



Otel Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyinin Yaşam Doyumuna Etkisi*

The Impact of Hotel Employees' Burnout Level on Life Satisfaction

Berna ŞAD 
Balıkesir Üniversitesi
Bilim Uzmanı
E-posta:berna.sad@hotmail.com

Dr. Öğr. Üyesi Seda ŞAHİN 
Balıkesir Üniversitesi
Turizm Fakültesi
E-posta:ssen@balikesir.edu.tr

Öz

Bu çalışmada, örgütsel ve bireysel olarak problemlere yol açan diğer yandan işletme maliyetini artıran tükenmişliğin otel çalışanları üzerinde incelenmesi ile tükenmişliğin çalışanların yaşam doyumuna etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Antalya ve İstanbul otellerinde çalışan 418 bireye anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda; tükenmişlik ile cinsiyet, eğitim düzeyi, aylık gelir, günlük çalışma süresi, bireyin konumu, çalışılan departman arasında ve yaşam doyumuna ile eğitim düzeyi, aylık gelir, turizm eğitimi, bireyin konumu, çalışılan departman arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Ayrıca otelin konumuna göre tükenmişlik ve yaşam doyum düzeylerinin farklılaştığı ortaya çıkmıştır. Araştırma sonunda otel çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi ve genel tükenmişlik düzeyleri arttıkça yaşam doyumunun azaldığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Yaşam Doyumu, Otel, İstanbul, Antalya.

Abstract

By examining burnout at hotels, it was aimed to determine in this study how burnout, which poses a problem both in terms of individually and organizationally and also is a thing increasing the cost at business, affects the life satisfaction of the working people. For this purpose, 418 individuals working at hotels in Antalya and İstanbul were conducted a questionnaire. At the end of the research, it was found out that women have burnout more than men. Besides this, it was detected that according to the location of the hotel, the level of burnout and life satisfaction differs and in the hotels at the seaside, there is more burnout and less life satisfaction. At the end of the research, it was also observed that the more individuals have emotional exhaustion, depersonalization, low level of personal accomplishment and general level of burnout, the less they have life satisfaction.

Key Words: Burnout, Life Satisfaction, Hotel, İstanbul, Antalya.

*Bu çalışma tamamlanmış yüksek lisans tezinden ortaya konulmuştur.

1. Giriş

Birçok sektörde uzun vadeli başarılar kazanmak için insan faktörü anahtar nitelikte bir role sahiptir. Özellikle emek-yoğun üretime dayalı olması nedeniyle istihdam yoğunluğunun fazla olduğu turizm sektörünün kendine özgü özelliklerinin bulunması, söz konusu sektörde insan faktörünün önemini artırmaktadır (Akbaba ve Günlü, 2009). Turizm sektörünün mevsimsellik, fazla çalışma saatleri, kısıtlı kariyer olanakları, ücretlerin düşüklüğü, çalışan devir hızı oranlarının yüksekliği, kolay standardize edilememesi, yüz yüze iletişimin yüksek düzey olması gibi birçok olumsuz özelliğinin bulunması çalışanların zaman zaman tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır. Nitekim tükenmişlik; sektör, işletmeler ve çalışanlar açısından hem performansın düşmesine hem de ciddi bir maliyetin oluşmasına neden olmaktadır. Schepman ve Zarate (2008)'e göre tükenmişlik; eğitim, otel, bar, restoran, kafe gibi hizmet sektörlerinde sık karşılaşılan bir durumdur. Bu sektörlerde çalışan her yedi kişiden biri tükenmişlik yaşamaktadır. Turizmde insanın insana hizmet etmesi müşteri tatminin insan unsura bağlı olmasına neden olmaktadır. Bu nedenle turizmde çalışanların yaşamlarında mutlu olması ve tükenmişlik düzeylerinin mümkün oldukça düşük olması gerekmektedir. Diğer taraftan insanların mutlu olmaları ve yaşamlarında birçok faktörden memnun olmaları yaşam doyumu kavramını akla getirmektedir. Tükenmişliğin tersine işletme verimliliği ve performans gibi birçok faktör açısından bireylerin; yaşam doyum düzeylerinin yüksek olması beklenmektedir.

Bireylerin iş doyumu, verimlilik, kaliteli hizmet üretimi ve mesleki başarılarında önemli bir faktör olan tükenmişlik ve yaşam doyumu turizm sektöründe üzerinde durulması gereken konulardandır. Çünkü tükenmişliğin varlığı bireylerin performanslarını etkileyerek işletme verimliliğini ve yaşam doyumunu düşürebilmektedir. Tükenmişliğin artması ise işletmede işten ayrılma, işe devamsızlık, iş-aile çatışması, iş gören devir hızının artması gibi birçok soruna neden olmaktadır. Bu bağlamda tükenmişliğin önlenmesi ya da tükenmişliğin yaşanması durumunda gerekli önlemlerin alınabilmesi için ilk olarak tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi gerekir. Bir başka deyişle tükenmişliğin yaşam doyum düzeyini düşürme, düşen yaşam düzeyinin tükenmişlik düzeyini artırma şeklindeki kısır döngünün önlenmesinde tükenmişlik ve yaşam düzeyinin belirlenmesi çok önemlidir. Bu doğrultuda çalışma; otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin tespit edilmesi ile tükenmişliğin çalışanların yaşam doyumuna etkisinin belirlenmesini amaçlamaktadır. Ayrıca araştırmaya katılan çalışanların tükenmişlik ve yaşam doyum düzeylerinin sosyo-demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek araştırmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır.

2. Kavramsal Çerçeve ve İlgili Çalışmalar

Modern çağın en önemli konu ve sorunlarından biri olan tükenme kavramı, ilk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından tanımlanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981; Izgar, 2003: 1; Yıldırım, 2010: 59; Sevim, 2011: 70; Ulutaşdemir, 2012: 13; Yavaş, 2012: 35; Algül, 2014: 13; Sürgevil, 2014: 6; Yıldız, 2015: 59). Tükenme, bireyin herhangi bir nedenden dolayı tükendiği, çalışamaz duruma geldiği ve belirli amaçlara hizmet edemediği durumdur (Freudenberger, 1974: 162). Tükenmişlik daha çok insan ilişkilerinin yoğun olduğu sektörlerde çalışan kişilerde görülmektedir (Freudenberger, 1974; Maslach ve Jackson, 1981; Akçamete ve diğ., 2001; Van Dierendonck ve diğ., 2001; Izgar, 2003: 2; Pelit ve Türkmen, 2008: 120; Göktepe, 2016: 27). Nitekim bu konuda alan yazındaki ilk araştırmalar da işi gereği diğer insanlara yardımcı olmakla sorumlu olan meslekleri kapsamaktadır (Bakker ve diğ., 2006: 32; Yavaş, 2012: 35; Tüzün ve diğ., 2015: 23).

Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni geliştiren Maslach'a göre tükenmişlik sendromu, üç ayrı boyutu bulunan bir sendromdur. Bu boyutlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi şeklinde sıralanmaktadır (Ergin, 1992: 143; Maslach ve diğ., 2001: 402; Izgar, 2003: 2). Tükenmişlik sendromunun başlangıcı olan duygusal tükenme, tükenmişlik kavramının daha çok bireysel stres boyutunu içermekte (Budak ve Sürgevil, 2005: 96; Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009: 5; Çimen ve diğ., 2012: 22) ve kişilerde genellikle aşırı yorgunluk, hayal kırıklığı ve enerji kaybının söz konusu olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır (Lee ve Akhtar, 2007). Duyarsızlaşma, tükenmişlik sendromunun kişiler arası boyutunu temsil etmekte (Maslach, ve diğ., 2001: 403) ve bu boyut genel olarak kişinin rahatsızlığının artışı ve işle ilgili ideallerinin kaybolmasıyla birlikte meydana çıkmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993). Duyarsızlaşma boyutunda kişi hizmet verdiği insanları umursamamakta, alaycı ve negatif bir tutum içerisinde birer nesne gibi davranmakta, onların rica ve taleplerini göz ardı edebilmekte ya da küçültücü sözler sarf edebilmektedir (Tümekaya, 1996: 10; Yıldırım ve İçerli, 2010: 124). Düşük kişisel başarı hissi boyutu ise kişinin, işe ve insanlarla ilişkilere bağlı başarı duygusundaki azalma ve yetersizlik duygusundaki artışla birlikte ortaya çıkar (Kurçer, 2005: 11). Bu boyut kişinin işteki yeterlilik durumu ve performansında kendisini başarısız olarak kabul etmesi ya da olumsuz değerlendirmesi olarak da tanımlanabilir (Maslach ve Jackson, 1985; Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996: 45; Budak ve Sürgevil, 2005: 96; Yıldız, 2015: 61).

Tükenmişlik sendromu hem sosyal hayatta hem de çalışma hayatında sıklıkla gözlemlenebilen bir olgudur. Tükenmişliğe etki eden faktörler incelendiğinde ise pek çok faktörden bahsedildiği görülmektedir. Tükenmişliğe etki eden faktörlerin bir bölümünü bireysel nedenler, bir bölümünü ise bireyin dışında gerçekleşmekte olan, çevre ya da iş hayatı gibi nedenler oluşturmaktadır (Izgar, 2003: 11). Tükenmişlik sendromuyla ilgili çalışmalarda karşılaşılan ve tükenmişlikle ilgili görülen bireysel özellikler; yaş, çocuk sayısı, medeni durum, eğitim, cinsiyet, aile statüsü, mesleki kıdem, kişisel beklentiler ve arzular, güdülenme, bireysel yaşantıda karşılaşılan stresler, kişilik özellikleri, bireyin ego gücü, özsaygı, A tipi kişilik özelliklerinin bulunması, duygusal denge durumu, performans, mesleki doyum, motivasyon şeklinde sıralanabilir (Maslach ve Jackson, 1981; Kırilangıç, 1995: 14; Izgar, 2003: 11; Basım ve Şeşen, 2006: 17; Arı ve Bal, 2008: 137; Güneş ve diğ., 2009). Kişilerin sahip oldukları bireysel faktörler, bazı durumlarda tükenmişlik sendromuna zemin hazırlayabilen veya tükenmişliği artırabilen, bazen de tükenmişlik sendromunu ve etkilerini azaltabilen özellikleri ifade eder (Arı ve Bal, 2008: 137). Başka bir ifadeyle, aynı şartlar altında kimi kişiler tükenirken kimilerinin ise tükenmediği gözlemlenebilir (Sürgevil, 2014: 77). Çalışan bireylerde tükenmişliğe etki eden başlıca örgütsel faktörler ise; iş yükü, denetim sıklığı, adalet, ödüller, aidiyet ve değer yargıları şeklinde sıralanabilir (Budak ve Sürgevil, 2005: 90; Gezer, 2008: 34; Beğenirbaş, 2013: 65). Tükenme durumu ise bu alanların uyumsuzluğu ile birlikte ortaya çıkmaktadır.

Mutlu olma ya da yaşam doyumunu kişinin yaşamındaki en önemli amaçlardandır. İnsanların hem günlük hem de iş yaşamlarında yaşam doyum düzeylerini olumsuz yönde etkileyen stres yapıcı birçok neden bulunabilmektedir. Kişiler stresle başa çıkabilmek için ise sınırlı enerji kaynağına sahiptir. Bu da fazla strese maruz kalanların bedeninin bunu kaldıramaz hale gelmesine ve tükenmişlik yaşamasına neden olmaktadır (Izgar, 2000: 3; Sökmen, 2010: 227). Kişilerin tükenmişlikle karşı karşıya kalmasına neden olan faktörler incelendiğinde; yaşam doyumuna olumsuz etki eden faktörlerin, tükenmişlik sendromuna da neden olduğu açıkça görülmektedir. Ayrıca kişinin benzer faktörlerin etkisiyle doyumsuzluk yaşaması onu tükenmişliğe de sürükleyebilmektedir (Soba ve diğ., 2017). Bu bağlamda alan yazın incelendiğinde; Ünal ve diğerleri (2001) hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin yaşam

doyumunu ile ilişkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda iş doyumunu, tükenmişlik ve yaşam doyumunun karşılıklı etkileşim içinde olduğunu tespit etmiştir. Avşaroğlu ve diğerleri (2005) teknik öğretmenlerin yaşam doyumunu, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Yaşam doyumunu ile tükenmişlik alt boyutları arasında negatif yönlü anlamlı düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Ergin (1992) tükenmişlik duygusunun birçok olumsuz sonuçla birlikte doyumsuzluğa sebebiyet verdiğine dikkat çekmiştir. Şeker ve Zırhloğlu (2009) polislerin tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumlarını incelemiştir. 1214 kişinin katıldığı araştırmada yüksek yaşam doyumuna sahip kişilerin, yaşam doyumunu düşük olanlara göre daha az duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık duygusu yaşadıkları belirlenmiştir. Pınar ve diğerleri (2015) de benzer şekilde öğrencilerinin tükenmişlik ve yaşam doyumları arasındaki ilişkiyi incelemiş ve tükenmişlik düzeyi arttıkça yaşam doyumunu azaldığını tespit etmiştir.

Tükenmişliğin yaşam doyumunu ile doğal ilişkisi vardır (Avşaroğlu ve diğ., 2005). Yaşam doyumunu en genel anlamıyla; "kişinin boş zaman, iş ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşama gösterdiği duygusal tepkidir" (Hong ve Giannakopoulos, 1994: 548). Bir başka deyişle "kişinin tüm yaşamını kendi belirlediği kriterlere göre olumlu olarak değerlendirmesi"dir (Diener ve diğ., 1985; Veenhoven, 1996; Ehrhard ve diğ., 2000). Yaşam doyumunu kavramı ilk kez Neugarten (1961) tarafından ortaya atılmıştır. Yaşam doyumunu bireyin tüm yaşamını ve bu yaşamın çok çeşitli boyutlarını içermektedir (Özer ve Karabulut, 2003: 72-73). Yaşamın birçok şeyi kapsamaması ya da sınırlarının çok geniş olması ve yaşam doyumunu düzeyinin algılanmasının kişilere göre farklılaşması nedeniyle yaşam doyumuna etki eden faktörlerin net olarak sıralanması mümkün olmamaktadır. Nitekim ilgili alan yazında da bu konu ile ilgili çok farklı yaklaşım ve sınıflandırmaların olduğu görülmektedir. Schmitter kişilerin yaşam doyumunu etkileyen unsurları şu şekilde sıralanmaktadır (Keser, 2005: 80; Kumartaşlı, 2010: 45):

- Günlük yaşamdan haz almak,
- Hayatı anlamlı bulmak,
- Bireyin pozitif kişiliği,
- Bireyin fiziksel sağlığı,
- Ekonomik durum,
- Sosyal ilişkiler.

Pınar ve diğerlerine (2015) göre ise yaşam doyumunu; cinsiyet, yaş, iş yaşamı, gelir, sağlık durumu, eğitim düzeyi, evlilik, çevresel koşullar ve sosyal destek gibi birçok faktörden etkilenmektedir.

3. Yöntem

Araştırma, otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyini ve tükenmişliğin yaşam doyumuna etkisini belirlemeyi amaçladığından tarama modelindedir. Ayrıca araştırmada otel çalışanlarının demografik ve sektörde çalışma özelliklerinin farklılık yaratıp yaratmadığını belirlemek için ilişkisel tarama modeli de kullanılmıştır. Araştırma evrenini İstanbul ve Antalya'daki otel çalışanları oluşturmaktadır. Uygulama bölgesi olarak İstanbul ve Antalya'nın tercih edilmesinin temel nedenleri ise; yerli-yabancı turist sayıları, turizm gelirleri, yatak kapasiteleri ve işletme sayıları açısından illerin sektör içerisinde önemli bir yer tutmasıdır. Türkiye'deki turizm işletme belgeli 3.309 tesisin 1.232 tanesinin İstanbul ve Antalya'da bulunması, 2015 yılında Türkiye'deki 404.462 oda sayısının 234.668'i ve 850.089 yatak kapasitesinin 500.195'inin İstanbul ve Antalya'da bulunması; ayrıca 2015 yılında Türkiye'ye gelen yabancı ziyaretlerin %

34.29'unun İstanbul'a % 30'unun Antalya'ya olması uygulama bölgesi olarak bu illerin seçilmesinde etkili olmuştur (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2015; TÜRSAB, 2015).

Uluslararası alanda otel işletmelerinde yatak başına ortalama 0.50 iş gören düşmesi beklenmektedir (Erdem, 2004: 48). Bu doğrultuda Antalya ve İstanbul illerinde otellerde çalışan sayısı ya da araştırmanın evren büyüklüğü 500.195 yatak kapasitesi*0.50=250.097 kişi olarak hesaplanmıştır. Fakat Antalya ve İstanbul'da otellerde çalışanların tümüne ulaşılmasının zaman ve maliyet açısından zor olması, evrenin çok geniş bir alanı kapsamaması ve zaman kısıtı nedenleriyle örneklem hesaplaması yoluna gidilmiştir. Böyle bir araştırmada örneklem büyüklüğü tablolarına bakıldığında 384 rakamının yeterli olduğu belirlenmiştir (Coşkun ve diğ., 2015: 137; Kozak, 2015: 113).

Araştırmada veri toplamak için anket formu kullanılmıştır. Ankette katılımcılara demografik ve çalışma özelliklerine ilişkin sorular sorulmuştur. Ayrıca tükenmişlik ve yaşam doyum düzeylerini belirlemek amacıyla iki adet de ölçek yer almıştır. Tükenmişliğin belirlenmesinde Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen 22 maddeli tükenmişlik ölçeğinden yararlanılmış ve ölçeğinin Türkçe uyarlaması Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Yaşam doyumunun belirlenmesinde ise Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından geliştirilen 5 maddeli yaşam doyum ölçeğinden yararlanılmış ve ölçeğinin Türkçe uyarlama çalışması Yetim (1991) tarafından yapılmıştır. Kullanılan anket formu, zaman ve ekonomik açıdan çok büyük tasarruflar sağlaması (Ural ve Kılıç, 2013: 42) ve kısa sürede yüksek bir örnek kütleye ulaşma imkanı sunması (Coşkun ve diğ., 2015: 142) nedenleriyle kolayda örnekleme yöntemleri ile birlikte yüz yüze görüşerek uygulanmıştır.

Anketin geliştirilmesi aşamasında, akademisyenler ile uzman görüşlerine başvurulmuş ve gelen eleştiriler ve öneriler ışığında ankette bazı değişiklikler yapılarak içerik geçerliliği sağlanmaya çalışılmıştır. Daha sonra hazırlanan anketin güvenilirlik analizinin yapılması amacıyla 100 otel çalışanına Ocak 2017- Şubat 2017 tarihleri arasında ön-test uygulanmıştır. Ön-test sonucunda kullanılan tükenmişlik ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,887 yaşam doyum ölçeğinin ise Cronbach's Alpha katsayısı 0,842 olarak bulunmuştur. Bu doğrultuda, ölçeklerin oldukça güvenilir olduğunu ve kapsam geçerliliklerinin sağlandığı sonucuna varılmıştır. Bu nedenle ankette herhangi bir değişiklik yapılmadan uygulanmasına karar verilmiş ve 450 otel çalışanına Şubat-Mart 2017 tarihleri arasında anket uygulanmıştır. Anketlerden 32 tanesi, boş bırakma, tüm ifadelere aynı cevabı verme gibi nedenlerden dolayı değerlendirme dışı tutulmuş, 418 adet anket formu değerlendirilmeye alınmıştır. Anketin geri dönüş oranı % 92,89 olarak hesaplanmıştır.

Alan yazında incelendiğinde cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, yaş, aylık gelir, çalışılan departman, iş deneyimi süresi gibi faktörlerin tükenmişlik üzerinde etkili olduğu öne sürülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981; Ergin, 1992; İzgar, 2003; Aydın, 2016). Nitekim Tümkaya (1996) cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi ile tükenmişlik, Babaoğlu (2006) çocuk sahibi olma durumu ile tükenmişlik, Azizoğlu ve Özyer (2010) kariyerde ilerleme durumu ile tükenmişlik, Aydın (2016) departman, aylık gelir ve sektörde çalışma süresi ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılıklar tespit etmiştir. Yaşam doyumunu açısından incelendiğinde ise; Koydemir ve Schütz (2014) yaş, eğitim düzeyi ile yaşam doyumunu, Doğan ve Şahin (2015) cinsiyet, yaş, medeni durum ve aylık gelir ile yaşam doyumunu arasında anlamlı farklılıklar saptamıştır. Ayrıca Özen (2002), yurtdışından uyarlanan ölçeklerin, söz konusu sektörlerin yapısı, süreçleri ve özelliklerine dikkat edilmeden direkt uygulanmasının; örgütün örgüt cinsinden değil de algılamalar cinsinden ölçülmesine ve kuram

geliştirmeye anlamlı katkı sağlamamasına neden olduğunu belirtmektedir. Bu bağlamda turizm eğitimi, ek iş, günlük çalışma süresi, çalışılan otelin sınıfı, oda sayısı ve konumu ile tükenmişlik ve yaşam doyumu arasında ilişki olabileceği düşüncesinden hareketle hipotezler de kurulmuştur. Alan yazından esinlenerek oluşturulan hipotezler aşağıda yer almaktadır:

H1: Tükenmişlik ve alt boyutları ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Otel çalışanlarının cinsiyetleri ile a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3: Otel çalışanlarının yaşları ile a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4: Otel çalışanlarının eğitim düzeyleri ile a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5: Otel çalışanlarının medeni durumları ile a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6: Otel çalışanlarının çocuk sahibi olma durumları ile a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7: Otel çalışanlarının aylık gelirleri ile a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H8: Otel çalışanlarının sektörde çalışma süreleri ile a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H9: Otel çalışanlarının günlük çalışma süreleri ile a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H10: Otel çalışanlarının turizm eğitim durumları ile a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H11: Otel çalışanlarının ek iş durumları ile a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H12: İşletmenin konumu ile otel çalışanlarının a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H13: Otelin sınıfı ile otel çalışanlarının a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H14: Bireyin konumu ile otel çalışanlarının a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H15: Çalışılan departman ile otel çalışanlarının a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H16: Otelin oda sayısı ile otel çalışanlarının a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Anket yoluyla elde edilen veriler bilgisayar ortamında istatistik programına aktararak tasnif ve analiz edilmiştir. Katılımcıların demografik ve çalışma koşullarına ilişkin özellikleri ile tükenmişlik ve yaşam doyum düzeylerine ilişkin veriler yüzde ve frekans dağılımları verilerek incelenmiştir. Tükenmişlik ölçeği için aritmetik ortalamaların yorumlanmasında: 1.00-1.79=çok az tükenmiş, 1.80-2.59=az tükenmiş, 2.60-3.39=orta düzeyde tükenmiş, 3.40-4.19=çoğunlukla tükenmiş, 4.20-5.00=çok fazla tükenmiş aralıkları ölçüt olarak ele alınmıştır. Yaşam doyumu için aritmetik ortalamaların yorumlanmasında: 1.00-1.79=kesinlikle katılmıyorum, 1.80-2.59=katılmıyorum, 2.60-3.39=kısmen katılmıyorum kısmen katılıyorum, 3.40-4.19=katılıyorum, 4.20-5.00= kesinlikle katılıyorum aralıkları ölçüt olarak ele alınmıştır.

Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğinin anlaşılması için çarpıklık ve basıklık katsayıları incelenmiştir. Çarpıklık ve Basıklık değeri -2 ve +2 sınırları arasında kaldığında verilerin normal dağılım özelliği göstermesinden dolayı (George ve Mallery,

2010) verilerin analizinde parametrik testler kullanılmıştır. Araştırmada güvenilirlik ve açılımlayıcı faktör analizi başta olmak üzere; t testi, one way anova, tukey ve korelasyon analizlerinden yararlanılmıştır.

4. Bulgular

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının demografik ve çalışma özellikleri ile ilgili veriler Tablo 1'de görülmektedir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik ve Çalışma Özelliklerine Göre Dağılımları

Değişkenler	N	%	Değişkenler	N	%
Cinsiyet			Turizm Eğitimi		
Kadın	168	40,2	Evet	244	58,4
Erkek	250	59,8	Hayır	174	41,6
Toplam	418	100	Toplam	418	10
Yaş			Sektörde Çalışma Süresi		
18 yaş ve altı	8	1,9	1 yıldan az	22	5,3
19-30 yaş arası	218	52,2	1-5 yıl arası	151	36,1
31-50 yaş arası	182	43,5	6-10 yıl arası	123	29,4
51 yaş ve üstü	10	2,4	11 – 15 yıl arası	65	15,6
Toplam	418	100	16 yıl ve yukarı	57	13,6
Eğitim Düzeyi			Günlük Çalışma Süresi		
İlköğretim	37	8,9	8 saat ve altı	220	52,6
Lise	133	31,8	9-11 saat arası	184	44,0
Ön Lisans	59	14,1	12 saat ve üzeri	14	3,3
Lisans	174	41,6	Toplam	418	100
Lisansüstü	15	3,6	Ek İş		
Toplam	418	100	Evet	41	9,8
Medeni Durum			Hayır	377	90,2
Evli	192	45,9	Toplam	418	100
Bekar	211	50,5	Departman		
Boşanmış	12	2,9	Ön Büro	134	32,1
Dul	2	0,5	Restoran-Bar	84	20,1
Diğer-Nişanlı	1	0,2	Mutfak	30	7,2
Toplam	418	100	Kat Hizmetleri	66	15,8
Çocuk			Diğer	104	24,9
Evet	148	35,4	Toplam	418	100
Hayır	270	64,6	Kişinin Konumu		
Toplam	418	100	Departman Çalışanı	349	83,5
Aylık Geliriniz			Departman Müdürü	68	16,3
1400 TL ve altı	65	15,6	Toplam	418	100
1401-2800 TL arası	274	65,6	Otelin Sınıfı		
2801-4200 TL arası	52	12,4	5 Yıldızlı Otel	304	72,7
4201-5600 TL arası	12	2,9	4 Yıldızlı Otel	55	13,2
5601 TL ve üzeri	15	3,6	3 Yıldızlı Otel	18	4,3
Toplam	418	100	2 Yıldızlı Otel	6	1,4
Oda Sayısı			Tek Yıldızlı Otel	4	1,0
			Tatil Köyü	20	4,8
			Butik Otel	11	2,6
			Toplam	418	100

Tablo 1'in devamı

50'den az	43	10,3	Otelin Konumu	
50-149 arası	67	16,0	İstanbul	198 47,4
150 ve üzeri	308	73,7	Antalya	220 52,6
Toplam	418	100	Toplam	418 100

Tablo 1'de araştırmaya katılanların %59,8'inin erkek, %50,5'inin bekar, %52,2'sinin 19-30 yaş arası, %41'sinin lisans mezunu, %65,6'sının 1401-2800 TL arası gelir sahibi ve %64,6'sının çocuğunun olmadığı görülmektedir. Katılımcılar %58,4 oranında turizm eğitimine sahip olmaktadır. Katılımcıların sektörde çalışma özellikleri incelendiğinde ise; %36,1'inin 1-5 yıl arasında çalıştığı ve %52,6'sının günlük 8 saat ve altında çalıştığı görülmektedir. Ayrıca katılımcıların %90,2'si ek iş yapmamakta, %32,1'i ön büro departmanında çalışmakta ve %83,5'i departman çalışanı olmaktadır. Katılımcıların çalıştıkları işletmeler açısından bakıldığında; işletmelerin %73,7'sinin 150 ve üzeri odalı, %72,7'sinin 5 yıldızlı olduğu ve % 52,6'sının Antalya, % 47,4'ünün İstanbul ilinde bulunduğu görülmektedir.

Tablo 2'de tükenmişlik ölçeğine uygulanan açımlayıcı faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Açımlayıcı faktör analizinde; veri setinin faktör analizine uygunluğu KMO örneklem yeterliliği ve Bartlett küresellik testi sonuçlarına göre değerlendirilmiştir. Faktör sayısının belirlenmesi aşamasında 1'den büyük özdeğere sahip olanlar dikkate alınmıştır. Döndürme metodu olarak varimax tekniği tercih edilmiştir. Bir faktörün en az üç ifadeden oluşması ve binişik maddenin bulunması durumunda yük farkının en az .100 olmasına dikkat edilmiştir (Kalaycı, 2009: 321-322). Ayrıca herhangi bir faktöre boyutlanmayan maddeler için ölçekten çıkarma fikri benimsenmiştir.

Tükenmişlik ölçeği için açımlayıcı faktör analizi toplamda 22 madde üzerinde uygulanmış, döndürme sonrası aynı yapıyı ölçmeyen, yüklediği faktörler örtüşmeyen 2 madde elenmiştir. Geriye kalan 20 madde tekrar açımlayıcı faktör analizine tabi tutulmuş ve 20 maddenin üç faktörde toplandığı ve bu faktörlerin, toplam varyansın %50,608'ini açıkladığı görülmüştür. Açıklanan varyansın toplam varyans üzerinden %50'yi geçiyor olması önemlidir. Toplam varyansın %50'yi geçiyor olması oluşturulan faktör yapısı toplam değişken varyansının yarısından fazlasını açıkladığını gösterir (Yaşlıoğlu, 2017: 77).

Tablo 2: Tükenmişlik Ölçeği Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Boyutlar	Yükü	Varyans	\bar{X}	Alfa
1. Duygusal Tükenme		29,546	2,44	0,886
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	,805		2,39	
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	,772		2,65	
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	,750		2,18	
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı.	,602		2,49	
Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	,830		2,27	
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum	,700		2,69	
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	,555		2,93	
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	,648		2,53	
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	,684		1,85	

Tablo 2'nin devamı

2. Duyarsızlaşma	5,407	1,85	0,510
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.	,574	1,71	
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	,571	1,76	
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerinin sanki benden kaynaklanmış gibi davrandıklarını hissediyorum.	,678	2,08	
3. Düşük Kişisel Başarı Hissi	15,655	2,22	0,815
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlayabilirim.	,598	2,15	
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yolları bulurum.	,647	2,01	
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	,631	2,44	
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	,685	1,98	
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.	,713	2,27	
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	,682	2,34	
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	,690	2,35	
İşimde duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşıyorum.	,574	2,22	
Faktör çıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax KMO Örneklem Yeterliliği: %.90,4; Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 3643,973; s.d.:231; p<0,000; Açıklanan toplam varyans: %.50,60; Genel ortalama: 2,25; Genel standart sapma: 1,222; Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: 0,880; Tepki kategorileri: 1: Hiçbir Zaman. 2: Çok Nadir. 3: Bazen. 4: Çoğu Zaman. 5: Her Zaman			

Tükenmişlik ölçeğine uygulanan açımlayıcı faktör analizi sonucunda ilk boyut "Duygusal Tükenme" boyutu olarak belirlenmiştir. Boyut dokuz ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın % 29,546'unu açıklamaktadır. İkinci boyut "Duyarsızlaşma" boyutu olarak belirlenmiştir. Üç ifadeden oluşan bu boyut toplam varyansın % 5,407'sini açıklamaktadır. Üçüncü boyut ise "Düşük Kişisel Başarı Hissi" boyutu olarak belirlenmiştir. Sekiz ifadeden oluşan bu boyut toplam varyansın % 15,655'ini açıklamaktadır. Ölçekten elde edilen verilerin, genel tükenmişliği ölçebilmesi için kişisel başarı alt ölçeğini oluşturan maddeler tersine puanlanmıştır. Kişisel başarı alt puanları tersine kodlandığından, bu araştırmada "Düşük Kişisel Başarı Hissi" olarak ele alınmıştır. Bu çerçevede otel çalışanlarının düşük düzeyde duygusal tükenme, çok düşük düzeyde duyarsızlaşma ve yine düşük düzeyde düşük kişisel başarı hissine sahip oldukları belirlenmiştir.

Tablo 3'de yaşam doyumu ölçeğine uygulanan açımlayıcı faktör analizi sonuçlarını göstermektedir. Yaşam Doyumu ölçeğinin açımlayıcı faktör analizi sonucunda öz değeri birden büyük tek boyut belirlenmiştir.

Tablo 3: Yaşam Doyumu Ölçeği Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Boyutlar	Yükü	Varyans	\bar{X}	Alfa
Yaşam Doyumu		63,06	2,92	0,848
Hayatım birçok yönden idealimdekine yakın.	,816		2,93	
Hayat şartlarım mükemmel.	,817		2,61	
Hayatımdan memnunum.	,836		3,38	
Hayattan şimdiye kadar istediğim önemli şeyleri elde ettim.	,831		3,21	

Tablo 3'ün devamı

Eğer hayata yeniden başlasaydım hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmedim.	,656	2,46
Faktör çıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax KMO Örneklem Yeterliliği: % .85,4; Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 864,104; s.d.:10; p<0,000; Açıklanan toplam varyans: % .63,06; Genel ortalama: 2,92; Genel standart sapma: 0,916; Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: 0,848; Tepki kategorileri: 1: Kesinlikle Katılmıyorum. 2: Katılmıyorum. 3: Kesinlikle Katılmıyorum-Kesinlikle Katılıyorum. 4: Katılıyorum. 5: Kesinlikle Katılıyorum.		

Yaşam doyumuna ölçeğine uygulanan açılımlayıcı faktör analizi sonucunda tek boyut altında beş ifade toplanmıştır. Boyut toplam varyansın % 63,06'sını açıklamaktadır. Bu çerçevede otel çalışanlarının orta düzeyde yaşam doyumuna sahip oldukları belirlenmiştir.

Araştırmada cinsiyet, ek iş, turizm eğitimi, çocuk, otelin konumu, kişinin konumu değişkenleri ile tükenmişlik ve yaşam doyumunu arasında anlamlı farklılıkların tespit edilmesinde bağımsız örneklem t testinden yararlanılmıştır. t testi sonuçları aşağıda Tablo 4'de yer almaktadır.

Tablo 4: Tükenmişlik ve Yaşam Doyumu Değişkenleri İçin Bağımsız Örneklem t Testi

Kriterler		N	\bar{X}	ss	t	p	
Tükenmişlik	Cinsiyet	Kadın	168	2,34	,601	-2,536	,012
		Erkek	250	2,19	,595		
Yaşam Doyumu	Cinsiyet	Kadın	168	2,95	,874	-667	,505
		Erkek	250	2,89	,926		
Tükenmişlik	Çocuk	Evet	148	2,20	,607	-1,267	,206
		Hayır	270	2,28	,597		
Yaşam Doyumu	Çocuk	Evet	148	2,94	,944	308	,758
		Hayır	270	2,91	,884		
Tükenmişlik	Turizm Eğitimi	Evet	244	2,24	,605	-295	,768
		Hayır	174	2,26	,597		
Yaşam Doyumu	Turizm Eğitimi	Evet	244	3,00	,923	2,122	,034
		Hayır	174	2,81	,870		
Tükenmişlik	Ek İş	Evet	41	2,35	,557	1,127	,260
		Hayır	377	2,24	,605		
Yaşam Doyumu	Ek İş	Evet	41	2,75	1,02	-1,284	,200
		Hayır	377	2,94	,890		
Tükenmişlik	Otelin Konumu	Antalya	220	2,36	,596	-3,953	,000
		İstanbul	198	2,13	,585		
Yaşam Doyumu	Otelin Konumu	Antalya	220	2,79	,931	3,167	,002
		İstanbul	198	3,06	,853		
Tükenmişlik	Kişinin Konumu	Departman Çalışanı	349	2,28	,605	2,502	,013
		Departman Müdürü	68	2,09	,558		
Yaşam Doyumu	Kişinin Konumu	Departman Çalışanı	349	2,84	,882	-3,917	,000
		Departman Müdürü	68	3,30	,931		

Tablo 4'de t testi sonuçları incelendiğinde tükenmişliğin; cinsiyet, otelin konumu ve kişinin konumuna göre farklılaştığı görülmektedir. Analizler sonucunda; kadınların erkeklerden, departman çalışanlarının departman müdürlerinden ve sayfiye otel çalışanlarının şehir otellerinde çalışanlardan daha fazla tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir. Yaşam doyumunu açısından bakıldığında ise; otelin konumu, turizm eğitimi ve kişinin konumu açısından yaşam doyumunu anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Benzer şekilde Klarreich (1996: 110); kadınların, erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşamasının nedenini kadınların mesleklerine fazla bağlı olmalarına ve çok başarılı olma arzusuyla aşırı beklenti içerisine girmelerine bağlamıştır. Diğer yandan cinsiyete dayalı mesleki ayrımcılığın olmasının, kariyer fırsatlarının eksikliği ve kadınlarda anne-eş-çalışan rollerinin eş zamanlı baskısının tükenmişliğe neden olduğunu belirtmiştir. Kadınların, erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı şeklindeki bulgu Etzion (1984), Tümkiye (1996), Claxton ve diğerleri (1998), Budak ve Sürgevil (2005) ile de paralellik göstermektedir. Sayfiye otellerinde çalışanların şehir otellerinde çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik ve daha az yaşam doyumu yaşamasının nedeni; sayfiye otellerinin yüksek işgören devir hızı, yoğun ve fazla çalışma saatleri, ücret düşüklüğü gibi mevsimselliğin getirmiş olduğu bir takım olumsuzlukların fazlaca yaşanıyor olmasından kaynaklanıyor olabilir. Departman çalışanlarının, departman müdürlerine göre daha fazla tükenmişlik ve daha az yaşam doyumu yaşamasının nedeni; departman çalışanlarının iş yükünün departman müdürlerine göre daha fazla olmasından kaynaklanıyor olabilir. Diğer yandan departman çalışanları departman müdürlerine göre müşterilerle daha fazla iletişimde olduğu için daha fazla sorun ve şikayetle karşılaşmak durumunda kalıyor olabilir. Bu durum da departman çalışanlarının departman müdürlerine göre daha fazla tükenmişlik ile daha az yaşam doyumu yaşamalarına neden olabilir. Departman çalışanlarının, departman müdürlerine göre daha fazla tükenmişlik düzeyine sahip olduğu şeklindeki bulgu Üngüren vd. (2010) yapmış oldukları çalışma sonucu ile paralellik göstermektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özellikleri ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir farkın bulunup bulunmadığını belirlemek için tek yönlü varyans (one way anova) analizinden yararlanılmıştır. Tablo 5’de tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonuçları yer almaktadır.

Tablo 5: Tükenmişlik Değişkeni İçin Tek Yönlü Varyans (one way anova) Analizi

Grup No	Değişkenler	N	\bar{X}	ss	F	p	Farklılık Olan Grup
Eğitim Düzeyi							
1	İlköğretim	37	2,16	,714	2,670	,032	5>1 3>2 5>2
2	Lise	133	2,15	,586			
3	Ön Lisans	59	2,37	,565			
4	Lisans	174	2,28	,595			
5	Lisansüstü	15	2,52	,492			
	Toplam	418	2,25	,601			
Aylık Gelir							
1	1400 TL ve altı	65	2,45	,620	3,016	,018	1>2-3-4-5
2	1401-2800 TL arası	274	2,24	,597			
3	2801-4200 TL arası	52	2,19	,563			
4	4201-5600 TL arası	12	1,99	,535			
5	5601 TL ve üzeri	15	2,03	,610			
	Toplam	418	2,25	,601			
Günlük Çalışma Süresi							
1	8 saat ve altı	220	2,19	,592	3,118	,045	2>1
2	9-11 saat arası	184	2,33	,611			
3	12 saat ve üzeri	14	2,15	,523			
	Toplam	418	2,25	,601			
Departman							
1	Ön Büro	134	2,23	,555	4,499	,001	2>3 4>3
2	Restoran-Bar	84	2,29	,677			
3	Mutfak	30	1,94	,531			
4	Kat Hizmetleri	66	2,46	,608			
5	Diğer	104	2,21	,568			
	Toplam	418	2,25	,601			

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Tablo 5'de tükenmişliğin eğitim düzeyi, aylık gelir, günlük çalışma süresi ve çalışan departman üzerinde anlamlı bir farklılık yarattığı görülmektedir. Söz konusu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını test etmek için çoklu karşılaştırma (multiple comparison) yapılması gerekir. Çoklu karşılaştırma ile gruplar ikişer ikişer karşılaştırılır ve farklılığın kaynağı tespit edilir (Ural ve Kılıç, 2013: 187). Farklılıkların kaynağının belirlenmesi amacıyla Tukey testi kullanılmıştır. Buna göre; lisansüstü eğitime sahip çalışanların hem ilköğretim hem de lise eğitimine sahip olan çalışanlara göre, ön lisans eğitimine sahip olan otel çalışanlarının lise eğitimine sahip olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı belirlenmiştir. Bu bulgulardan hareketle çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe tükenmişlik düzeyinin de yükseldiği söylenebilir. Etzion ve diğerleri (1998) eğitim düzeyinin yükselmesiyle birlikte çevreye olan duyarlılığın artması sonucunda tükenmişlik riskinin de arttığını belirlemiştir. Tümkaya (1996) da araştırması sonucunda eğitim düzeyi arttıkça tükenmişliğin arttığını saptamıştır.

Çalışanların aylık gelir düzeyi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki farklılığı belirlemek amacıyla yapılan Tukey testi sonucunda; 1400 TL ve altı gelire sahip çalışanlar ile diğer gelir düzeyine sahip çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. 1400 TL ve altı gelire sahip çalışanların diğer gelir gruplarına göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu doğrultuda aylık gelir düzeyi azaldıkça tükenmişliğin arttığı söylenebilir. İşletmelerde insan davranışının başlıca güdüsünün para olduğu ve aylık gelirin sağlık, eğitim gibi birçok faktör üzerine etkisi düşünüldüğünde bu sonucun çıkması muhtemeldir. Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile günlük çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılık bulunup bulunmadığına bakıldığında; 9-11 saat süreyle çalışanların 8 saat ve altı çalışanlara göre tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Bu bulgudan hareketle; fazla ve yoğun çalışma saatlerinin çalışanların kendisine, ailesine ve sosyal çevresine daha az zaman ayırmasına neden olduğu için çalışanlarda tükenmişlik düzeyinin artmasına neden olduğu ifade edilebilir. Departmanlar açısından tükenmişlik incelendiğinde; restoran-bar departmanında çalışanlar ile mutfakta çalışanlar ve mutfakta çalışanlar ile kat hizmetleri departmanında çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Bir başka ifadeyle restoran-bar ve kat hizmetlerinde çalışanların tükenmişlik düzeyinin mutfakta çalışanlardan daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum restoran-bar ve kat hizmetleri departmanlarında, yüz yüze iletişimin daha yoğun olması ve dolayısıyla sorunlarla daha çok karşılaşılmasına bağlanabilir. Araştırmada ayrıca çalışanların yaş, medeni durum, sektörde çalışma süresi gibi demografik özellikleri ve otelin sınıfı ile oda sayısı gibi otellerin nitelikleri ve büyüklükleri ile çalışanların tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı farklılıklar bulunup bulunmadığı incelenmiş; ancak anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir.

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özellikleri ile yaşam doyum düzeyi arasında anlamlı bir farkın bulunup bulunmadığını belirlemek için tek yönlü varyans (anova) analizinden yararlanılmıştır. Tablo 6'da tek yönlü varyans (one way anova) analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 6: Yaşam Doyumu Değişkeni İçin Tek Yönlü Varyans (one way anova) Analizi

Grup No	Değişkenler	N	\bar{X}	ss	F	p	Farklılık Olan Grup
Eğitim Düzeyi							
1	İlköğretim	37	2,67	,975	2,579	,037	4>1-3
2	Lise	133	2,90	,985			
3	Ön Lisans	59	2,72	,908			
4	Lisans	174	3,06	,812			

Tablo 6'nın devamı

5	Lisansüstü	15	2,78	,801			
Toplam		418	2,92	,905			
Aylık Gelir							
1	1400 TL ve altı	65	2,44	,818	7,439	,000	1<2-3-4-5
2	1401-2800 TL arası	274	2,94	,856			
3	2801-4200 TL arası	52	3,17	,956			
4	4201-5600 TL arası	12	3,35	,980			
5	5601 TL ve üzeri	15	3,32	1,14			
Toplam		418	2,92	,905			
Departman							
1	Ön Büro	134	2,92	,890.	3,235	,012	5>4
2	Restoran-Bar	84	2,86	,885			
3	Mutfak	30	3,14	,693			
4	Kat Hizmetleri	66	2,63	,955			
5	Diğer	104	3,09	,958			
Toplam		418	2,92	,905			

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Tablo 6'da görüldüğü üzere eğitim düzeyi, aylık gelir ve çalışılan departman yaşam doyumu üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmaktadır. Tukey testi sonucunda lisans eğitimi alan çalışanların ilköğretim ve ön lisans eğitimi alanlara göre daha fazla yaşam doyumuna sahip oldukları belirlenmiştir. Bu bulgudan hareketle, çalışanların eğitim düzeyi arttıkça yaşam doyumu düzeyinin de arttığı belirtilebilir. Eğitim durumu ve gelir seviyesi arasındaki ilişki göz önüne alındığında insanların iş yerlerindeki konumlarını belirleyen önemli bir unsurun eğitim durumu olduğu ve gelir düzeylerinin de iş yerlerindeki statülerine bağlı olarak değiştiği söylenebilir. Dolayısıyla kişinin eğitim düzeyi yükseldikçe gelir seviyesi de yükseleceği için yaşam doyum düzeyinin de yükselmesi olasıdır. Koydemir ve Schütz (2014) de araştırması sonucunda yaşam doyum puanlarının; eğitim seviyesine göre farklılık gösterdiğini tespit etmiştir. Aylık gelir açısından yaşam doyumunu incelendiğinde; 1400 TL ve altı gelire sahip çalışanların, diğer tüm gelir gruplarına göre daha az yaşam doyumunu yaşadığı ortaya çıkmıştır. Bu bulgudan hareketle, çalışanların gelir düzeyi azaldıkça yaşam doyum düzeylerinin de azaldığı belirtilebilir. Nitekim kişinin geliri yüksek ise yaşam doyum düzeyinin de yüksek olduğu yönünde yerleşmiş bir kanaat söz konusudur (Şekeroğlu, 2013: 59). Departmanlar açısından incelendiğinde; kat hizmetleri çalışanlarının daha az yaşam doyumuna sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada ayrıca çalışanların yaş, medeni durum, sektörde çalışma süresi gibi demografik özellikleri ve otelin sınıfı ile oda sayısı gibi otellerin nitelikleri ve büyüklükleri ile çalışanların yaşam doyum düzeyi arasında anlamlı farklılıklar bulunup bulunmadığı incelenmiş; ancak anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir.

Otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutları ile yaşam doyumları arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucu elde edilen bulgular Tablo 7'de yer almaktadır.

Tablo 7: Tükenmişlik ve Alt Boyutları ile Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki

	Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı Hissi	Yaşam Doyumu
Tükenmişlik	1				
Duygusal Tükenme	,871**	1			
Duyarsızlaşma	,645**	,540**	1		
Düşük Kişisel Başarı Hissi	,625**	,218**	,184**	1	
Yaşam Doyumu	-,477**	-,434**	-,202**	-,338**	1

* 0.05 düzeyinde anlamlı korelasyon (2-tailed).

Tablo 7’de görüldüğü gibi, tükenmişlik ile yaşam doyumunu arasında 0,05 düzeyinde ($r = -,477^{**}$) zayıf ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu bulgudan hareketle, çalışanların tükenmişlik düzeyi arttıkça yaşam doyum düzeylerinin azaldığı söylenebilir. Ayrıca tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme ile çalışanların yaşam doyumunu arasında 0,05 düzeyinde ($r = -,434^{**}$) zayıf ve negatif yönlü bir ilişki belirlenmiştir. Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma ile çalışanların yaşam doyumunu arasında 0,05 düzeyinde ($r = -,202^{**}$) çok zayıf ve negatif yönlü bir ilişki belirlenmiştir. Tükenmişliğin alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi ile çalışanların yaşam doyumunu arasında 0,05 düzeyinde ($r = -,338^{**}$) zayıf ve negatif yönlü bir ilişki belirlenmiştir. Bu bulgulardan hareketle çalışanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi ile genel tükenmişlik düzeyi arttıkça çalışanların yaşam doyum düzeyinin de azaldığı belirtilebilir. Bu bulgu Ünal ve diğerleri (2001), Şeker ve Zirhioğlu (2009), Avşaroğlu ve diğerleri (2005), Pınar ve diğerleri (2015) ile de paralellik göstermektedir.

Yapılan tüm analizler sonucunda kabul edilen ve reddedilen hipotezler aşağıda Tablo 8’de yer almaktadır.

Tablo 8. Hipotez Sonuçları

	Hipotezler
Kabul	H1, H2a, H4, H7, H9a, H10b, H12, H14, H15
Ret	H2b, H3, H5, H6, H8, H9b, H10a, H11, H13, H16

5. Sonuç ve Öneriler

Otel çalışanları düşük düzeyde tükenmişlik ve orta düzeyde yaşam doyumunu yaşamaktadır. Ayrıca duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi ve genel tükenmişlik düzeyi arttıkça yaşam doyumunu azalmaktadır. Konaklama sektöründe tükenmişlik ve yaşam doyumunun incelendiği bu araştırmada; tükenmişlik ve yaşam

doyumunu açısından anlamlı farklılık yaratan araştırma sonuçları aşağıda sıralanmaktadır:

- Kadınlar erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır.
- Sayfiye otellerinde çalışanlar, şehir otellerinde çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik ve daha az yaşam doyum düzeyine sahiptir.
- Eğitim düzeyi arttıkça tükenmişlik ve yaşam doyum düzeyi artmaktadır.
- Aylık gelir düzeyi azaldıkça tükenmişlik artmakta ve yaşam doyumunu azalmaktadır.
- Günlük 8 saatin üzerinde çalışanlar daha fazla tükenmektedir.
- Turizm eğitimi alan çalışanlar daha fazla yaşam doyumuna sahip olmaktadır.
- Departman çalışanları, departman müdürlerine göre daha fazla tükenmişlik ve daha az yaşam doyumuna sahiptir.
- Kat hizmetleri ve restoran-bar departmanında çalışanlar, mutfak departmanında çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik ve diğer departmanlarda çalışanlar kat hizmetleri departmanlarında çalışanlara göre daha fazla yaşam doyumuna sahiptir.

Sektör, işletmeler ve çalışanlar için problem yaratan ve verimlilik kaybı oluşturan tükenmişlik hem iş hayatını hem de çalışanın kendisini önemli düzeyde tehdit etmektedir. Nitekim tükenmişliğin artması kişilerin yaşama dair memnuniyetini de etkileyerek yaşam doyum düzeylerini azaltmaktadır. Bu durum iş doyumunu, performans, mesleki başarı, kaliteli hizmet üretimi başta olmak üzere kişinin hayatını birçok yönden olumsuz olarak etkilemektedir. Bu doğrultuda çalışanlara, işletmelere ve bundan sonra yapılacak çalışmalara farklı bir takım önerilerde bulunulabilir:

- İşletmeler tükenmişliği çalışanın bireysel sorunu olarak yorumlamamalı ve görmezden gelmemelidir.
- İşletmeler daha personel seçimi sırasında iş tanımı doğrultusunda gerekli nitelikleri belirlemiş olmalıdır. Böylelikle daha sonra yaşanacak sorumluluk, rol çatışması, rol belirsizliği, iş yükü vb. gibi sorunlar daha oluşmadan önlemiş olacaktır.
- İşletmeler, performans değerlendirme yoluyla çalışanlara geri dönüt sağlayarak çeşitli ödüllendirmelere gidebilir. Çalışanların takdir edilmesi tükenmişlik yaşanmasını engellemede kullanılabilir.
- İşletmeler çalışılan çevre koşullarının iyileştirilmesini sağlamalı ve ısı, ışık, ses, temizlik, havalandırma vb. koşulların çalışanlar için uygun olup olmadığını kontrol etmelidir. Ayrıca bu konuda çalışanlardan da görüş alınmalıdır.
- Tükenmişliğin önlenmesinde takım çalışmaları da etkili olabilir. Böylelikle çalışanlar bireysel hareket etmek yerine takımın bir parçası olarak kendilerini daha rahat hissedebilirler.
- İşletme içerisinde yaşanan çatışmaların nedenlerinin araştırılması ve çatışma yönetimi konusunda adil bir yol izlemesi çalışanların tükenmişlik düzeyini azaltabilir.
- İşletmeler, çalışanlarının kariyer hedeflerini planlama ve uygulama konusunda onlara yardımcı olmalıdır.
- İşletmelerde ekip ruhunun hissedilmesi için sosyal etkinlikler düzenlenebilir.
- İşletmeler çalışanlarını önemsemeli ve eşit sorumluluk dağılımına dikkat ederek hayır diyemeyen, yumuşak başlı insanların kullanılmasının önüne geçmelidir.
- Tükenmişliği önlemek daha kolaydır. Bu nedenle işletmelerin tükenmişliği gidermeye çalışmak yerine ortaya çıkmasını engelleyecek tedbirler alması

daha etkili olabilir. Bu kapsamda işletmeler periyodik olarak çalışanlarının tükenmişliğine veya yaşam doyumuna yönelik araştırmalar yapılmalıdır.

- Çalışanlar tükenmişlik yaşanması durumunda psikolojik destek alma konusunda cesaretlendirilmelidir.
- Tükenmişlik yaşayan kişiler, iyimser olabilmeli ve içinde bulunduğu durumun geçici olduğuna, değiştirebileceğine inanmalıdır.
- Yeni mezun olmuş ve yeni işe başlamış çalışanlara gerçekçi olmayan beklentilerin kendilerini tükenme durumuna getirebileceği anlatılmalıdır.
- Çalışanların hobi edinmesi veya boş zamanlarını etkin değerlendirmeye yönelik eğitimler verilmesi tükenmişliğin yaşanmasını önleyebilir ya da tükenmişlik yaşayan çalışanların bu durumu daha kolay atlattıklarına yardımcı olabilir.
- Stresli bir durumla mücadele ederken, çalışanlar sakin davranabilmeli, kendisiyle diyalog kurmalı ve olumsuz şeyler yerine, mantıklı ve olumlu şeyler düşünmelidir. Ayrıca sorunlar içselleştirmemelidir.
- Çalışanların sağlıklı beslenme, uyku, egzersiz gibi sağlıklı yaşam alışkanlıkları mevcut değilse bu alışkanlıkların kazandırılması da tükenmişlikle mücadelede etkili olabilir.

İstanbul ve Antalya otelleriyle sınırlı tutulan bu araştırma bundan sonraki çalışmalarla geliştirilebilir. Diğer bölgeler de araştırmaya dahil edilerek araştırmanın kapsamı genişletilebilir. Konaklama işletmeleri bölgesel düzeyde ele alınarak tükenmişlik ve yaşam doyum bölgesel farklılıklar açısından karşılaştırılabilir. Diğer yandan seyahat acentaları, yiyecek-içecek işletmeleri ve turist rehberleri de araştırmaya dahil edilerek araştırmanın kapsamı genişletilebilir. Seyahat acentaları, yiyecek-içecek işletmeleri ve turist rehberleri bölgesel düzeyde de ele alınarak çalışanların tükenmişlik ve yaşam doyum düzeyleri bölgesel farklılıklar açısından karşılaştırılabilir. Otel işletmelerinde görülen tükenmişliğin yaşam doyumunu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi birlikte incelenebilir ya da tükenmişliğin işten kaytarma davranışı üzerindeki etkisi araştırılabilir.

6. Kaynakça

- Algül, R. (2014), Bugün İşe Gitmesem: İş Yaşamında Tükenmişlik Sendromu, 1. Baskı. İstanbul: Mitra Yayınları.
- Akbaba, A.ve Günlü, E. (2009), 'Otel İşletmelerinde İşgören Bulma, Seçme ve Eğitim Sürecinin Stratejik İnsan Kaynakları Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma', Selçuk Üniversitesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 1 (18), ss. 1-26.
- Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001), Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doyumu ve Kişilik, 1. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Arı, G. ve Bal, E. (2008), 'Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi', Yönetim ve Ekonomi, 15 (1), ss. 131-148.
- Aydın, R. (2016), Otel İşletmelerinde Psikolojik Sözleşmeler ve İşgörenlerin İşe Yönelik Tutumları Üzerindeki Etkisi: Antalya 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005), 'Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi', Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14, ss. 115-129.
- Azizoğlu, Ö., Özyer, K. (2010), 'Polislerde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Ampirik Çalışma'. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 21(1), ss. 137-147.

- Babaođlan, E. (2006), İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A. ve Dollard, M. F. (2006), 'The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors', *The Journal of Social Psychology*, 146 (1), ss. 31-50.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006), 'Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu' da Bir Araştırma', *Academic Journal Database*, 6 (2), ss. 15-23.
- Beğenirbaş, M. (2013), Kişiliğin Öğretme Stillerine Etkisinde Duygusal Emek ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005), 'Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama', *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), ss. 95-108.
- Claxton, R. P. R., Ctalan, J. ve Burgess, A. P. (1998), 'Psychological Distress and Burnout Among Buddies: Demographic, Situational and Motivational Factors', *Aids Care*, 10 (2), ss. 175-190.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993), 'A Review and an Integration of Research on Job Burnout', *Academy of Management Review*, 18 (4), ss. 621-656.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, 8. Baskı, Sakarya Yayıncılık.
- Çimen, M., Şahin, B., Akbolat, M. ve Işık, O. (2012), 'Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma', *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3 (2), ss. 21-31.
- Doğan, S., Şahin, F. (2015), 'Kendi Kendine Liderlik Stratejilerinin Yaşam Doyumu Üzerine Etkileri', S. Doğan (Editör). *Yaşam Doyumu* (1. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, ss. 131-145.
- Diener, E. F., Emmons, R. A., Larsen, R. J. ve Griffin, S. (1985), 'The Satisfaction With Life Scale', *Journal of Personality Assessment*, 49 (1), ss. 71-75.
- Ehrhard, J. J., Saris, W. E. ve Veenhoven, R. (2000), 'Stability of Life Satisfaction Over Time Analysis of Change in Ranks in A National Population', *Journal of Happiness Studies*, 1 (1), ss. 177-205.
- Erdem, B. (2004), *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri ve Önemi*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, ss.35-54.
- Ergin, C. (1992), 'Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması', *Hacettepe Üniversitesi VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Ankara, ss.143 – 154.
- Etzion, D. (1984), 'Moderating Effect of Social Support on The Stress-Burnout Relationship', *Journal of Applied Psychology*, 69 (4), ss. 615-622.
- Etzion, D., Eden, D. ve Lapidot, Y. (1998), 'Relief From Job Stressors and Burnout: Reserve Service as a Respite', *Journal of Applied Psychology*, 83 (4), ss. 577-585.
- Freundenberger, H. J. (1974), 'Staff Burn-Out', *Journal of Social Issues*, 30 (1), ss. 159-165.
- George, D. ve Mallery, P. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: a Simple Guide and Reference*, 4th Edition (11.0 update), Boston: Pearson.
- Gezer, E. (2008), *Stres Veren Yaşam Olaylarının, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Göktepe, A. K. (2016), *Tükenmişlik Sendromu*, 1.Baskı, İstanbul: Nesil Yayınları.

- Güneş, İ., Bayraktaroğlu, S. ve Kutanis, R. (2009), 'Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği', Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14 (3), ss.481-497.
- Hong, S. M. ve Giannakopoulos, E. (1994), 'The Relationship of Satisfaction With Life to Personality Characteristics', Journal of Psychology Interdisciplinary & Applied, 128 (5), ss. 547-558.
- Izgar, H. (2000), Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri, Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği). Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Izgar, H. (2003), Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, 2. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kalaycı, Ş. (2009), SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara: Asil Yayın.
- Keser, A. (2005), 'İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama' Çalışma ve Toplum Dergisi, 4, ss.77-95.
- Kırlangıç, O.(1995), Tükenmişlik. 1. Baskı, İzmir: Saray Medikal Yayıncılık.
- Kumartaşlı, M. (2010), İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Beden Eğitimi Dersine İlişkin Tutumlarının ve Yaşam Doyum Düzeylerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Koydemir, S. ve Schütz, A. (2014), 'Almanya'daki Türk Göçmenlerde Yaşam Doyumu: Kültürel Kimlik ve Benlik Kurgularının Rolü', Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 5 (42), ss. 208-220.
- Kozak, M. (2015), Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazı ve Yayımlar Teknikleri, 2. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kurçer, M. A. (2005), 'Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri', Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 2 (3), ss.10-15.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Konaklama İstatistikleri (2015), <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9856/konaklama-istatistikleri> (14 Aralık 2016).
- Lee, J.S.Y. ve Akhtar, S. (2007), 'Job Burnout Among Nurses in Hong Kong: Implications for Human Resource Practices and Interventions', Asia Pacific Journal of Human Resources, 45 (1), ss. 63-84.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981), 'The Measurement of Experienced Burnout', Journal of Occupational Behaviour, 2, ss. 99-113.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1985), 'The Role of Sex and Family Variables in Burnout', Sex Roles, 12 (7-8), ss. 837-851.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001), 'Job Burnout', Annual Review of Psychology, 52, ss. 397-422.
- Özen, Ş. (2002), 'Türkiye'deki Örgütler/Yönetim Araştırmalarında Törensiz Görgülcülük Sorunu', Yönetim Araştırmaları Dergisi, 2(2).
- Özer, M. ve Karabulut, Ö. (2003), 'Yaşlılarda Yaşam Doyumu', Turkish Journal of Geriatrics, 6 (2), ss. 72-74.
- Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008), 'Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma', Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10 (1), ss. 117 – 139.
- Pınar, Ş. E., Bilgiç, D., Demirel, G., Akyüz, M. B., Karatepe, C. ve Sevim, D. (2015), 'Sağlık Alanlarında Okuyan Üniversite Öğrencilerinin Tükenmişlik ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki' TAF Preventive Medicine Bulletin, 14 (4), ss. 284-292.
- Schepman, S. B. ve Zarate, M. A. (2008), 'The Relationship between Burnout, Negative Affectivity and Organizational Citizenship Behavior for Human Services

- Employees', International Scholarly and Scientific Research & Innovation, 2 (4), ss. 242-247.
- Sevim, L. (2011), Tükenmişlik ve İse Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Soba, M., Babayigit, A. ve Demir, E. (2017), 'Yaşam Doyumu ve Tükenmişlik; Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma', Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19 (9), ss. 269-286.
- Sökmen, A. (2010), Yönetim ve Organizasyon, 1. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sucuoğlu, B. ve Kuloğlu, N. (1996), 'Özürü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişliğinin Değerlendirilmesi', Türk Psikoloji Dergisi, 10 (36), 44-60.
- Sürgevil, O. (2014), Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, 2. Baskı, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Şahin, B. (2014), 'Seyahat Acentası Çalışanlarında Örgütsel Stresin Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: İstanbul Örneği', Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17 (32), ss. 193-210.
- Şeker, B. D. ve Zırhioğlu, G. (2009), 'Van Emniyet Müdürlüğü Kadrosunda Çalışan Polislerin Tükenmişlik İş Doyumu ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi', Polis Bilimleri Dergisi, 11 (4), ss. 1-26.
- Şekeroğlu, M. Ö. (2013), Gençlik ve Spor Bakanlığı, Spor Genel Müdürlüğü Merkez Teşkilatı Çalışanlarının İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Yaşam Doyumuyla İlişkisinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tümekaya, S. (1996), Öğretmenlerdeki Tükenmişlikte Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB), Turizm Verileri 2015, <http://www.tursab.org.tr/tr/turizm-verileri> (15.12.2016).
- Tüzün, S., Uzuner, A., Öztürk, A. ve Akman, M. (2015), 'Toplu Taşıma Araçlarını Kullanan Sürücülerde Tükenmişlik Durumu: Kesitsel Bir Çalışma', Türk Aile Hekimliği Dergisi, 19 (1), ss. 22-30.
- Ulutaşdemir, N. (2012), Kilis Kent Merkezinde Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013), Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss ile Veri Analizi, 4. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ünal, S., Karlıdağ, R. ve Yoloğlu, S. (2001), 'Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi', Klinik Psikiyatri, 4, ss. 113-118.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö. A. (2010), 'Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi', Journal of Yasar University, 17 (5), ss. 2922-2937.
- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B. ve Buunk, B. P. (2001), 'Burnout and Inequity Among Human Service Professionals: A Longitudinal Study', Journal of Occupational Health Psychology, 6 (1), ss. 43-52.
- Veenhoven, R. (1996), 'The Study of Life Satisfaction', Eötvös University Press, ss.11-48.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017), 'Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması', İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 46 (2017), ss.74-85.
- Yavaş, T. (2012), Ortaöğretim Okul Yöneticileri ve Öğretmenlerinin Öğrenilmiş Çaresizlik, Tükenmişlik ve Öz-Yeterlik Algılarının Örgütsel Öğrenme Düzeylerine

- Etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Yetim, Ü. (1991), Kişisel Projelerin Organizasyonu ve Örüntüsü Açısından Yaşam Doyumu. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yıldırım, Y. (2010), Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokullarındaki Görevli Akademisyen Personelin Örgütsel Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Yıldırım, M. H. ve İçerli, L. (2010), 'Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi', Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2 (1), ss. 123-131.
- Yıldız, S. M. (2015), Lider-Üye Etkileşimi, İş Yerinde Mobbing ve Tükenmişlik İlişkisi, 1. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.