlar yapılması, çözümlerinin, öncüllerinin ve ardıllarının farklı disiplinlerde araştırılmasına rağmen hâlâ açık bir şekilde nasıl oluştuğu veya nasıl ortadan kalkacağı anlaşılmış değildir. Araştırma söz konusu katkılarıyla tükenmişliğin daha iyi anlaşılmasına ve farklı yönleriyle değerlendirilmesine katkı sağlayacaktır.

2. Kuramsal Çerçeve

2.1. Tükenmişlik

İlk olarak Freudenberger (1974: 159-160), tarafından ortaya atılan tükenmişlik kavramı, “başarısız olma, enerji düşüklüğü ve güçte azalma veya bireyin beklentileri üzerinde, karşılanamayan istekler sonucunda oluşan bir tükenme durumudur” şeklinde tanımlanmaktadır. Buna karşın tükenmişliğin alanyazında en fazla kabul gören tanımı Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach & Jackson (1981: 99)’a göre tükenmişlik, bireylerde meydana gelen ruhsal bitkinlik, inanç kaybı ve çaresizlik duygularının kişinin işini, ailesini ve kendisini olumsuz olarak etkilemesi nedeniyle oluşan bir sendrom olarak ifade edilmektedir.

Tükenmişlik, çalışanların işlerinin meydana getirmiş olduğu stresten kaynaklanan bireyin davranışını olumsuz yönde etkileyen süreçler toplamı olarak tanımlanmıştır (Cherniss, 1980). Bu doğrultuda son yıllarda özellikle hizmet sektöründe tükenmişlik kavramına olan ilgi artmaya başlamıştır. Çünkü tükenmişlik özellikle müşteriyle iç içe olan sektörlerde bir stres kaynağı olarak ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik kavramı daha özel bir bakış açısıyla, çalışan bireyde duygusal tükenmeye, duyarsızlaşmaya ve kişisel başarının azalmasına sebep olan bir sendrom olarak ifade edilmektedir (Maslach & Jackson, 1986).

Tükenmişlik kavramı alanyazında (Pines & Aronson, 1988; Cordes & Dougherty 1993; Mohren vd., 2003; Rupert & Kent 2007) birçok tanıma sahiptir. Bu bilgiler ışığında tükenmişlik kavramı hakkında bir tanımlama yapmak gerekirse, müşteri ilişkisinin yoğun olarak yaşandığı sektörlerde çalışan bireylerin, işleri sebebiyle ortaya çıkan tüm sorunlar karşısında mücadele etme gücünün kalmamasından dolayı iş rollerini tam olarak yerine getirmesine engel olan tükenme duygularının toplamı olarak ifade edilebilir.

2.2. Tükenmişlik Teorileri

Alanyazın taraması neticesinde farklı tükenmişlik teorilerinin olduğu görülmüştür. Ancak araştırmada tükenmişlik

teorileri içinden genel kabul görmüş olanlar ele alınmıştır. Bu kapsamda söz konusu teorilere kronolojik olarak yer verilmiştir.

2.2.1. Cherniss Tükenmişlik Teorisi

Cherniss (1980)’e göre tükenmişlik sendromu, işin yaratmış olduğu strese bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır. İşten kaynaklanan stresi oluşturan temel unsurlar arasında, yoğun müşteri ilişkileri, örgütsel belirsizlik, yönetim problemleri, bireysel dayanıksızlık ve mevcut beklentilerin karşılanmaması yer almaktadır. Bu durumların oluşması çalışan bireyde stresi arttıracaktır. Birey stresten kurtulmak için kendini motive etmeli ve kişisel rahatlatma yöntemlerini uygulamalıdır. Ancak çalışan birey işin ona kattığı stresle baş edemezse, psikolojik olarak işten ayrılmış davranışları sergilemektedir. Sonuç olarak çalışan tükenmişlik sendromuna yakalanmaktadır.

2.2.2. Maslach Tükenmişlik Teorisi

Maslach tükenmişlik teorisinin temeli tükenmişliğin ortaya çıkış noktasına dayanmaktadır. Teoride tükenmişliğin oluşmasını etkileyen unsurlar ele alınmıştır. Maslach teorisi çok boyutlu veya üç boyutlu teori olarak da adlandırılmaktadır. Maslach teorisinin üç boyutlu olarak ele alınmasının sebebi duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma olmak üzere üç aşamaya sahip olmasıdır (Maslach, 1982; Maslach & Jackson, 1982; Maslach & Jackson, 1986).

Tükenmişliğin başlangıç aşaması olarak kabul edilen duygusal tükenme, bireyin işten kaynaklanan yorgunluk sebebiyle duygusal yönden zayıflamaları ve zamanla yıpranmaları şeklinde tanımlanmaktadır. İkinci aşama olan duyarsızlaşma ise, normal şartlarda kibarlık ve itina ile iletişimde olunan bireylere karşı anlayış kaybını ve hissiz davranışların başlamasını ifade etmektedir. Son aşama ise kişisel başarıda azalma bireyin kendini işinde başarısız ve yetersiz görmeye başlamasıdır (Maslach & Jackson, 1981).

2.2.3. Perlman & Hartman Tükenmişlik Teorisi

Perlman & Hartman (1982)’a göre, tükenmişlik modelinin temeli kronik duygusal strese bağlı üç bileşenden oluşmaktadır. Söz konusu bileşenler arasında duygusal ve fiziksel tükenme, iş verimliliğinde azalma ve duyarsızlaşma yer almaktadır. Buna karşın teoride, düşük moral, sinir, sinik duygular, müşterilere karşı negatif duygular, artan duygusallık, şüphecilik, aşırı özgüven, depresyon, zamanın büyük bir bölümünü işe ayırma ve ilaç kullanımı gibi semptomları tükenmişliğe dahil etmemektedirler. Adı geçen bileşenlerle tükenmişlik arasında ilişki olmasına karşın tam anlamıyla tükenmişliğin bir boyutu anlamına gelmezler. Özellikle insan ilişkilerinin yoğun olduğu sektörlerde disiplinler arası çalışmalar yapılarak tükenmişliği tetikleyen kavramlar ortaya konulabilir.

2.2.4. Meier Tükenmişlik Teorisi

Meier tükenmişlik modelinin (1983), temeli Bandura (1977)’nin ortaya atmış olduğu benlik etkisi modeline dayanmaktadır. Söz konusu model pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal işleme süreci olmak üzere dört aşamadan oluşmaktadır. Tükenmişliğin

stresten kaynaklanan bir semptom olduğunun ileri sürüldüğü modelde, tükenmişliğin daha çok bilişsel ve davranışa etki eden yönleri üzerinde durulmuştur. Meier (1983)'in tükenmişlik modeli kısaca; bireyin işinden kaynaklanan beklentilerin azalması ve işine karşı oluşan motivasyonun düşmesi sonucu oluşmaktadır. Bu durum bireyin kendini yetersiz hissetmesinden dolayı ortaya çıkmaktadır.

2.2.5. Suran & Sheridan Tükenmişlik Teorisi

Suran & Sheridan (1985)'a göre, tükenmişlik modeli kimlik-rol karmaşası, yeterlilik-yetersizlik, verimlilik-durgunluk ve yeniden oluşturma-hayal kırıklığı olmak üzere dört farklı aşamadan oluşmaktadır. İlk aşama olan kimlik ve rol karmaşası; bireyin gençlik yıllarında mesleki kimlik arayışına girerek ilerideki yıllarda hangi role sahip olacağına üzerinde durmasına dayanmaktadır. Bu süreçte, bireyin düşündüklerinin ve yaptıklarının çelişmesi tükenmişliğin temellerini atacaktır. İkinci aşama olan yeterlilik-yetersizliğe göre, çalışan birey iş yaşamında kendini meslektaşlarının seviyesi veya üzerinde olmayı istemektedir. Eğer birey bu seviyeye ulaşamaz ise kendini yetersiz hissederek tükenmişlik semptomları göstermeye başlamaktadır. Aksi durumda birey kendini işinde yeterli seviyede hissettiğinden dolayı tükenmişlik hissine kapılmaz. Bu dönem çiraklık aşaması olarak da bilinmektedir.

Üçüncü aşama durgunluk aşamasıdır. Söz konusu aşamada çalışan kişi, "Hayat bu mu?" "Ben bunun için mi bu kadar çabaladım?" sorularıyla yüzleşmektedir. Neticede tükenmişlik hisleri yaşamaya başlamaktadır. Verimlilik ise bireyin hayat yolunda pozitif olarak devamlılığını sağladığı süreçtir. Son aşamada ise yeniden oluşturma-hayal kırıklığı olmak üzere iki süreç vardır. Bireyin işinden ve yaşantısından sıkıldığı dönemi kapsayan bu süreç orta yaş krizi olarak da adlandırılmaktadır. Birey ya kendine yeniden bir başlangıç ve motivasyon kaynağı bulacak ya da tekrar eden olaylar karşısında hayal kırıklığı yaşayarak tükenmişlik semptomları göstermeye başlayacaktır (Suran & Sheridan, 1985).

2.2.6. Pines Tükenmişlik Teorisi

Pines'in ortaya atılmış olduğu tükenmişlik teorisi varoluş bakış açısı temeline dayanmaktadır. Varoluş bakış açısına göre tükenmişlik, bireyin kendini ve yapmış olduğu her şeyin çok değerli olduğuna inanması ve yapmakta olduğu işleri yapamaz hale geldiğinde de mutsuzluk yaşamaya temeline dayanmaktadır. Varoluşunu yaptığı işten kaynaklandığını düşünen bireyler daha çok kariyerleri üzerine odaklanarak idealist bir yaklaşım izlemektedirler. Bu tarz yaklaşıma sahip olan bireyler işlerinde başarısızlığa uğramaları halinde bir çöküş yaşayarak tükenmişlik yaşamaya başlamaktadırlar (Pines & Keinan, 2005). Ayrıca bu şekilde idealist bir yaklaşıma sahip olan bireylerin hayatının ana unsurunu iş haline getirmeyenlere göre tükenmişlik hissi yaşamaları ihtimali oldukça yüksektir.

Pines & Keinan (2005)'a göre tükenmişlik ile işinde önemlilik hissi kavramları karşılıklı olumsuz ilişkiye sahiptir. Buna göre önemlilik hissini artırması algılanan tükenmişlik düzeyini azaltacaktır. Ayrıca tükenmişliğe sebep olan temel unsurun bireylerin yeterli seviyede güçlü bir karaktere sahip olmaması da Pines'in tükenmişlik yaklaşımı içerisinde yer almaktadır.

3. Yöntem

Bu araştırmanın amacı, ulusal alanyazın kapsamında tükenmişliğin öncül ve ardıllarının ortaya konulmasıdır. Söz konusu amaca ulaşabilmek için nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizinde yazılı materyaller, nesnel ve sistematik bir şekilde anahtar kelimeler yardımıyla kategorilere ayrıştırılarak çözümlenmektedir (Cavanagh, 1997). Bu doğrultuda ulusal turizm alanyazındaki tükenmişlikle ilgili yapılmış olan araştırmaların sonuçları ele alınmıştır. Turizm alanındaki tükenmişlik kavramıyla ilgili ulusal alanyazının çok geniş olmasında dolayı tüm araştırmaları incelemek mümkün değildir. Bu sebeple konuyla ilgili yapılan araştırmaları kısıtlamak ve daha güncel olanları değerlendirilmek için araştırma 2008 yılından başlatılmıştır. Araştırma aşağıda belirtilen kriterler doğrultusunda sınırlandırılmıştır. Sonuç olarak mevcut kriterleri karşılayan 39 araştırma incelenmiştir.

Ulusal turizm alanyazındaki yayınların araştırmaya dahil edilme kriterleri;

- 01.01.2008 – 01.01.2020 tarihleri arasında yayınlanmış olması.
- Türkçe yayınlanmış olmak.
- "Google Akademik" ve "Ulusal Tez Merkezi" veri tabanlarında yer almak.
- Anahtar kelimeler arasında "Tükenmişlik" kavramının yer alması.
- Nicel araştırma yöntemleriyle yapılmış olması.
- Tüm turizm işletmeleri çalışanları veya bağımsız çalışan profesyonel turist rehberlerine yönelik yapılmış olması.

4. Alanyazın Taraması

Ulusal turizm alanyazında tükenmişlik kavramıyla ilgili yapılan araştırmalara bu bölümde değinilmiştir.

Dönmez (2008), seyahat acentesi çalışanları üzerine gerçekleştirdiği araştırmada, iş doyumunu ile tükenmişliğin karşılıklı anlamlı ilişkilere sahip olduğunu kanıtlamıştır. Üngüren vd. (2010), konaklama işletmeleri çalışanları kapsamında ele aldıkları araştırmaya göre, iş tatmini kısmen de olsa tükenmişliğin ardılları arasında yer almaktadır. Güzel (2011), otel çalışanları kapsamında ele aldığı araştırmada, etkileşimli liderliğin tükenmişliğin öncülleri arasında olduğunu belirtmiştir.

Kaya & Özhan (2012), turist rehberleri kapsamında; Korkmaz vd. (2015), otellerin yiyecek içecek bölümlerinden çalışanlar üzerine; Kaplan & Ulutaş (2016); Karakaş (2017) ve Yıldız (2014), tüm otel çalışanları kapsamında ele aldıkları araştırmalara göre, duygusal emek tükenmişliğin öncülleri arasındadır. Bozdoğan (2013)'ün otel çalışanları kapsamında ele aldığı araştırmaya göre, örgütsel adalet tükenmişliğin öncülleri arasında yer almaktadır. Ören (2013)'ün konaklama işletmeleri çalışanları üzerine gerçekleştirmiş olduğu araştırmaya göre, örgütsel stres tükenmişliğin öncülleri arasındadır.

Yağcı (2014)'nın araştırmasına göre kurumsallaşma ve iş yaşam dengesi tükenmişliğin öncülleri arasındadır. Uzun

(2015) ve Kaplan & Arzu (2017) otel çalışanları üzerine gerçekleştirdikleri araştırmalara göre, hizmetkar liderlik kısmen de olsa tükenmişliğin öncülleri arasında yer almaktadır. Yakar (2015) beş yıldızlı otel çalışanları ve Yanar (2018)'in turist rehberleri üzerine gerçekleştirdikleri araştırmalara göre, duygusal emek ile tükenmişlik arasında karşılıklı ve anlamlı ilişkiler mevcuttur. Demir (2015) konaklama işletmesi çalışanları kapsamında ele aldığı araştırmada, kültürel zekâ ile tükenmişliğin karşılıklı olarak negatif bir ilişkiye sahip olduğunu belirtmiştir.

İskender (2015)'in otel çalışanları üzerine gerçekleştirmiş olduğu araştırmaya göre, iş serbest zaman çatışması tükenmişliğin öncülleri arasında yer alırken yaşam doyumu tükenmişliğin ardılları arasındadır. Akdu & Akdu (2016)'nın profesyonel turist rehberleri üzerine gerçekleştirdikleri araştırma sonuçlarına göre iş stresi tükenmişliğin öncülleri arasındadır. Ayrıca duygusal emek, iş stresinin tükenmişliğe olan etkisinde kısmi aracılık rolüne sahiptir.

Günay (2016)'ın otel çalışanları kapsamında ele aldığı araştırmaya göre, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti tükenmişliğin ardılları arasındadır. Kırıcı (2016) ve Kırıcı & Özkoç (2017)'un turist rehberleri üzerine gerçekleştirdikleri araştırmalara göre, işe yabancılaşma tükenmişliğin ardılları arasında yer almaktadır. Acar (2016)'ın konaklama işletmeleri çalışanları üzerine gerçekleştirdiği araştırmaya göre, çalışma yaşam kalitesi tükenmişliğin öncülleri arasında yer almaktadır. Benli & Cerev (2017)'in turizm işletmeleri çalışanları kapsamında ele aldıkları araştırmaya göre, örgütsel sessizlik ile tükenmişliğin alt boyutları arasındaki ilişkiler anlamlıdır.

Katırcıoğlu (2017)'na göre, tükenmişlik ve estetik emek arasında herhangi bir ilişki yoktur. Yatkın (2017)'in gerçekleştirdiği araştırmaya göre, iş doyumu ve tükenmişlik arasında bir ilişki vardır. Yetgin (2017)'in turist rehberleri kapsamında gerçekleştirdiği araştırmaya göre, mesleki bağlılık tükenmişliğin ardılları arasındadır.

Çolak (2018) ve Alkan (2019)'ın seyahat acentası çalışanları; Aslan & Etyemez (2015), Karakaş (2017) ve Temirkanova (2019)'nın otel çalışanları kapsamında ele aldıkları araştırmalarda işten ayrılma niyetinin tükenmişliğin ardılları arasındadır. Ek olarak Gökdemir & Hacıoğlu (2018)'nin profesyonel turist rehberleri üzerine gerçekleştirdikleri araştırmaya göre, mesleği bırakma niyeti tükenmişliğin ardılları arasındadır. Şad & Şahin (2018)'in otel çalışanları üzerine gerçekleştirdikleri araştırmaya göre, tükenmişlik ve yaşam doyumu arasında negatif bir ilişki vardır. Akoğul (2018)'un otel çalışanları kapsamında ele aldığı çalışmaya göre, iş gören yaratıcılığı tükenmişliğin ardılları arasında yer almaktadır.

Başaran (2019)'ın animatörler üzerine gerçekleştirdiği araştırmaya göre, iş doyumu ve tükenmişlik kavramları arasında negatif ve ilişki vardır. Erol (2019)'a göre, iş performansı ve rekreatif aktivitelere katılma değişkenleri tükenmişliğin ardılları arasındadır. Ayrıca tükenmişliğin iş performansına etkisine rekreatif aktivitelere katılma aracılık etmektedir.

Manyas (2019)'ın seyahat acenteleri ve turizm işletmeleri çalışanları kapsamında ele aldığı çalışmaya göre, otokratik ve demokratik liderlik tükenmişliğin öncülleri, sınırsız kariyer

yönelimi tükenmişliğin ardılları arasındadır. Cinnioğlu vd. (2019) otel yöneticileri üzerine gerçekleştirdikleri araştırmaya göre, çalışan ve değişim odaklı liderlik tarzları tükenmişliğin öncülleri arasında yer almaktadır. Yazıt (2019) otel çalışanları kapsamında ele aldığı araştırmaya göre, işkoliklik tükenmişliğin öncülleri arasında yer alırken işten ayrılma niyeti kısmen de olsa tükenmişliğin ardılları arasındadır.

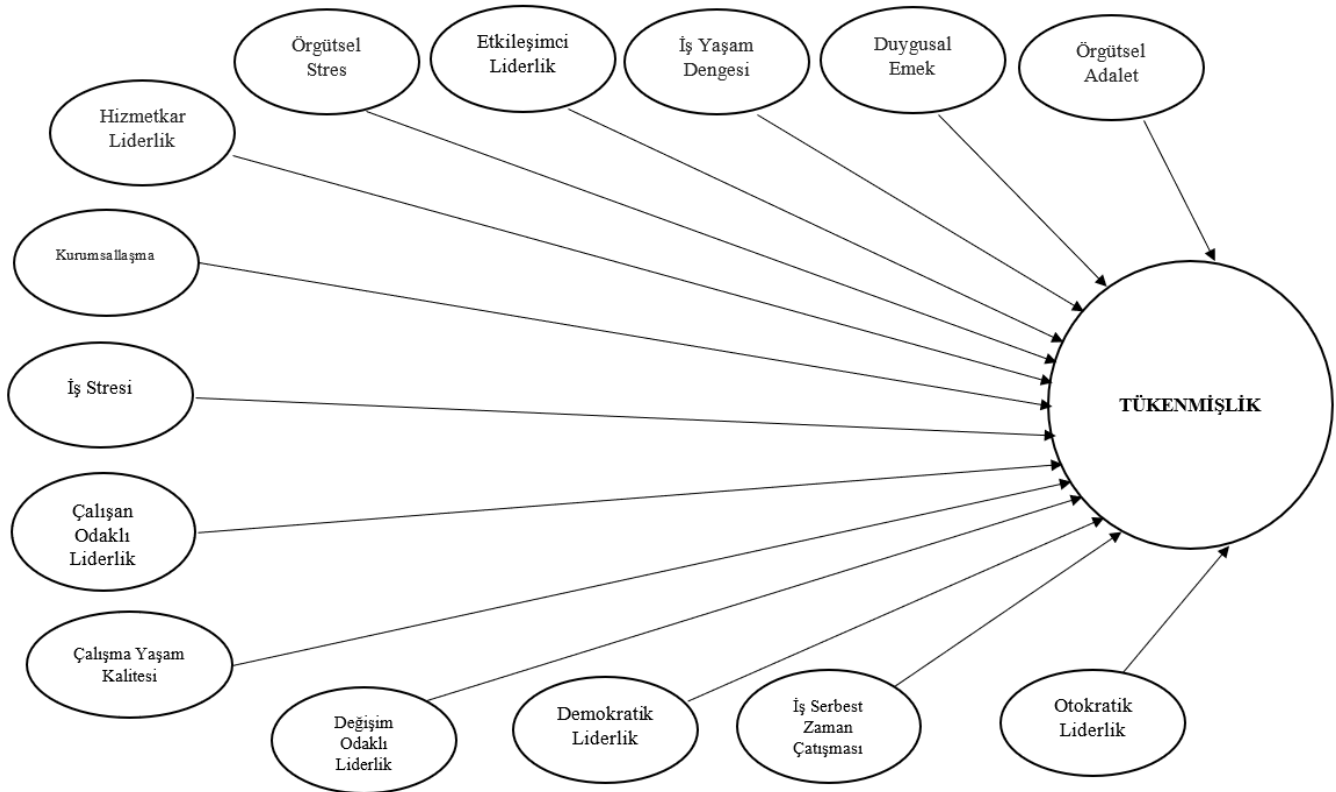
5. Sonuç ve Öneri

Ulusal alanyazın taraması sonucunda tükenmişlik kavramının turizm araştırmalarında fazlasıyla ilgi gören bir konu olduğunu söylemek mümkündür. Bu kapsamda alanyazın taraması sonucunda tükenmişliğin öncülleri arasında; etkileşimci liderlik (Güzel, 2011), duygusal emek (Kaya & Özhan, 2012; Yıldız, 2014; Korkmaz vd., 2015; Kaplan & Ulutaş 2016; Karakaş, 2017), örgütsel adalet (Bozdoğan, 2013), örgütsel stres (Ören, 2013), kurumsallaşma (Yağcı, 2014), iş yaşam dengesi (Yağcı, 2014), hizmetkar liderlik (Uzun, 2015; Kaplan & Arzu, 2017), iş serbest zaman çatışması (İskender, 2015), iş stresi (Akdu & Akdu, 2016), çalışma yaşam kalitesi (Acar, 2016), otokratik ve demokratik liderlik (Manyas, 2019), çalışan ve değişim odaklı liderlik (Cinnioğlu vd., 2019) ve işkoliklik (Yazıt, 2019) yer almaktadır.

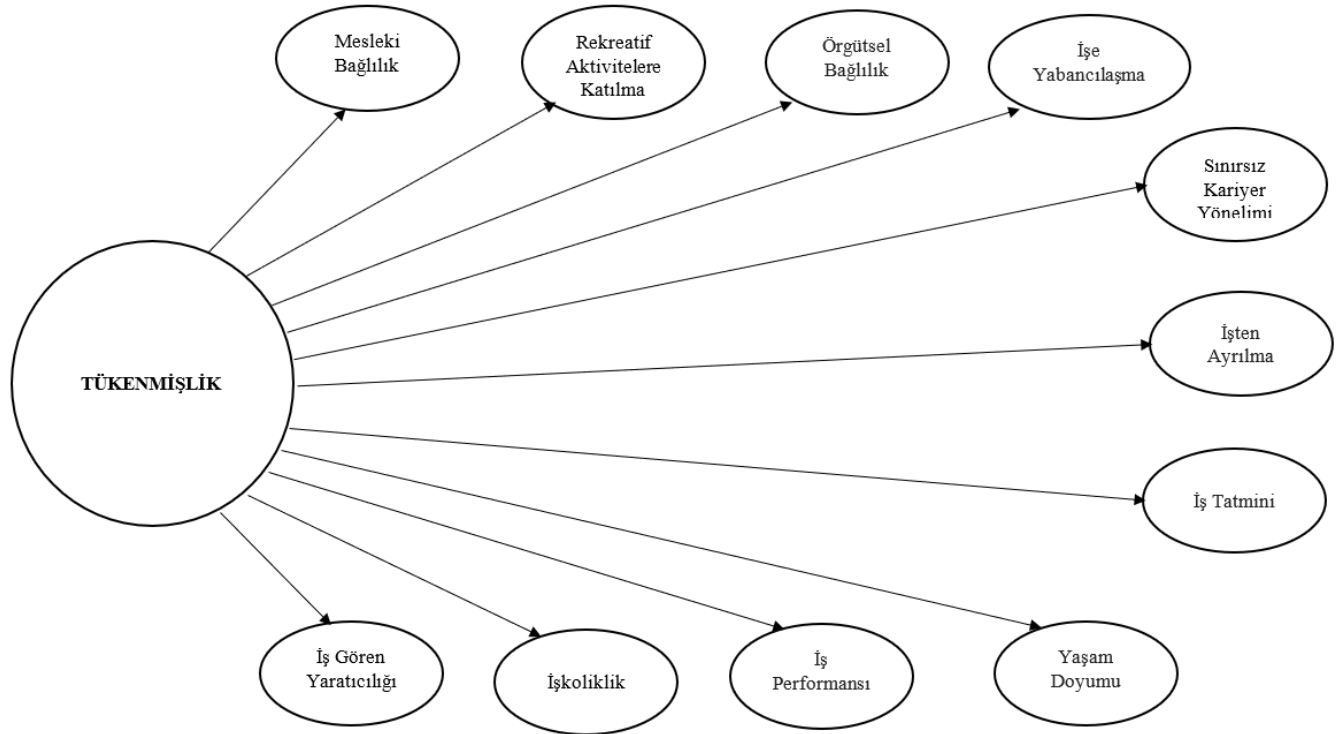
Turizm sektörü çalışanlarının algılamış oldukları tükenmişliğin ardılları; iş tatmini (Üngüren vd., 2010), yaşam doyumu (İskender 2015), işten ayrılma niyeti (Aslan & Etyemez, 2015; Günay, 2016; Karakaş, 2017; Çolak, 2018; Alkan, 2019; Temirkanova, 2019; Yazıt, 2019), örgütsel bağlılık (Günay, 2016), işe yabancılaşma (Kırıcı, 2016; Kırıcı & Özkoç, 2017), mesleki bağlılık (Yetgin, 2017), iş gören yaratıcılığı (Akoğul, 2018), iş performansı (Erol, 2019), sınırsız kariyer yönelimi (Manyas, 2019) ve rekreatif aktivitelere katılma (Erol, 2019) faktörlerinden meydana gelmiştir. Bu bilgiler tükenmişlik kavramının turizm alanyazındaki önemini gözler önüne sermektedir. Söz konusu öncül ve ardıllar, turizmde çalışanların tükenmişlik düzeylerine hangi faktörlerin neden olduğunu ve tükenmişlik yaşayan bir çalışmada ne tür sonuçlar doğurduğunu ortaya koymaktadır.

Sonuç olarak tükenmişlik kavramı, ulusal alanyazın kapsamında geniş bir çerçevede değerlendirilmiştir. Elde edilen öncül ve ardıllar doğrultusunda geliştirilmesi ve test edilmesi amacıyla model önerileri tasarlanmıştır. Geliştirilen modeller turizm araştırmacılarının tükenmişlik kavramını daha net bir şekilde test etmelerini sağlayacaktır. Ayrıca söz konusu modeller tükenmişlik kavramının eksik yönlerini de ortaya koyacaktır. Tükenmişliğin öncülleri kapsamında geliştirilen modele Şekil 1'de ayrıntılı olarak yer verilmiştir. Şekil 1'e bakıldığında diğer değişkenlerden tükenmişlik kavramına tek yönlü olarak çizilen oklar tükenmişliğin öncülleri arasında yer alan faktörleri göstermektedir.

Tükenmişliğin ardılları kapsamında geliştirilen model ise Şekil 2'de ayrıntılı olarak yer almaktadır. Şekil 2'de görüldüğü üzere tükenmişlikten diğer değişkenlere çizilen oklar tükenmişliğin ardıllarını göstermektedir. Bu durum turizm araştırmacılarına tükenmişliğin nedenlerini ve sonuçlarını daha iyi anlama ve açıklama imkânı verecektir. Turizm araştırmacılarına test edilmek üzere sunulan modellerde



Şekil 1: Turizm Araştırmacılarına Önerilen Model 1 (Tükenmişliğin Öncülleri)



Şekil 2: Turizm Araştırmacılarına Önerilen Model 2 (Tükenmişliğin Sonuçları)

tükenmişlik kavramının neden ve sonuçlarındaki eksiklikler ayrıntılı olarak görülerek kavramın derinlemesine incelenmesini yardımcı olacaktır.

Alanyazın taraması kapsamında oluşturulan tükenmişliğin öncül ve ardıllarına ek olarak iş doyumunu (Dönmez, 2008; Yatkın, 2017; Başaran, 2019), duygusal emek (Yakar, 2015; Yanar, 2018), kültürel zekâ (Demir, 2015), örgütsel sessizlik (Benli & Cerev, 2017) ve yaşam doyumunu (Şad & Şahin, 2018) kavramlarıyla tükenmişlik arasında anlamlı ilişkiler mevcuttur. Karşılıklı ilişki öncül ve ardıl olarak ele alınmamaktadır. Bu durum konunun ulusal alanyazında eksik yönlerinin olduğunun bir göstergesidir. Turizm araştırmacıları söz konusu değişkenler arasından iş doyumunu, kültürel zekâ ve örgütsel sessizlik kavramlarının tükenmişliğe olan etki seviyelerini ve yönlerini ortaya koyabilirler.

Araştırma tükenmişlik kavramıyla ilgili yapacakları araştırmalara ışık tutacak niteliktedir. Araştırmada, sadece ulusal alanyazın ele alınmıştır. Bu durum araştırmanın sınırlılıkları arasında yer almaktadır. Gelecek araştırmalar için uluslararası alanyazında ele alınarak tükenmişlik kavramı daha da derinlemesine incelenebilir. Sonuç olarak araştırma, turizm işletmeleri çalışanlarının algılamış oldukları tükenmişlik seviyelerinin öncül ve ardıllarını ortaya koyması, sunmuş olduğu kapsamlı tükenmişlik modelleri ve tükenmişliğin daha net anlaşılmasını sağlamasıyla alanyazına üç farklı şekilde katkı sağlamıştır. Ek olarak araştırma, turizm sektörü yöneticilerine faydalı bilgiler sunmaktadır. Sektör yöneticileri tükenmişlik sendromunun nedenlerini ve sonuçlarını ayrıntılı olarak göreberek bu kapsamda yönetim faaliyetlerini gerçekleştirebilirler. Sonuç olarak araştırma turizm sektörü yöneticileri ve çalışanlarına tükenmişlik düzeylerini algılamaları için anlamlı bilgiler sunarak işletmelerin sürdürülebilir gelişimine de katkı sağlamaktadır.

Etik Beyan

“Turizm Alanyazında Tükenmişliğin Öncülleri, Ardılları ve Model Önerileri” başlıklı araştırmanın yazım sürecinde bilimsel, etik ve alıntı kurallarına uyulmuş; toplanan veriler üzerinde herhangi bir tahrifat yapılmamış ve bu araştırma herhangi başka bir akademik yayın ortamına değerlendirme için gönderilmemiştir.

Kaynakça

Acar, A. (2016). *Çalışma yaşam kalitesinin tükenmişlik sendromu üzerinde etkileri: konaklama işletmelerinde bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Akdu, U., & Akdu, S. (2016). Duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkileri: Profesyonel turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Journal of International Social Research*, 9(47), 1142-1153.

Akoğul, E. (2018). *Liderlik tarzları, tükenmişlik ve yaratıcılık ilişkisinin belirlenmesi: Ankara'da otel işletmelerinde bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Alkan, E. (2019). *Seyahat acentesi çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetine etkisi: Kayseri örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yozgat Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yozgat.

Aslan, Z., & Etyemez, S. (2015). İşgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Hatay'daki otel işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 482-507.

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.

Başaran, T. (2019). *Turizm animasyon faaliyetlerinde çalışan personelin tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumunu ilişkisi: İzmir ili örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sakarya.

Benli, A., & Cerev, G. (2017). Örgütsel sessizlik ve tükenmişlik ilişkisi: Turizm çalışanları örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 15(30), 411-433.

Bozdoğan, İ. (2013). *Örgütsel adaletin mesleki tükenmişlik üzerine etkisi: kerner'deki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.

Cavanagh, S. (1997). Content analysis: Concepts, methods and applications. *Nurse Researcher*, 4(3), 5-16.

Cherniss, C. (1980). *Staff burnout, job stress in the human service*, Sage Publications, Beverly Hills, California.

Cinnioğlu, H., Atay, L., & Karakaş, E. (2019). Algılanan liderlik tarzının tükenmişlik düzeyine etkisi: Çanakkale otel işletmelerinde bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(6), 157-165.

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.

Çalışkan, N. (2019). *Konaklama işletmeleri çalışanlarının örgütsel değişim ve iş güvencesizliği algıları arasındaki ilişkide istihdam edilebilirliğin düzenleyici rolü*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.

Çolak, U. (2018). *Liderlik Davranış tarzlarının seyahat acentası çalışanlarının örgütsel tükenmişlik ve işten ayrılma eğilimleri üzerindeki etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Demir, G. (2015). *Kültürel zekâ ve tükenmişlik ilişkisi: konaklama işletmelerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Dönmez, B. (2008). *Seyahat acentasında çalışan işgörenlerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Erol, E. (2019). *Tükenmişlik düzeyinin iş performansına etkisinde rekreatif aktivitelerin aracılık rolü: yiyecek içecek işletmelerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.

Gökdemir, S., & Hacıoğlu, N. (2018). Turist rehberlerinde tükenmişlik ve meslekten ayrılma niyeti. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(39), 511-541.

Günay, İ. (2016). *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel bağlılık, motivasyon ve işten ayrılma niyeti üzerine etkilerinin değerlendirilmesi: Antalya- kundu oteller bölgesinde bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Güzel, T. (2011). Liderlik davranışlarının orta düzey yöneticiler üzerindeki etkisi ve yöneticilerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi; Kuşadası otel işletmelerinde bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9(2), 279-296.

İskender, A. (2015). *İşgörenlerin iş ve serbest zaman çatışma düzeyleri ile mesleki tükenmişlik ve yaşam tatmini ilişkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Kaplan, M., & Arzu, U. (2017). Hizmetkar liderlik algılarının tükenmişlik üzerindeki etkisi: otel işletmelerinde bir araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 14-26.
- Kaplan, M., & Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), 165-174.
- Karakaş, A. (2017). Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otel işletmesi çalışanları üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 80-112.
- Karatepe, O. M., Babakus, E., & Yavas, U. (2012). Affectivity and organizational politics as antecedents of burnout among frontline hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 66-75.
- Katırcıoğlu, E. (2017). *Eстетik emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler: beş yıldızlı otellerdeki kadın çalışanlar üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Kırıcı, E. (2016). *Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Kırıcı, E., & Özkoç, A. G. (2017). Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine etkisi. *Journal of Travel and Hospitality Management*, 14(1), 20-32.
- Korkmaz, H., Sünnetçiöğlü, S., & Koyuncu, M. (2015). Duygusal emek davranışlarının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi: yiyecek içecek çalışanları üzerinde bir araştırma *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 14-33.
- Manyas, H. F. (2019). *Otokratik ve demokratik liderlik türleri ile tükenmişlik ilişkisinin sınırsız kariyer yönelimine etkileri: turizm sektöründe bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: new perspectives. *Applied And Preventive Psychology*, 7(1), 63-74.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal Of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). MBI: maslach burnout inventory; Manual Research Edition. *University Of California, Palo Alto, CA*.
- Maslach, C., & Jackson, S.E., (1982). *Burnout in the health professions: a social psychological analysis*, İçinde, G. Sanders, & J. Suls, (Ed.), *Social psychology of health and illness*, Hillsdale, (ss. 227-251), NJ: Erlbaum.
- Maslach, C. (1982). Understanding Burnout: Definitional Issues İn Analyzing A Complex Phenomenon, İçinde, W. S. Paine (Ed.), *Job Stress And Burnout*, Beverly Hills, (ss. 29-40), CA: Sage Publications.
- Meier, S. T. (1983). Toward a theory of burnout. *Human Relations*, 36(10), 899-910.
- Mohren, D. C., Swaen, G. M., Kant, I., Van Amelsvoort, L. G., Borm, P. J., & Galama, J. M. (2003). Common infections and the role of burnout in a dutch working population. *Journal Of Psychosomatic Research*, 55(3), 201-208.
- Ören, D. (2013). *Örgütsel stres ve tükenmişlik ilişkisi: konaklama işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pines, A. M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: the significant difference. *Personality And Individual Differences*, 39(3), 625-635.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: causes and cures*. Free Press.
- Rupert, P. A., & Kent, J. S. (2007). Gender and work setting differences in career-sustaining behaviors and burnout among professional psychologists. *Professional Psychology: Research And Practice*, 38(1), 88-96.
- Suran, B. G., & Sheridan, E. P. (1985). Management of burnout: training psychologists in professional life span perspectives. *Professional Psychology: Research And Practice*, 16(6), 741.
- Şad, B., & Şahin, S. (2018). Otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin yaşam doyumuna etkisi, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15(2), 461-480.
- Temirkanova, Z. (2019). *Otel çalışanlarında tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine etkisi: bişkek oteller örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Ufuk, K., & Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Uzun, A. (2015). *Otel işletmelerinde hizmetkar liderliğin tükenmişlik üzerindeki etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M., & Tekin, Ö. A. (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisi, *Journal of Yasar University*, 17(5), 2922-2937.
- Yağcı, E. (2014). *Konaklama işletmelerinde kurumsallaşmanın iş yaşam dengesi aracılığıyla tükenmişlik düzeyine etkisi: beş yıldızlı otel genel müdürleri üzerine bir uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Yakar, S. (2015). *Turizm işletmelerinde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: otel işletmelerine yönelik bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yanar, R. (2018). *Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: ege bölge'nde görev yapan turist rehberleri üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Yatkın, Ö. (2017). *Konaklama işletmelerinde yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu ile tükenmişlik düzeyi: kuşadası'nda faaliyet gösteren beş yıldızlı konaklama işletmelerine yönelik bir araştırma* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yazıt, H. (2019). *4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri, işkolik dereceleri ve tükenmişlik ilişkilerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Yetgin, D. (2017). *Turist rehberlerinin tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin mesleki bağlılık düzeyleri üzerindeki etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Yıldız, S. (2014). *Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Manavgat'taki beş yıldızlı otel çalışanları üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.