



**T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**4 VE 5 YILDIZLI OTEL ÇALIŞANLARININ İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ,
İŞKOLİKLİK DERECELERİ VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİLERİNİN
İNCELENMESİ**

Doktora Tezi

**Hazırlayan
Hasibe YAZIT**

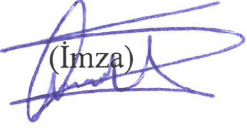
**Tez Danışmanı
Dr.Öğretim Üyesi
S. Haluk ERDEM**

Çanakkale – 2019

TAAHHÜTNAME

Doktora Tezi olarak sunduğum “**4 ve 5 Yıldızlı Otel alışanlarının İşten Ayrılma Niyetleri, İşkoliklik Dereceleri ve Tükenmiřlik İlişkilerinin İncelenmesi**” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı dűşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını, özgünlüğünü ve bir başka mecraya sunulmadığını, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu ve yararlandığım kaynak ve verilerde hiçbir çarpıtma yapmadığımı belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

01/02/2019

(İmza)


Hasibe YAZIT



Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne



Hasibe Yazıt'a ait 4 ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyetleri, İşkoliklik Dereceleri ve Tükenmişlik İlişkilerinin İncelenmesi adlı çalışma, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı DOKTORA TEZİ olarak oybirliği/oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

Üyeler

İmza

Prof. Dr.
Ferah ÖZKÖK

Doç. Dr.
Ahmet KÖROĞLU

Dr. Öğr. Üyesi
Sabri Haluk ERDEM
(Danışman)

Dr. Öğr. Üyesi
Oğuz DİKER

Dr. Öğr. Üyesi
Göksel Kemal GİRGİN

Tez No : 10238750
Tez Savunma Tarihi : 01.02.2019

ONAY

Doç. Dr. Şerif KORKMAZ
Enstitü Müdürü

04.03.2019

ÖZET

4 VE 5 YILDIZLI OTEL ÇALIŞANLARININ İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ, İŞKOLİKLİK DERECELERİ VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİLERİNİN İNCELENMESİ

Küreselleşme ve teknolojinin etkisiyle günümüzde değişim ve gelişimler çok hızlı bir şekilde gerçekleşmektedir. Bu durum örgütler arasında şiddetli rekabete sebep olmaktadır. Hizmet sektörü içerisinde yer alan turizm işletmeleri arasında da rekabet yaşanmaktadır. Emeğin yoğun, otomasyonun sınırlı olması ve insanın insana hizmet etmesi gibi temel özellikler turizm işletmelerinin başarısında üretim faktörlerinden olan insan faktörünü ön plana çıkarmaktadır. Turizm işletmelerinin başarısında nitelikli çalışanlara sahip olmak ve bu çalışanların işletmelerinde çalışmaya devam etmesini sağlamak önemli olarak görülmektedir.

Personel devir oranının yüksek olduğu turizm işletmelerinde, çalışanların işten ayrılmalarına sebep olabilecek pek çok faktörün olabileceği görülmektedir. Bu sebeplerin neler olabileceğinin öğrenilmesi ve bu konuda gerekli tedbirlerin alınması nitelikli çalışanların işletmeden ayrılmalarına engel olabilir.

Araştırmanın temel amacı, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarında işten ayrılma niyeti ile işkoliklik ve tükenmişlik düzeylerini öğrenmek ve bu değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. İstanbul ve Antalya’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarıyla anket yöntemiyle bir saha çalışması gerçekleştirilmiştir. Otel çalışanlarından elde edilen veriler istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Yapılan analizler neticesinde, otel çalışanlarının hem işkolikliği hem de tükenmişliği orta düzeyde yaşamalarına karşın çalışanlarda işten ayrılma niyetinin olmadığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İşten Ayrılma Niyeti, İşkoliklik, Tükenmişlik, Otel İşletmeleri.

ABSTRACT

**EXAMINATION OF THE 4 AND 5 STAR HOTEL EMPLOYEES'
INTENTIONS OF QUITTING JOBS, DEGREES OF WORKAHOLISM
AND BURNOUT RELATIONS**

Changes and developments realise very fast today with the effects of globalisation and technology. This situation causes competition between organisations. Competition also takes place among the tourism businesses in the service sector. Basic properties such as being labour-intensive, having limited automation, services being provided to humans by humans bring the human factor, which is one of the production factors, to the forefront in the success of tourism businesses. Having qualified employees and ensuring that these employees continue working in their businesses are considered important in the success of tourism businesses.

In the tourism businesses where personnel turnover rate is high, it is observed that there may be many factors that may lead the employees to quit their jobs. Finding out what these reasons might be and taking the necessary measures on this issue may prevent the resigning of qualified employees from businesses.

The main purpose of the research is finding out the intentions of quitting jobs and the levels of workaholism and burnout of employees in 4 and 5-star hotel businesses, and setting forth the relation between these variables. A field study in survey method was performed with the employees of 4 and 5 star hotels operating in İstanbul and Antalya. The data obtained from the hotel employees were analysed through statistical methods. As the result of the analyses, it was seen that the hotel employees do not have the intention of quitting jobs despite experiencing both workaholism and burnout at a medium level.

Key Words: Intentions of Quitting Jobs, Workaholism, Burnout, Hotel Businesses.

ÖNSÖZ

Doktora eğitimine başladığım ilk günlerde akademik hayatın zor olduğunun farkındaydım fakat, bu süreçte öğrendiğim bilgi ve edindiğim tecrübelerim aslında akademik hayatın düşündüğümünden çok daha zor, azim ve sabır gerektiren bir kariyer yolculuğu olduğunu gösterdi. Bu yolculuğun ömür boyu devam eden bir süreç olduğunu anlamış oldum.

Lisansüstü eğitimine başladığım ilk günden beri çok değerli hocalarım oldu ve onlardan çok fazla şey öğrenmiş oldum. Bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde beni motive edip, çalışmanın daha iyi bir hal almasını sağlayan başta danışman hocam Dr. Öğretim Üyesi S.Haluk ERDEM, Dr. Öğretim Üyesi Oğuz DİKER ve Doç. Dr. Ahmet KÖROĞLU Hocama ne kadar teşekkür etsem azdır.

Yüksek Lisansa başladığım ilk günden itibaren her zaman yanımda hissettiğim değerli dostlarım Dr. Öğretim Üyesi Seyit Ahmet SOLMAZ, Öğretim Görevlisi Derya DEMİRDELEN, Dr. Öğretim Üyesi Gül ERKOL BAYRAM ve doktora sürecini birlikte geçirdiğim aynı zamanda iş arkadaşım olan Dr. Öğretim Üyesi Hasan CİNNİOĞLU'na çok teşekkür ederim. Sizler gibi değerli dostları bu hayatta biriktirebildiğim için kendimi çok şanslı hissediyorum.

Bana hayat boyu rehberlik edecek olan değerleri katan, yüzümü hep güldürmeye çalışan, beni ben yapan şefkatli annem Fatma ve babam Musa YAZIT'a ve varlıklarıyla bana her zaman mutluluk veren ve destek olan kardeşlerim Emine ÇİÇEK ve Ayşe YAZIT'a ne kadar teşekkür etsem az kalacaktır.

Tanıştığım ilk günden itibaren hayatımı güzelleştiren, maddi, manevi desteğini benden hiçbir zaman esirgemeyen ve sabırlı olmam noktasında bana her zaman yardımcı olan sevgili eşim Numan YAZIT'a çok teşekkür ederim. Ve son olarak, bana güç veren kızım Elif Asmin'e ve doktoramın son 1 yılında hayatımıza giren oğlum Musa Emre'ye teşekkür ederim...İyi ki varsınız...

Hasibe YAZIT

Çanakkale, 2019

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	iv
KISALTMALAR	vii
TABLolar	viii
ŞEKİLLER	ix
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM İŞTEN AYRILMA NİYETİ

1.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı.....	2
1.2. Turizm İşletmelerinde İşten Ayrılma Niyeti.....	3
1.3. İşten Ayrılma Niyetinin Nedenleri.....	5
1.3.1. Örgütsel Nedenler.....	6
1.3.2. Bireysel Nedenler.....	7
1.3.3. Çevresel Nedenler.....	8
1.4. İşten Ayrılma Niyetinin Etkileri ve Sonuçları.....	9
1.5. İşten Ayrılma Niyetinin Engellenmesi.....	12

İKİNCİ BÖLÜM İŞKOLİKLİK

2.1. İşkoliklik Kavramı.....	14
2.1.1. İşkoliklik Yaklaşımları.....	17
2.1.2. İşkolikliğin Belirtileri	21
2.2. Turizm İşletmelerinde İşkoliklik.....	22
2.3. İşkoliklik Nedenleri.....	26
2.3.1. Örgütsel Nedenler.....	26
2.3.2. Bireysel Nedenler	27
2.3.3. Çevresel Nedenler.....	27
2.4. İşkolikliğin Etkileri ve Sonuçları	28
2.5. İşkolikliğin Engellenmesi	31

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM TÜKENMİŞLİK

3.1.	Tükenmişlik Kavramı.....	36
	3.1.1. Tükenmişliğin Aşamaları.....	37
	3.1.2. Tükenmişliğin Boyutları	39
	3.1.3. Tükenmişliğin Belirtileri.....	41
3.2.	Turizm İşletmelerinde Tükenmişlik.....	42
3.3.	Tükenmişliğin Nedenleri.....	45
	3.3.1. Bireysel Nedenler	45
	3.3.2. Örgütsel Nedenler	48
3.4.	Tükenmişliğin Etkileri ve Sonuçları.....	51
3.5.	Tükenmişliğin Engellenmesi	52

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM 4 VE 5 YILDIZLI OTEL ÇALIŞANLARININ İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ, İŞKOLİKLİK DERECELERİ VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİLERİNİN İNCELENMESİ

4.1.	Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	55
4.2.	Varsayım ve Sınırlılıklar	59
4.3.	Evren ve Örneklem	60
4.4.	Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli	61
4.5.	Araştırmanın Yöntem Bilimi	64
	4.5.1. Veri Toplama ve Değerlendirme Tekniği.....	64
	4.5.2. Veri Toplama Aracının (Anket Formunun) Hazırlanması ve Veri Toplama	65
	4.5.3. Değerlendirme Tekniği.....	70
4.6.	Verilerin Analizleri ve Bulgular	68
	4.6.1. Araştırmaya Katılan Çalışanlara Ait Bilgiler.....	68
	4.6.2. Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizine Yönelik Bulgular.....	71
	4.6.3. Araştırmada Yer Alan Değişkenlere İlişkin Korelasyon Analizi Sonuçları.....	78
	4.6.4. Regresyon Analizi	80

TARTIŞMA	83
SONUÇ VE ÖNERİLER	90
KAYNAKÇA	93
EKLER.....	119
ÖZGEÇMİŞ	123



KISALTMALAR

Vb. : Ve Benzeri

Ve Diğ., : Ve Diğerleri

Dfa : Doğrulatoryıcı Faktör Analizi

P : Anlamlılık Düzeyi (İstatistiksel)

Cr. Alfa:Croanbach Alfa

Art. Ort:Aritmetik Ortalama

Tedmem: Türk Eğitim Derneği

WTTC: Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi

H :Hipotez

f: Frekans.

N: Evren büyüklüğü

Tuik : Türkiye İstatistik Kurumu

TABLOLAR

Tablo No	Tablo Adı	Sayfa
Tablo 2.1.	İşkolizm ile Alkolizmin Karşılaştırılması	17
Tablo 4.1.	Araştırma Ölçeklerine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları	67
Tablo 4.2.	Katılımcıların Çalışılan Departmana Göre Dağılımları	69
Tablo 4.3.	Katılımcıların Bulunduğu İle Göre Dağılımları	69
Tablo 4.4.	Katılımcıların Statülerine Göre Dağılımları	69
Tablo 4.5.	İşkoliklik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	71
Tablo 4.6.	Yapısal Eşitlik Modellerinde Kullanılan Bazı Uyum İyiliği Değerleri	74
Tablo 4.7.	İşkoliklik Ölçeğine İlişkin DFA Sonuçlarının Uyum İyiliği Değerleri	74
Tablo 4.8.	Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	75
Tablo 4.9.	Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin DFA Sonuçlarının Uyum İyiliği Değerleri	77
Tablo.4.10.	İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	77
Tablo 4.11.	Araştırmada Yer Alan Değişkenlere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları	78
Tablo 4.12.	İşkoliklik Boyutlarının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Modeli	81
Tablo 4.13.	Tükenmişlik Boyutlarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Modeli	82
Tablo 4.14.	Araştırma Hipotezlerine İlişkin Genel Değerlendirme	83

ŞEKİLLER

Şekil No	Şekil Adı	Sayfa
Şekil 4.1.	Araştırma Modeli	63
Şekil 4.2.	İşkoliklik Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) Sonuçları	73
Şekil 4.3.	Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analiz Sonuçları	76



GİRİŞ

Günümüzde rekabetin hem ulusal hem de uluslararası düzeyde pek çok sektörde ve işletmeler arasında yaşandığı görülmektedir. Hizmet sektörü içersinde yer alan turizm işletmelerinde de hem ulusal hem de uluslar arası düzeyde rekabetin şiddetli olduğu görülmektedir. İşletmelerin bu rekabetle baş edip ayakta kalabilmek için birtakım stratejiler geliştirmesi gerekmektedir. İşletmelere rekabet avantajı sağlayan kaynakların finansal, fiziksel, beşeri, hukuksal, örgütsel, bilgisel ve ilişkisel kaynaklar olduğu belirtilmektedir (Morgan, 1995). Bu kaynaklardan özellikle beşeri, örgütsel ve ilişkisel kaynakların işletmelerin, günümüzdeki şiddetli rekabetle baş edebilme noktasında kilit rol oynayan kavramlar olduğu söylenebilir (Akova, Kuşluvan ve Çiftçi, 2015).

Turizm işletmelerinde üretilen ürünün genellikle soyut olması, otomasyonun sınırlı olması, emek yoğun olması, üretim ve tüketimin eş zamanlı olması işletmeler için çalışanların önemini ön plana çıkarmaktadır. Çalışanlar hizmeti doğrudan gerçekleştiren ve işletmeyi temsil eden konumdadırlar. Bu yüzden hizmet kalitesinin, işletmelerin başarısının ve müşteri memnuniyetinin işletme çalışanlarının bilgi, tecrübe, tutum ve davranışlarına bağlı olduğu söylenebilir (Bitner vd., 1999). Buradan hareketle turizm işletmelerinin amaçlarına ulaşabilmeleri için çalışanlarının tutum ve davranışlarına örgütsel ortamda dikkat edip, incelemesi ve çalışanlarının tutum ve davranışlarını doğru yönetmesi gerekmektedir.

Turizm işletmelerinin başarısında çalışanların rolü çok fazlayken, yüksek işgören devir oranına sahip turizm sektörü olumsuz olarak değerlendirilmektedir. İşgören devir hızının yüksek olmaması için işletmelerin çalışanlarının işten ayrılma durumlarını engellemesi gerekir. Bu nedenle işletmelerin öncelikle çalışanlarında işten ayrılma niyetinin olup olmadığını ve eğer varsa bu duruma sebep olan faktörleri belirlemesi ve bunları engellemesi önemli olarak değerlendirilmektedir. Bu noktada çalışmanın temel amacının, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlarda işten ayrılma niyetinin işkoliklik ve tükenmişlik ile ayrıca tüm değişkenlerin de birbirleriyle ilişkisinin olup olmadığının ortaya konulmaya çalışılması olduğu söylenebilir. Çalışma sonucunda literatüre ve işletme yöneticilerine önemli katkılar sağlanması amaçlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞTEN AYRILMA NİYETİ

1.1.İşten Ayrılma Niyeti Kavramı

İşten ayrılma niyeti kavramını Rusbult vd. (1988) “çalışan kişilerin çalıştıkları örgütlerdeki iş koşullarından memnun olmaması sonrasında iş tatminsizliği yaşayarak, işleriyle ilgili olumsuz düşüncelere sahip olmaları” olarak tanımlamaktadırlar. Başka bir ifadeye göre işten ayrılma niyeti, çalışanın yakın bir zaman içerisinde çalıştığı örgütten ayrılma düşüncesine sahip olmasıdır (Büyükyılmaz ve Çakmak, 2014: 585; Kanten, 2014: 14). İşten ayrılma niyeti, çalışanın işinden tatmin olmaması ve bunun sonrasında başka işleri araması ihtimali olarak tanımlanabilmektedir (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014: 112). Porter ‘da (1974:604) işten ayrılma niyetini, çalışanın örgütte artık çalışmayı istememesi olarak tanımlamaktadır. İşten ayrılma niyeti kavramının içerisinde bilinçli bir tutum ve davranış yer almaktadır (Avcı ve Küçükusta, 2009: 37) İşten ayrılma niyetinde çalışan, henüz işten ayrılmayıp işten ayrılmayı düşünürken, bu düşüncenin gerçekleşmesi halinde ise işten ayrılma davranışı oluşmaktadır (Çekmecelioğlu, 2014: 26). Yani işten ayrılma niyetinin işten ayrılma davranışını gerçekleştireceği söylenebilir (Tett ve Meyer, 1993:259). Dolayısıyla işten ayrılma niyetinin çalışanlarda olup olmadığının bilinmesi işten ayrılma niyeti hakkında da ön bilgi sahibi olmamızı sağlayacağı (Daley ve Dee, 2006:778) için önemli olarak görülmesi gerekmektedir.

Price ve Mueller (1986), işten ayrılma niyetiyle ilgili yaptıkları çalışmalarında bir model kurmuşlardır. Bu modele göre, iş değiştirmenin en önemli nedeninin işten ayrılma niyeti olduğu belirtilmektedir (Kim vd, 1996).

Literatür incelendiğinde işten ayrılma niyetinin, işletmelerdeki verimliliği olumsuz yönde etkilediği anlaşılmaktadır. İşten ayrılma niyetine sebep olan faktörlerin bilinmesinin yapılan çalışmalarda önemli olduğu vurgulanmaktadır. Bu sebeplerin bilinmesiyle birlikte araştırmacılar işten ayrılma davranışını daha kolay bir şekilde tahmin edebilmekte ve açıklayabilmekte, işletme yöneticileri de çalışanların işten ayrılmasını engellemek için ne tür çalışmalar yapmaları gerektiğini önceden bilebilmektedir (Hwang vd., 2006).

İş tatmini işten ayrılma niyetini etkileyen önemli faktörlerdendir. İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde bir etki bulunmaktadır (Scott vd., 2006). İş tatmini yüksek çalışanlarda işten ayrılma niyetinin pek olmadığı anlaşılmaktadır (Rusbult vd.,

1988). İşten ayrılma niyeti, çalışanların bir süre sonra işletmelerinde devamsızlıklar yapmalarına sebep olmakta ve işletmelere maliyet açısından zarar vermeye başlamaktadır (Kaya, 2010).

İşten ayrılma niyeti, pek çok endüstri alanı için araştırma konusu olmaktadır. Çünkü işten ayrılma niyetiyle ilgili hem teorik hem de ampirik olarak yapılan çalışmaların çoğunda bu düşünceye sahip çalışanların örgütün amaçlarına ulaşmasını olumsuz yönde etkileyeceği dolayısıyla örgüte zarar vereceği belirtilmektedir (Samad, 2006).

Literatürde örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetiyle ilgili de pek çok çalışma olduğu görülmektedir. Örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişkinin olduğu yapılan çalışmalardan anlaşılmaktadır (Obsthoff, 1992). Çalışanların örgütsel bağlılıklarının yüksek olması durumunda işten ayrılma niyetlerinin düşük, dolayısıyla işgücü devir oranının da düşük olduğu görülmektedir. Bunun tersi olan durumda yani çalışanların örgütsel bağlılıklarının düşük olması durumunda işten ayrılma niyetlerinin yüksek ve işgücü devir oranının da yüksek olduğu görülmektedir (Kaya, 2010).

1.2. Turizm İşletmelerinde İşten Ayrılma Niyeti

Çalışanların belirledikleri bir zamanda işi bırakma eğilimleri işten ayrılma düşüncesini ifade etmektedir. İş bırakma tutumunun en önemli göstergelerinden biri olan işten ayrılma niyeti, işgören devir hızı ile doğrudan ilişkilidir ve pek çok araştırmacı işten ayrılma niyetini çalışan devrinin temeli olarak görmektedir (Büte, 2011; Kuean vd., 2010; Glissemeyer, 2008). İşten ayrılmanın işletmeler açısından önemli olumsuz etkileri bulunmaktadır. Bunlar; işe alım ve devamında gerçekleşen eğitimlerde harcanan giderler, yeni çalışanların işe yerleştirilmesi adına yürütülen faaliyetler, işe alıştırma sırasında yaşanan verimlilikte düşüş ve yeni personele hız kazandırma sürecinin uzun olması, nitelikli personelin kaybıdır (Kuean vd., 2010). İşten ayrılma niyetinin işe olan bağlılıkta azalma, performans düşüklüğü, işe gecikme, işe gelmeme ve işten kovulma gibi süreçlerle güçlü bir ilişki içinde olduğunu söylemek mümkündür (Bowen, 1982). Konuyla ilgili literatür incelendiğinde ise; işten ayrılma niyetinin, rol belirsizliği, örgütsel bağlılık, örgüt iklimi gibi kavramlarla arasında doğrudan bir ilişki olduğunu söylemek mümkündür (Glissemeyer vd. 2008; Kuean vd.; 2010; Mohamed vd., 2006; Hong ve Kaur, 2008; Büte, 2011).

Hizmet sektörünün en önemli alanlarından biri olan turizm sektörü insan emeğinin ön planda olduğu bir çalışma sistemine sahiptir. Turizm işletmelerinde çalışan personelin

işlerine duydukları bağlılık ve memnuniyet, o işletmenin başarısını büyük oranda etkilemekte, işletmenin performansını yükseltmektedir. Çalıştığı işletmeden memnun olmayan ve ayrılma eğiliminde olan personelin yaşadığı sorunların tespiti ve çözümü, işletmelerin verimliliğinin ve performansının artmasında oldukça önemli bir husustur (Aksoy ve Kaplan, 2005, s.134). Turizm işletmelerinde çalışan bireylerin işletmeleri ile yaşadıkları problemler ve bunların çözümlerine yönelik araştırmaların literatürde yer aldığını görmek mümkündür (Üngüren, 2008; Topaloğlu ve Avcı, 2008; Pelit vd, 2013; Topaloğlu, 2004; Aksoy ve Kaplan, 2005; Yazıcıoğlu, 2009; Choi ve Kim, 2012). Literatür incelendiğinde turizm işletmelerinde çalışan bireylerin işten ayrılma niyetinin; iş-aile çatışması (Blomme vd., 2010), örgütsel vatandaşlık (Çelik ve Çıra, 2013), örgütsel güven, iş tatmini (Yazıcıoğlu, 2009), stres ve tükenmişlik ile ilişkisini (Onay ve Kılıcı, 2011; Arslan, 2014) inceleyen çalışmaların varlığından bahsetmek mümkündür.

Literatür incelendiğinde; turizm işletmelerinde çalışan personelin işten ayrılma niyetlerinin değişkenlerle ilişkisini inceleyen pek çok çalışma olduğu görülmektedir (Lu vd., 2002; Van Dick vd., 2004; Poon, 2004; Choi, 2006; Nadiri and Tanova, 2010; Supeli ve Creed, 2016; Chen, 2001; Cho vd., 2007; Kaur vd., 2013; Hughes vd., 2010; Jung ve Kim, 2012; Tett ve Meyer, 1993; Mowday vd., 1982; Dickey vd., 2011, Iverson ve Deery, 2007; Lambert, 2006; Blau ve Lunz, 1998; Igarria ve Greenhaus ,1992). Otel işletmelerinde çalışan personelin örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerine yönelik algılarını ölçen Avcı ve Küçükusta (2009) Çeşme’de beş ve dört yıldızlı otellerde yaptığı araştırmada örgütsel bağlılık ve işten ayrılma arasında anlamlı bir ilişki bulmuştur. Muğla ilinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personellerin duygusal zeka ve işi bırakma niyeti algılarını ölçen Demir (2009) duygusal zeka ve işi bırakma niyeti arasında anlamlı düzeyde bir ilişki tespit etmiştir. Ankara ilinde otel işletmelerinde çalışan personellerin örgütsel güven, iş tatmini ve işten ayrılma eğilimlerini ölçen Yazıcıoğlu (2009)’nun çalışmasında, personelin örgütsel güven düzeyleri ve iş tatmininin işten ayrılma niyetinde etkisi olduğu görülmektedir. Arslan (2014)’nın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerine İstanbul İli’nde yer alan A grubu seyahat acentalarında yürüttüğü araştırmasında, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki görülmüştür. İzmir İli’nde yer alan otel işletmelerinde çalışan personelin iş stresi, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti üzerine gerçekleştirilen Onay ve Kılıcı (2011)’nin çalışmasında, stresin, işten ayrılma niyetinin oluşmasında önemli bir faktör olduğu sonucu bulunmuştur. Yürür ve Ünlü (2011)’nin duygusal emek ve işten ayrılma niyetini tespit etmek için Yalova İli’nde

yer alan konaklama işletmelerinde çalışan personel üzerine yürüttüğü araştırmada duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Şahin (2011)'nin Muğla İli'nde yer alan konaklama işletmeleri üzerine gerçekleştirdiği çalışmada, lider- üye ilişkisi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; lider-üye ilişkisiyle işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Güzel ve arkadaşları (2013)'nin turist rehberleri üzerine yaptığı araştırmada; duygusal emek ve işten ayrılma ilişkisi incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; duygusal emek alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Konaklama işletmelerinde çalışan personelin örgütsel sinizm ve işten ayrılma niyeti üzerine yürütülen Erbil (2013)'in çalışmasında örgütsel sinizm ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Gürkan ve Demiralay (2013)'in konaklama işletmelerinde çalışan personelin ilişki ve görev çatışması ile işten ayrılma niyeti algısını ölçtüğü araştırmada; görev çatışması ve işten ayrılma niyetinin mesleki niteliklere göre farklılaştığı tespit edilmiştir.

1.3. İşten Ayrılma Niyetinin Nedenleri

İşten ayrılma niyetine etki eden faktörleri Cotton ve Tuttle (1986), “örgütsel faktörler, bireysel faktörler ve çevresel faktörler” olarak belirtmektedir.

Birey, örgütün çalışanı olma sürecinde örgüt ile ilgili beklentilere sahip olmaktadır. Bu beklentileri ve örgütün öne sürdüğü imkânlar sonucunda işe kabul edilen çalışan, belirli bir sürecin sonunda örgüt ile uyuşmadığını anlarsa işten ayrılma niyeti de oluşmaya başlamaktadır. Sonucunda ise birey başka iş olanakları araştırma sürecine girer ve şimdiki iş olanakları ile yeni bulduğu iş olanaklarını karşılaştırarak bir karar almaktadır (Mobley, 1977: 238). Bireyin zaman içerisinde sahip olduğu beklentilerinin karşılanmaması sonucunda işinden soğuması, hangi nedenlerden dolayı olduğunun bulunmasını gerekli kılmaktadır.

Onay ve Kılıcı (2011) iş stresinin ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetine etkilerini araştırmıştır. Sonuçlara göre en çok bireysel ve örgütsel kaynaklı stresin işten ayrılma niyetinin oluşmasını sağladığı gözlenirken, duygusal tükenmişlik duygusu ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu kanıtlanmıştır.

İşten ayrılma niyetine etki eden bir diğer faktör ise çevresel faktörlerdir. Çalışanlar, çevrelerindeki iş imkânlarının farkına vardıklarında bunları kendi işleri ile kıyaslamaya

başlamaktadırlar. Bu durumda çevresindeki işin olanaklarının daha iyi olması bireyin işten ayrılma düşüncesinin oluşmaya başlamasına neden olmaktadır. Dolayısıyla bu durum işten ayrılma davranışının gerçekleşmesi ile de sonuçlanabilmektedir (Hwang ve Kuo, 2006: 255). Benzer şekilde Iverson ve Derry’de (1997) bireyin kendi işinden daha iyi olanaklara sahip başka bir iş bulduğunda işten ayrılma niyetinin arttığını ifade etmektedir.

1.3.1.Örgütsel Nedenler

Yeniden yapılanma ve küçülme kararlarında çalışanlarda işten ayrılma niyeti ortaya çıkabilmektedir. Bu durum örgüt yöneticileri tarafından doğru yönetilerek, örgüt için nitelikli çalışanların işten ayrılmaları engellenmelidir. (Ugboro, 2006: 232). İş özelliklerinin, çalışanın işten ayrılma niyetine girmesinde önemli rol oynadığı anlaşılmaktadır (Özbağ, Ceyhun ve Çekmecelioğlu, 2014: 444). İşle ilgili memnun olup, iş tatmini yüksek kişilerin işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu görülmektedir (Blau ve Boal (1989; Mynatt, Omundson, Schroeder ve Stevens, 1997). Örgütsel faktörlerin diğer bir deyişle örgüt içi nedenlerin, çalışanların kendi istekleri doğrultusunda işten ayrılmalarına neden olduğu söylenebilir. Öyleyse bu nedenlerin önlenabilir olduğu öngörülebilir. Bluedorn (1982: 149) bireylerin terfi, merkezileştirme, rutinleştirme ve rol çatışması gibi örgütsel faktörleri algılama şekillerine göre tutum ve davranış geliştirdiklerini ifade etmektedir. Cotton ve Tuttle (1986:57) örgütsel faktörleri, “ücret, iş performansı, rol belirsizliği, hep aynı işi yapma, yapılan işten, yöneticiden ve birlikte çalışılan arkadaşlardan ve işte yükselme olanaklarından memnun olma ve örgüte bağlılık” olarak belirlemiştir. Bir diğer çalışmada da iş yükü ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu etkisinin, örgütsel adalet konusunda ise olumsuz etkisinin olduğu sonucuna varılmıştır (Iverson ve Deery, 1997: 72). Severt vd.’de (2007: 29) işten ayrılma niyetine etki eden faktörlerden örgütsel faktörleri işin özellikleri, güdüleme, kararlara katılım ve psikolojik stres olarak belirlemiştir. Otel işletmelerinde çalışan kadın çalışanların karşılaştığı sorunlara göre işten ayrılma niyetini araştıran Pelit vd. (2016: 60), kadınların en çok ücret ile ilgili problem yaşadığını bulgulamıştır. Bunun yanı sıra terfi, yükselme olanakları, cinsiyet ayrımcılığı, şartların ağır olması ve çalışma saatlerinin düzensizliğinden dolayı işten ayrılma niyetlerinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Öztürk ve Eryeşil (2016), lider-üye etkileşim düzeyi ile örgütsel destek algısının işten ayrılma niyeti üzerine etkisini doktorlar üzerinde araştırmıştır. Sonuç olarak da doktorların lider-üye etkileşim düzeyinin ve örgütsel destek algılarının yüksek seviyede olduğu dolayısıyla işten

ayrılma niyetlerinin düşük seviyede olduğunu tespit etmiştir. Şahin'de (2011) benzer sonuçlara ulaşarak, lider-üye etkileşiminin işten ayrılma niyeti ile negatif yönlü bir ilişkiye sahip olduğunu ve kadınların erkeklere göre daha fazla işten ayrılma niyetleri olduğunu bulmuştur.

Ekmekçioğlu ve Sökmen (2016), algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde örgütsel bağlılığın aracı rolünü incelemiştir. Sınır birimi çalışanları ile yapılan araştırma, algılanan örgütsel desteğin örgüte olan bağlılığı artırdığı ve dolayısıyla da işten ayrılma niyetinin oluşmasını engellediği sonucuna ulaşmıştır.

1.3.2. Bireysel Nedenler

Bireysel faktörler, çalışanın yaş, cinsiyet, medeni durum, aile, çocuk sayısı, gelir gibi özellikleri kapsamaktadır (Demir ve Tütüncü, 2010: 68). Cotton ve Tuttle (1986: 57) bireysel özellikleri, yaş, cinsiyet, kıdem, eğitim, medeni hal, sahip olunan çocuk sayısı olarak açıklamaktadır. Porter ve Steers (1973: 164), bireysel faktörlerin işten ayrılma niyeti ve işe devamsızlık konularında önemli bir yere sahip olduğunu belirtmektedir. Farris (1971), yaş ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişkinin varlığını ortaya koymaktadır. Yaş ile bağlantılı olan diğer kavram ise görevin (hizmetin) süresidir. Stone ve Athelstan'da (1969) kadınların aile ilişkilerinden dolayı işten ayrılma niyetlerinin oluştuğu sonucuna ulaşmıştır. Bireysel faktörlere farklı açıdan yaklaşan Wickert, bireyin işten ayrılma niyetinin oluşmasındaki en önemli faktörün ego eksikliği olduğunu belirtmektedir (Ley, 1996: 47). Hwang ve Kuo (2006: 258), işten ayrılma niyetinin oluşmasında ücret, ödül, izin ve emeklilik konularının işlevi olduğunu ortaya koymaktadır. Meta analiz sonuçlarına göre ise kadınların erkeklere oranla daha fazla işten ayrılma niyetlerinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yaş, görev süresi ve bakmakla yükümlü olunan kişi sayısı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğu, eğitim ile işten ayrılma niyetinin ise pozitif yönde ilişkili olduğu belirtilmiştir (Cotton ve Tuttle, 1986: 60). Benzer bir çalışmada da çalışanların kendilerini geliştirebilme olanakları buldukları örgütlerde uzun süreli istihdam etme isteklerinin olduğu vurgulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre çalışanların eğitim algılarının yüksek olmasının örgüte olan bağlılığı artırdığı, işten ayrılma niyetinin ise düşük olmasına neden olduğu ifade edilmektedir (Sabuncuoğlu, 2007: 625). Olayı bireylerin evli ya da bekâr olması durumu ve zekâ açısından irdeleyen Cotton ve Tuttle, evli bireylerin işten ayrılma niyetinin bekârlara göre daha düşük düzeyde olduğunu, meta analiz sonuçlarına göre ise zekâ ile işten ayrılma niyetinin herhangi bir ilişkinin olmadığı

sonucuna ulaşmıştır (Cotton ve Tuttle, 1986: 60). Cinsiyet ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen başka bir çalışmada da iş tecrübesinin, ücretin, o örgütteki görev süresinin ve aile baskısının kadınlar üzerinde etkili olması sonucunda işten ayrılma niyetlerinin de yüksek düzeyde olmasına neden olduğu bulgulanmıştır (Lyness ve Judiesch, 2001: 1174).

Çalışanların işten ayrılmaya eğilimlerinin olmaması için kendilerine ve çalıştıkları işletmelere inanmaları gerekmektedir. Çalışanların verimliliklerinin yüksek olması için başarı beklentilerinin de yüksek olması gerekmektedir. Aynı durum örgütsel bağlılık için de söylenebilmektedir. Yani örgütsel bağlılığı yüksek çalışanlar hem verimli çalışmakta hem de işten ayrılmayı düşünmemektedirler (Polat ve Meydan 2010:153).

Çalışanlarda değişik sebeplerden dolayı oluşabilecek mutsuzluk hissiyle beraber işten ayrılma niyeti oluşabilmektedir. Bu noktada özellikle çalışanların işletmeleri dışındaki iş yerlerinin sundukları avantajlı iş koşulları çalışanlara işten ayrılmayı düşündürmektedir (Silah, 2005:135). Çalışan bu durumda kendi işletmesindeki çalışma koşullarıyla diğer işletmedeki koşulları değerlendirerek, kendisi için en avantajlı olanı seçmeye çalışır (Örücü ve Özafsarlıoğlu, 2013:339).

1.3.3. Çevresel Nedenler

Örgütsel ve bireysel nedenler dışında kalan nedenlerdir. Cotton ve Tuttle (1986) işten ayrılma niyetini etkileyen çevresel faktörleri işsizlik oranı, alternatif iş olanakları, işgücüne katılım oranı ve sendikaların varlığı olarak belirlemiştir. Seyrek ve İnal (2017), bilgi teknolojisi çalışanları üzerine yaptığı araştırmasında işten ayrılma niyeti ile ilişkili olan faktörleri belirlemeyi amaçlamıştır. 153 çalışan ile yapılan araştırmaya göre iş alternatiflerinin artmasının işten ayrılma niyetini artırdığı bulgulanmıştır. Başka bir çalışma da ülkenin ekonomik durumunun, dışarıdaki iş olanaklarının ve işyerinin konumunun işten ayrılma niyetini etkilediğini öne sürmektedir (Aslan ve Etyemez, 2015: 486).

Ekonomik büyüme işten duyulan memnuniyetin azalmasına ve dolayısıyla işten ayrılmaya neden olmaktadır, ekonomik durgunluğun bireyin işinden tatmin olmasını sağladığı anlaşılmaktadır. Bunun yanı sıra ülkede ki nüfus potansiyeli ve nitelikli işgücü bulmada yaşanan kolaylık ve zorluğun da işten ayrılma niyetini etkilediği ifade edilmektedir (Yücel ve Demirel, 2013: 165; Ghapanchi ve Aurum, 2011: 242). Zopiatis vd. (2014: 137) ise mevsimsellik, part time çalışma, göçmenler, içsel motivasyon, iş güvensizliği ve iş gücüne bağımlılık faktörlerinin iş tatminini ve işten ayrılma niyetini

etkilediğini ortaya koymuştur. Bir başka çalışmada ise örgüt kültürü, iş arkadaşları ile olan ilişkiler, iş beklentileri ve kariyer geliştirme fırsatları çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkileyen çevresel faktörler olarak belirlenmiştir (Takase, 2005: 210).

1.4. İşten Ayrılma Niyetinin Etkileri ve Sonuçları

Çalışan açısından işten ayrılmanın sonuçları değerlendirildiğinde, bir çalışanın örgütten ayrılması ekipte kalan çalışanların iş düzeni ve performanslarını olumsuz yönde etkileyecektir (Şahin, 2011: 277; Çakır: 2001). Bununla birlikte yeni iş planları yapılan kadar iş uyumunun bozulması ve iş yükünün artması gibi sonuçlarla da karşılaşabilmektedir. İşten ayrılma niyeti işten ayrılmanın henüz gerçekleşmemiş olması sebebiyle önemlidir. Çünkü işten ayrılmanın gerçekleşmesi halinde örgütlerde zaman ve maliyet kaybı (Sanderson, 2003), çalışanların da motivasyonlarının düştüğü (Coomber ve Barribal, 2007: 298) görülmektedir. İşten ayrılma davranışının gerçekleşmesi işgücü devir hızını arttırmaktadır. İşletmelerde işgücü devir hızının yüksek olması istenmeyen bir durumdur. Çünkü işgücü devir hızı yüksek olan işletmelerde maliyetler artar ve bu durum işletmelerin kar elde etmesine ve verimliliğine olumsuz etki eder. İşgücü devir hızı çalışanların da iş tatminsizliği yaşamalarına sebep olarak, düşük performans göstermelerine sebep olmaktadır (Yılmaz ve Halıcı, 2010: 95). Yani işgücü devir hızı işletmeler açısından maliyetli olurken, nitelikli çalışanların da işten ayrılmalarına sebep olması işletmelere zarar vermektedir (Barutçugil, 2004). İşinde uzman, eğitilmiş bir çalışanın işinden ayrılması, işletmenin onun yetiştirilmesi için harcadığı maliyetin zarara dönmesine sebep olmaktadır (Poyraz ve Kama, 2008: 149; Mobley, 1982: 113)

İşten ayrılma niyetinin gerçekleşmesinin örgütlere hem olumlu hem de olumsuz sonuçları olduğu görülmektedir (Mobley, 1982: 113). Mobley, (1982) işten ayrılmanın “maliyetleri arttırma, iletişimin bozulması, verimliliğin azalması, çalışanların performanslarının düşmesi, nitelikli çalışanların işten ayrılması, örgütte kalan çalışanların iş tatmininin düşmesi, işten ayrılan çalışanların örgütü kötülemesi, örgütten ayrılan bireyin, bilgiyi ve tecrübeyi de götürmesi” konularında olumsuz sonuçlar doğurduğunu belirtmektedir. Yapılan bir çalışmada işgücü devir hızının yüksek olduğu bir işletmede kalan çalışanların performanslarının düştüğü belirtilmektedir (Met ve Sarıoğlan, 2010: 212).

İşgücü devir hızının yüksek olmasının hem işletmelere hem de çalışanlara ne şekilde zarar verildiğinin anlaşılması üzerine bu zararın verilmemesi için neler yapılması

gerektiği düşünölmelidir. Bu noktada özellikle işletmeden çalışanların neden ayrıldıkları belirlenmelidir (Göler, 2008). Çalışanların işletmeden neden ayrıldıkları belirlenip, bu nedenler yok edildiği takdirde işgücü devir hızı düşürölür. Çalışanların çalışma şartlarının düzenlenmesi, iş ortamındaki verimliliğin sağlanması işgücü devrinin normale dönmesini sağlayacaktır (Tütöncü ve Demir, 2003: 146-147). Çalışanların istek ve ihtiyaçlarının neler olduğunun bilinmesi ve bunların giderilmesi de işten ayrılmaların azalmasını sağlamaktadır (İşcan ve Timuroğlu 2007: 124). İşgücü devir hızı çalışanlar ve işletmeler kadar ölke ekonomisi açısından da önemli bir konudur (Tütöncü ve Demir, 2003: 148).

İşten ayrılma niyetinin gerçekteşmesi bazen de olumlu sonuçlar doğurabilmektedir. Mobley (1982: 113) işten ayrılmaların örgötlere daha nitelikli çalışanların gelmesini, uygulanacak faaliyetlerde değişimin daha kolay gerçekteşmesini, çalışanların uygulanan tüm faaliyetlere severek katılmasını, kalan çalışanlarda yüksek iş tatmini ve karlılığın artmasını sağlaması konularında olumlu katkıları olduğunu ifade etmektedir. Yani düşük performans sergileyen çalışanların işten ayrılmaları olumlu bir davranış olarak belirtilmektedir (Teoman, 2007: 35). Yüksek performans gösteren çalışanların işten ayrılmaları engellenip, düşük performans gösteren çalışanların işten ayrılmaları olumlu bir durum iken, yüksek performanslı çalışanların işten ayrılıp, düşük performanslı çalışanların işe alınmaları maliyetleri arttırması açısından olumsuz bir durum olarak belirtilmektedir (Korunka, Hoonakker ve Carayon, 2005). Günümüzde işletmelerin başarılı olabilmesi açısından değişime ve gelişime açık çalışanların varlığı önemlidir. Bazen aynı çalışanlarla olumlu değişim ve gelişimleri gerçekteştirmek çok zor hatta mümkün olamamaktadır (Barutçugil, 2004: 475).

Mobley (1982: 113) işten ayrılmanın işten ayrılan çalışanlar açısından yükselme ve kazanılmış hakların kaybedilmesi, sosyal çevre ve aile desteğinin azalması veya yok olması, stres ve gerginlik, eşin kariyer yolculuğunda engel yaşaması gibi olumsuz sonuçları olduğunu belirtmektedir. İşten ayrılmanın işten ayrılan bireyler açısından olumlu sonuçlarını da çalışanlarda ekonomik refah düzeyinde artış, kariyerinde yükselme, az gerginlik ve stres, örgötle uyumlu çalışabilme, bilgi ve yeteneklerini daha rahat kullanabilme, kişinin bireysel gelişiminde artış olarak belirtmektedir.

İşten ayrılma niyetinin ilk önemli sonucu doğal olarak işten ayrılma davranışının gerçekteştirilmesidir. Çalışanların sürekli olarak işten ayrılma niyetinde olmaları kendilerini yeterince işe vermemelerine, işten uzak durmaya, devamsızlığa ve kötü

performans göstermelerine sebep olmaktadır (Shahpouri, Namdari ve Abedi, 2016: 217). Literatüre göre ikinci önemli sonucu ise personel devridir. Personel devir oranı her örgüt için önemli olsa da turizm işletmelerinin hizmet sektörü içerisinde bulunması ve sunulan kalitenin doğrudan çalışanlar ile ilgili olması diğer işletmelere göre personel devrini daha önemli bir hale getirmektedir (Avcı ve Küçükusta, 2009: 37). Personel devri; bir örgüte çalışanların katılması ya da örgütten ayrılması durumunu ifade etmektedir (Tuna, 2007: 45). Bir başka ifade ile personel devir oranı, işten ayrılan bireylerin departman ya da örgüt içerisinde toplam çalışan sayısı içerisinde yüzde olarak belirtilmesidir (Boella ve Goss-Turner, 2005: 178). Gamble ve Huang (2008: 900), personel devir oranının fırsat maliyetleri, yeni çalışan seçimi ve eğitimi için gerekli olan maliyetleri içermesi nedeniyle örgütler üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğunu öne sürmektedir. Benzer şekilde başka bir çalışmada da bu maliyetlere ek olarak işin yeni öğrenilmesi sebebiyle alınan ücrete göre daha az iş yapılması sonucu oluşan maliyet artışı, bireyin öğrenme sürecinde yapmış olduğu hataların maliyeti, ayrılan çalışan yerine hemen personel bulunamamasından kaynaklı oluşan boşluğun maliyeti, araç ve gereçlere uyum sağlanmasının zaman alması nedeniyle verim kaybı, ayrılan personel sayısının yüksek olması sonucunda işlerin zamanında yetiştirilememesi ve ödenen fazla mesailer örgütü etkileyen niteliklerdir (Sanderson, 2003; Yılmaz ve Halıcı, 2010: 96). Literatüre göre genel olarak devir sürecinin gerçekleşmesinde etkisi olan unsurlar; işin kişilikle olan uyumu, eğitim ve terfi fırsatları, iletişim, ücret, stres, iş aile çatışması, yöneticilerin tutum ve davranışları ve yetki verilmesidir (Demirkıran ve Erdem, 2014: 306).

Bowen (1982:207) ise işten ayrılma niyetinin sonuçlarını devamsızlık ve süreç esnasında meydana gelen düşük performans nedeniyle işten çıkarılma olarak belirlemiştir. Aynı zamanda devamsızlık ile işten ayrılma niyeti arasında güçlü bir ilişkinin var olduğunu da eklemektedir. Diğer taraftan işten ayrılma niyetinde olan birey, iş bulamadığı her an kendisine olan saygısını da kaybetmektedir. Dolayısıyla ortaya çıkan düşük performans, bireyin işten çıkarılmasına neden olmaktadır. İşten ayrılma niyetinin etkilediği diğer sonuçlardan biri de örgütsel etkinliktir (Gül vd., 2008: 3; Çekmecelioğlu, 2006: 157). Bireyin sahip olduğu ayrılma niyeti, performansını etkilemekte ve dolayısıyla örgütün etkinliği ve başarısını da etkilemektedir denilebilir. İşten ayrılma niyeti çalışanın kendi iradesi ile mevcut işini bırakma eylemdir. Bu eylem örgütler tarafından zamanında öğrenilerek gerekli önlemlerin alınması ile engellenebilecek bir süreç olabilir.

1.5.İşten Ayrılma Niyetinin Engellenmesi

İşten ayrılma niyetine sahip bir çalışanın bu niyeti eyleme dönüştürme ihtimali oldukça yüksektir. Ancak işten ayrılma niyetinin tanımı açıklanırken bahsedildiği gibi bu niyet henüz eyleme dönüşmemiştir. Bu niyetin eyleme dönüşmesi örgütler tarafından engellenebilir (Arı, Bal ve Bal, 2010: 144). Bu sebeple örgütler, mevcut çalışan kadrolarını koruma ve personel devir oranını düşürmek adına, işten ayrılma niyetine etki eden faktörleri iyi analiz etmeli, zamanında çözümler üretmelidir.

İşten ayrılmanın neden olduğu olumsuzlukları engellemek için yöneticilerin dikkate alması gereken yöntemler aşağıda belirtilmiştir (Çekmecelioğlu, 2005: 37; Gül, Oktay ve Gökçe, 2008: 4; Akın, 2007: 145):

- Çalışanlar, yaratıcı fikir ve davranışlara teşvik edilmelidir.
- Çalışanlara örgüt hedefleri açık ve net bir şekilde iletilmelidir.
- Çalışanların ilgi ve becerileri iş ortamı ile uyumlu şekle getirilmelidir.
- Ücret harici çalışanları motive eden faktörlerin neler olduğu araştırılmalıdır.
- Ödüllendirme, gösterilen çabaya uygun ve kişiye özel olmalıdır. Çoğu zaman çalışanlar için kişisel ödülün değeri örgütsel ödülün değerinden daha önemli olabilmektedir.
- Destekleyici bir yönetim anlayışı ile problem çözümlerine destek ve yardımcı olunmalıdır.
- Söylenen veya öğütlenen şeyler hakkında verilen sözler tutulmalıdır.
- Katılımcı yönetim anlayışı örgütün üst kademelerinden alt kademelerine kadar herkes tarafından benimsenmelidir. Çünkü katılımcı yönetim, işi yapan ile işi yöneteni bir araya getirerek nasıl ve neler yapılmalıdır sorularına hızlı cevaplar alınmasını sağlar

İşten ayrılma niyeti için öncelikle, iş tatminsizliği yaratan, örgütsel adaleti sarsan ve örgütsel bağlılığı olumsuz etkileyen etkenlerin ortadan kaldırılması, işten ayrılma niyetinin engellenmesine yardımcı olabilir. Yapılan bir araştırmada işten ayrılma niyetini olumsuz etkileyen faktörlerin iş tatmini ve örgütsel bağlılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Çekmecelioğlu, 2006: 153-168). Örgütte, çalışanlara verilen görev, yetki ve kariyer fırsatları doğru analiz edildiğinde, bununla birlikte örgütün çalışma koşullarını iyileştirmesi ve örgütsel adaleti sağlayacak şekilde iş planlarını düzenlenmesi çalışanlarda işten ayrılma niyetini önlenmesinde etkili olabilir. Örgütün çalışan beklentilerini, tatminlerini ve

bağlılığını iyi analiz ederek, doğru yönettiği zaman, işten ayrılma eğilimlerinde azalma yaşanacağı söylenebilir (Aslan, 2014: 24).

İşten ayrılma niyetine etki eden pek çok faktörün olabileceği yukarıda açıklanmıştır. Bu açıklamalar doğrultusunda bu çalışmada işten ayrılma niyetine etki eden iki faktör olan işkoliklik ve tükenmişlik değişkenleri ele alınmıştır. Çalışmada 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinde işkoliklik ve tükenmişlik değişkenlerinin etkisi ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu anlamda öncelikle ikinci bölümde işkoliklik ve üçüncü bölümde de tükenmişlik kavramları detaylıca açıklanarak, dördüncü bölümde de değişkenler arasındaki ilişkiye yönelik uygulama gerçekleştirilerek, çalışma sonuca bağlanmıştır.



İKİNCİ BÖLÜM

İŞKOLİKLİK

2.1. İşkoliklik Kavramı

Yaşantımızda sürekliliğin ve devamlılığın sağlanabilmesi için bireyler çalışmak zorundadır. Çalışma koşulları yasalarla düzenlenmektedir. Buna karşılık insanlar zamanlarının büyük bir kısmını çalışarak geçirmektedir ve çalışma saatleri dışında da işleriyle ilgili çalışmalarını gerekmektedir. Bu durumda insanların fazla çalışması ve çalışmaya gerektiğinden fazla önem vermesi bireylerde işkolikliğe neden olabilmektedir (Pekdemir ve Koçoğlu, 2014:310).

İşkolik (workaholism) kelimesi ilk defa Amerikalı ilahiyat profesörü Wayne Oates tarafından alkolizm kelimesinden yola çıkılarak kullanılmıştır. Oates (1971), işkolikleri alkol ve madde bağımlılarına benzeterek, işkoliklerin kendilerini kontrol edemeyecek şekilde sürekli çalışma ihtiyacı hissettiklerini belirtmektedir. İşkolik kavramının, daha sonraki yıllarda da alkolik (Moiser, 1983) gibi bağımlılık (Robinson, 2000; Fassel,1990) yönü ile tanımlandığı görülmektedir. Moiser (1983), haftada en az 50 saat çalışan kişileri işkolik olarak tanımlamıştır. Fakat daha sonra yapılan çalışmalarla kişilerin sadece uzun saatler çalıştıkları için işkolik olarak nitelendirilemeyeceği belirtilerek, işkoliklerin içsel bir zorunluluktan dolayı çalıştıkları ve iş dışındaki yaşamlarını ihmal ettikleri vurgulanmaktadır (Peirperl ve Jones, 2001; Schaufeli vd, 2008).

İşkolik olmayla ilgili genel bir tanım oluşturacak olursak eğer; kişilerin yaptığı işi merkeze alma davranışı olarak tanımlayabiliriz. İşkoliklikle ilgili literatürde yer alan tanımlamalardan bazıları aşağıda verilmiştir:

- Temel (2006:106) yaptığı çalışmada işkolikliği, bireylerin sürekli işe zaman ayırarak uzun saatler işle ilgilenmesi ve çalışmaya bağımlı olması durumu şeklinde tanımlamaktadır.
- Machlowitz yaptığı tanımla işkolikliği, bireylerin iş ile ilgili konuları her koşulda düşünmeleri olarak tanımlamaktadır (Temel, 2006:107).
- Snir ve Zohar, işle ilgili düşüncelere ve faaliyetlere gerektiğinden fazla zaman ayırmak ve bunu dış nedenlerden bağımsız olarak yapmayı işkoliklik olarak açıklamaktadır (Doğan ve Tel, 2011:62).

- Snir, Harpaz ve Burke bireylerin işlerini yaşamlarının merkezi olarak kabul etmesi, sürekli olarak bu konuya odaklanması ve bireylerin kendi içsel baskılarının etkisiyle işle ilgili konularda zamanlarının çoğunu harcamalarını işkoliklik olarak ifade etmektedirler. (Akdağ ve Yüksel, 2010:48).
- Schaufeli, Taris ve Bakker ise iş ile ilgili çalışmaların aşırı ve kompulsif olması durumunu işkoliklik şeklinde ifade etmektedir (Doğan ve Tel, 2011:62).

İşkolik kavramıyla ilgili kesin bir tanım yapılamaması gibi işkolik boyutuyla ilgili de kesin bir şey söylenememektedir. İşkolik boyutları yapılan araştırmalarda farklılıklar gösterebilmektedir. Literatürde işkolikliğin en çok kabul görmüş üç boyutu görülmektedir (Bardakçı, 2007: 84). Bu boyutlar çalışma bağımlılığı, işe güdülenme ve işten zevk almaktır. Çalışma bağımlılığı boyutu işkolikliği, bireyin işini hayatının merkezine koyarak, hayatının en önemli parçası haline getirip bu şekilde düşünmesini ifade etmektedir. İşe güdülenme boyutu, bireyin içten gelen sürekli durdurulamayan çalışma isteğini ifade ederken, işten zevk alma boyutu ise, bireyin işini hayatının tüm yönlerinden daha eğlenceli görmesi olarak ifade edilebilmektedir (Spence ve Robbins, 1992). İşkolikliğin İki boyutta da ele alınan çalışmaların literatürde yer aldığı görülmektedir. Bu çalışmalardaki birinci boyutta işkolikliğin bilişsel yönü olan kompulsif çalışma isteği yer almaktadır. İşkoliklik kavramında yer alan aşırı çalışma durumu ise davranışsal yönünü ele alan ikinci boyuttur (Özsoy vd.,2013:60). Kısacası her iki boyutta işkolikliği farklı açılardan ele almaktadır. Farklı kültürlerde ele alındığında bireylerin aşırı şekilde işe karşı duydukları bağımlılıkları işkoliklik olarak adlandırılmaktadır (Akdağ ve Yüksel, 2010:48).

Bazı araştırmacılar işkolikliği değerlendirirken olumlu yönlerini ele alarak, bireylerin işte bulunma isteği ve işini sevmesi sonucu işkolikliğin meydana geldiğini belirtmektedir (Machlowitz, 1980; Korn vd, 1987; Sprankle ve Ebel, 1987; Kilinger, 1991;Temel, 2006:106).

Zamanla yapılan çalışmalarla işkolik olmanın kişilerin sağlığına ve sosyalleşme durumlarına ciddi zararlar verdiği görülmüştür. Bu durumun fark edilmesiyle beraber işkoliklik olumsuz bir durum olarak değerlendirilmeye başlanmıştır (Bardakçı ve Baloğlu, 2012: 48). İşkolikliği olumsuz bir durum olarak nitelendiren araştırmacıların (Oates, 1971; Scott vd, 1997; Mc Millan vd., 2001; Harpaz ve Snir, 2003; Schaufeli vd, 2006) sayısı gün

geçtikçe artmıştır. İşkoliklerin, işi takıntı haline getirerek, çalışmadıkları zamanlarda da sürekli olarak işi düşündükleri belirtilmektedir (Scott vd, 1997). İşkoliklik Cherrington'a göre ölçsüz biçimde işe irrasyonel bağımlı olma durumudur. Shaef ve Fassel ise işkolikliği daha ileri bir ifadeyle hastalık olarak yorumlamaktadır. Minirth ise işkolikliği, daha psikolojik bir boyutta tanımlayarak, bireylerin kendi duygularından bir kaçış gibi görmesi olarak ifade etmektedir. Scott vd. ise işkolikliği; ekonomik veya örgütsel sebeplerden dolayı bireylerin kendi isteğiyle işte zaman geçirmeleri ve iş dışında da işlerini düşünmeleri olarak ifade etmektedir (Dosaliyeva ve Bayraktaroğlu, 2012:216). Spence ve Robbinson ise çalışanların işe olan bağlılıklarının yüksek olması ve işyerinde geçirdikleri sürelerin fazla olması sebebiyle işkolikliğin oluştuğunu belirtmektedirler (Scott vd.,1997:289).

İşkolikliğin bireyin kendisi tarafından kontrol edilemediği savunulmaktadır. Bu nedenle kumar, alkol ya da uyuşturucu bağımlılığına benzer özellikler gösterdiği söylenmektedir. İşkoliklik aşağıda belirtilen birtakım özelliklerinden dolayı kumar, alkol ya da uyuşturucu bağımlılığına benzetilmektedir (Doğan ve Tel, 2011: 62-63).

- Yapılan iş için gereğinden fazla ve aşırıya varan zihinsel çaba gösterilmesi (kişi iş dışı vakitlerinde bile işle ilgili düşünceleri zihninde bulundurmaktadır).
- Bireyin finansal bir ihtiyacı bulunmasa bile çalışmaya aşırı zaman ayırması.
- Kişi çalışmadığı zamanlarda kendinde huzursuzluk, gerginlik ve suçluluk gibi yoksunluk belirtileri duymaya başlaması.
- Kişide çalışmadığı zamanlarda başka şeylere odaklanamama gibi problemlerin ortaya çıkması.
- Çalışmaya karşı içten gelen çalışma yönünde bir baskı ve zorlanma hissetmeye başlama.
- Kişinin fazla çalışması nedeniyle ilişkilerinde ve özel yaşamında problemler yaşamaya başlaması.
- Kişinin çalışma süresini azaltmaya çalışması ancak bunda da başarısız olması.
- Çalışmak için sürekli arkadaşlarına, aile üyelerine, başka kişilere kısacası yakın çevre ya da herhangi birine yalan söyleme ihtiyacı.

- Çalışma arkadaşlarından tepki almamak için çalıştığını saklama ihtiyacını duyması.
- Sürekli çalışmaları sebebiyle sosyal ilişkilere ve etkinliklere gereken vakti ayıramaması. Hatta bunlara ayrılan vaktin boşa harcanan zaman olduğunu düşünmesi.

Yukarıda açıklanan işkoliklik ile alkolik arasındaki benzerlikler özetle Tablo 2.1'deki gibi belirtilebilir.

Tablo 2.1. İşkolizm ile Alkolizmin Karşılaştırılması

Alkolikler	İşkolikler
Aileyi, arkadaşları ve özel ilişkileri, diğer sorumlulukları yerine getirmemek.	Aileyi, arkadaşları ve özel ilişkileri, diğer sorumlulukları yerine getirmemek.
Alkol kullandığı zaman duygularından uzaklaşmak, mayışmak ve ancak bu durumda kendisinin başaracağını düşünmek.	Duyularını bastırabilmek ve onları yok sayabilmek için çalışmak. Kendisini daha iyi hissetmek için çalışmak.
Kendinden ve başkalarından yüksek beklentiler içinde olma ve bşeyleri başarabilmek için alkol alma.	İşi yapma konusunda eksiksiz yapma, çok kontrolcü olma ve yetki devrini yapamamak.
Alkol kullanmadığında kaygılı olma ve kendini güçsüz hissetme.	İş ile ilgili bir şey yapmadığı zaman huzursuz hissetme ve fiziksel olarak kendini güçsüz hissetme.
Duyularını yok etmek ve daha iyi hissedebilmek için alkol almak.	Kendini mutlu edebilmek ve güvende hissedebilmek için hep işle alakalı olmak.
Sorunlardan rahatsız olup, onlarla yüzleşmemek.	Başkalarının iş ve iş dışındaki düşüncelerine katılmamak.

Kaynak: (Porter, 1996).

2.1.1.İşkoliklik Yaklaşımları

Literatür detaylı bir şekilde incelendiğinde işkoliklikle ilgili farklı gruplara ayrılan yaklaşımların olduğu görülmektedir. Bunlar: Oates, Naughton, Robinson, Fassel, Spence ve Robbins, Scott- Moore ve Miceli, Kanai ve Wakabayash, Vesnina yaklaşımlarıdır

(Salihoğlu, 2014:48). Günüme kadar gelen ve geçerliliğini koruyan işkoliklikle ilgili en temel yaklaşımları kısaca aşığıdaki gibi özetleyebilmek mümkündür:

Oates Yaklaşımı: Oates, işkolikleri 5 gruba ayırarak ele almaktadır. Bunları, “gerçek işkolikler”, “sözde işkolikler”, “dönüştürülmüş işkolikler”, “hayalperest işkolikler”, “durumsal işkolikler” olarak ifade etmiştir (Robinson, 2000:34). *Gerçek işkolikler;* kendi kalitelerini sürekli yükselten ve başka bireylerin yeterli olamamalarını kabul edemeyen mükemmeliyetçi kişilerdir. *Sözde işkolikler ise* sadece işkolik özelliklerini görünüm itibarıyla gösteren bireylerdir. *Dönüştürülmüş işkolikler;* fazla mesai almayı tercih etmeden belirli saat diliminde çalışan işkolikleri içermektedir. *Hayalperest işkolikler;* ev yaşamından uzaklaşmak için işkolikliği seçen bireylerdir. *Durumsal işkolikler;* işkolik bireylerin özelliklerini taşımamalarına karşılık sadece kendi güvenliklerini ve çıkarlarını gözetmek için çalışan işkolik bireylerdir (Dosaliyeva ve Bayraktaroğlu, 2012:222-223). Bu farklı yaklaşımlar işkolik bireylerin farklı özelliklere ve amaçlara sahip olduklarını göstermektedir.

Naughton Yaklaşımı: Naughton işkolikleri “işkolik olmayan işkolikler”, “işe bağımlı işkolikler”, “zorunlu işkolikler” “saplantılı işkolikler” olarak belirtilmektedir (Burke ve diğ.: 2003:301). *İşkolik olmayan işkolikler;* iş hayatlarının dışındaki hayatlarına daha fazla zaman ayıran takıntı seviyeleri düşük bireylerdir. *İşe bağımlı işkolikler;* gereğinden fazla iş yükü üstlenerek başarı seviyesini artıran ve takıntı seviyeleri düşük bireylerdir. *Zorunlu işkolikler;* iş ortamında zorla durmalarına karşın, iş dışındaki hayatlarına daha fazlavakit ayıran bireylerdir. *Saplantılı işkolikler;* saplantıları yüksek seviyede olan amaçları yüksek, iş gücü fazla olan bireylerdir (Akyüz, 2013:5).

Robinson Yaklaşımı: Robinson işkolikliği, iş tanımlama ve kişilerin işe başlama ölçütlerini ele alarak, sürekli işkolikler, blumik işkolikler, zevk alan işkolikler ve diikat eksiki olan işkolikler olmak üzere dört gruba ayırarak incelemektedir (Robinson, 2000: 34-48). *Sürekli işkolikler;* işlerin geciktiğine dayanan, işlerin aslında dün bitmiş olması gerektiği yaklaşımına göre çalışmaktadır. *Blumik işkolikler;* işleri devamlı erteleme eğilimi içerisinde işleri ya mükemmel olacak şekilde yaptıkları ya da mükemmel olmayacaksa hiç yapmayacakları yaklaşımını benimsemektedirler. *Zevk alan işkolikler;* mükemmeliyetçi bir özelliğe sahip olmakla birlikte diğer işkoliklere göre daha sistemli, titiz ve yavaş iş yapan bireylerdir. *Dikkat eksikliği olan işkolikler;* aynı anda farklı işlerle uğraştıkları için sıkılğan

özelliklere sahip ve iş yükünün fazla olmasını sevmektedirler (Dosaliyeva ve Bayraktaroğlu, 2012: 223-224).

Fassel Yaklaşımı: Fassel (1990), işkolikleri dört gruba ayırmakta ve bu grupları “zorunlu çalışan işkolikler”, “eğlence arayan işkolikler”, “iştahsız çalışan işkolikler” “gizli çalışan işkolikler” olarak belirtmektedir (Robinson, 2000: 34). *Zorunlu çalışan işkolikler;* hayatları çalışmaktan oluşan ve fazlasıyla iş yapma odaklı davranış gösteren kişilerdir. *Eğlence arayan işkolikler;* sadece iş bitimine kadar çalışan ve zorunlu çalışan işkolikler ile benzer özellikler taşıyan bireylerdir. *İştahsız çalışan işkolikler;* devamlı olarak iş yapmaktan kaçma davranışına sahip bireylerdir. *Gizli çalışan işkolikler;* çalışmalarını tek başlarına yaparak yaptıkları çalışmalarını diğerlerinden gizlemektedirler (Akyüz, 2013:5).

Scott, Moore ve Miceli Yaklaşımları: Scott, Moore ve Miceli (1997), üç gruba ayırdıkları işkolikliği “mükemmeliyetçi işkolikler” “zorunlu bağımlı işkolikler”, ve “başarı odaklı işkolikler” olarak gruplandırmışlardır. *Mükemmeliyetçi işkoliklerin;* inatçı kişilik özelliklerinin yanı sıra sadece işlere önem vererek, iş dışı zamanları önemsemeyen bireyler oldukları belirtilmektedir (Dosaliyeva ve Bayraktaroğlu, 2012:228). *Zorunlu bağımlı işkoliklerin;* çalışmaya bağımlı olduklarının farkında olarak sürekli çok çalıştıkları ve bu durumu engelleyemedikleri görülmektedir. *Başarı odaklı işkoliklerin;* başarılarını kanıtlama çabası içerisinde ve rekabetçi bireylerden oluştukları belirtilmektedir. Ayrıca bu özelliklerinin psikolojilerini olumlu yönde etkilediği ve işkolikliğin olumsuz olmadığı bir yapı içerisinde oldukları belirtilmektedir (Tabassum ve Rahman, 2013:84).

Kanai ve Wakabayashi Yaklaşımları: Bu yaklaşımda işkolikler, “hevesli çalışanlar”, “işinden zevk alanlar”, “işle ilgisi olmayanlar” ve “işkolikler” olmak üzere dört gruba ayrılmaktadır (Kanai ve diğ., 1996; Kanai ve Wakabayashi, 2001). *Hevesli çalışanlar,* çalışmayı çok seven ve çalışmaktan fazlaca hoşlanan, çalışmayla güdülenen işkolik türünü yansıtmaktadır. *İşinden zevk alanlar,* çalışmaktan çok hoşlanan ancak bu çalışmayla güdülenme hisleri çok düşük olan bireylerdir. *İşle ilgisi olmayanlar,* hem çalışmaktan hoşlanma dereceleri hem de çalışmaya güdülenme hisleri oldukça düşük olan kişilerden oluşmaktadır. *İşkolikler* ise çalışmayı hiç sevmeyen ancak çalışmaya karşı güdülenme hisleri oldukça yüksek olan kişilerden oldukları belirtilmektedir (Akyüz, 2012:7).

Vesnina Yaklaşımı: Vesnina (2004), dört gruba ayırdığı işkolikliği; “başarılı işkolikler”, “gizli işkolikler” “başkaları için işkolikler”, “kendisi için işkolikler” olarak

gruplandırmıştır. Başarılı işkolikler, yüksek mevkilerde yer alan ve yoğun çalışan bireyleri içermektedir. Gizli işkolikler, kendisini çalışmaya adanmış buna karşılık diğerlerine çalışmayı sevmediklerini ifade eden bireylerdir. Başkaları için işkolikler, kendilerine yardımcı olunamamasının yanı sıra fazla çalışan bireylerden oluşmaktadır. Kendisi için işkolikler, yaptıkları işlerde ikilem yaşamalarının yanı sıra çok fazla çalışan bireylerden oluşmaktadır (Dosaliyeva ve Bayraktaroğlu, 2012:230).

Spence ve Robbins Yaklaşımı: Spence ve Robbins (1992), üç boyuta ayırdığı işkoliklik kavramını; çalışmaktan hoşlanma (işten zevk alma), çalışmaya bağlılık ve işe güdülenme olarak gruplandırmışlardır. Çalışmaktan hoşlanma bireylerin yaptıkları işle ilgili hissettikleri duyguları ifade etmektedir. Çalışmaya bağlılık; çalışma ortamında aşırı zaman geçirmeyi belirtmektedir. Güdülenme hissi ise; obsesif olarak işe karşı hissedilen dürtü olarak ifade edilmektedir (Andreassen vd., 2013:78). Spence ve Robbins belirlediği üç boyuta karşılık McMillan boyutları ikiye indirgeyerek çalışmaktan hoşlanma ve güdülenme hissi olarak belirtmiştir. Buelens ve Poelmans ise iki boyut daha eklemiştir. Ekledikleri boyutlar yabancılaşmış profesyonel ve isteksiz çalışanlardır. Dışarıdan gelen baskılar ile çalışanlar isteksiz çalışanlar, yeteneklerine ve hobilerine bağlı olarak çalışanlar ise yabancılaşmış profesyonellerdir (Dosaliyeva ve Bayraktaroğlu, 2012:225-228; Douglas ve Morris, 2006:400 aktaran Salihoğlu, 2014:51).

Spence ve Robbins (1992), çalışmalarında belirttikleri 3 temel boyuta kişilerin farklı düzeylerde değer vermesine göre işkolik tiplerini, çalışma heveslisi, sıkı çalışmaya gönülsüzler, hevesli bağımlılar, inancını yitirmiş çalışanlar, rahatlamış çalışanlar, meşgul olmayan çalışanlar olmak üzere 6 grup altında açıklamaktadır. *Çalışma heveslisi işkoliklerin* örgütün en alt pozisyonlarında buldukları belirtilmektedir. Kendilerini baskı altında ve gergin hissederler. Genellikle özel ve iş yaşantıları arasında çatışma yaşarlar ve çoğunluğu kadınlardan oluşmaktadır. *Hevesli bağımlıların* ise başarı odaklı ve hırslı yöneticilik görevlerinde yer aldıkları ve çoğunlukla erkeklerden oluştuğu görülmektedir. *İnancını yitirmiş çalışanların* iş tatminlerinin olmamasının yanı sıra çalışma arkadaşlarına ve iş yerine yabancılaştıkları görülmektedir. *Gönülsüz sıkı çalışan*, işleri sadece görev olarak gören işkolik bireylerdir. *Meşgul olmayan* işkolikler işe bağlılıkları ve iş doyumları düşük olan bireylerdir. *Rahatlamış çalışanların ise* iş ortamı ve aile ile özel yaşantısı arasındaki dengeyi sağlamış bireyler oldukları belirtilmektedir (Dosaliyeva ve Bayraktaroğlu, 2012:226-227).

Bu çalışmamızda Spence ve Robbins tarafından geliştirilen ve işten zevk alma, çalışma bağlılığı ve işe güdülenme olmak üzere üç botu olan işkoliklik ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçeğin hem ulusal hem de uluslar arası alanda pek çok sektörde ve işletmede kullanılmış olması ve çok sayıda tekrarlanmış olması sebebiyle çalışmamızda da kullanılmak istenmiştir.

2.1.2. İşkolikliğin Belirtileri

İşkoliklik kavramını, kişinin sağlığını, mutluluğunu ve diğer bireylerle olan ilişkilerini zedeleyecek ölçüde devamlı olarak çalışmak için duyulan kontrol edilemeyen ve aşırı düzeyde bir ihtiyaç olarak tanımlayabilmek mümkündür. İşkolik kişiyi ise aşırı çalışan, aşırı çalıştığından dolayı diğer faaliyetlerden uzak kalan, işine karşı bağımlılık düzeyinde bir düşkünlüğü olan, çalışmadığı zamanlarda bile işini düşünmeye başlayan bu iş bağımlılığından dolayı da diğer insanlarla olan ilişkilerinde aksaklıklar yaşayan, mükemmeliyetçi, aşırı düzen takıntılı olmak gibi özelliklerle tanımlayabiliriz. Çalışkanlık ve işkolik olmanın en önemli farkı kişideki motivasyonudur. Çalışkan bireyin motivasyonun üretmekten, işkolikliğin motivasyonun ise sadece başarıya ulaşmak ve iş bitirmekten geldiğini söyleyebiliriz (Temel, 2006: 107).

İşkolik olan bireyler boş zamanlarını çalışarak geçirmeyi tercih etmektedir. Hatta işlerini kişisel ilişkilerinin önünde tutarak, yer ve zaman ayırmadan sürekli çalışmak istemektedir. Aynı zamanda iş ortamında baskının fazla olması da kişileri daha fazla çalışmak zorunda hissettirmektedir. Bu nedenle bireyler daha fazla çalışmaya yönelmektedir (Akın ve Oğuz, 2010: 313).

Yapılan bir çalışmada işkolik kişilerin tipik bazı özelliklerinin olduğu belirtilmektedir. İşkoliklerin bu özellikleri kısaca şu şekilde belirtilebilmektedir (Garson, 2005: 16):

- Haftada 40 saatten fazla çalışırlar,
- Evde oldukları zamanlarda dahi evi iş yeri gibi görüp çalışırlar,
- Geç saatlere kadar ve hafta sonları çalışılması gerektiğini düşünürler,
- Kişisel işlerini yaparken, hatta dinlenirken bile işi düşünürler,
- Eğlence ve uyku için ayrılan zamanın gereksiz olduğunu düşünürler,

- Zamanlarının çoğunu işlerinde geçirmek isterler yada evde bile olsalar sık sık işyerini ararlar,
- Çok uzun çalışmalarının aile ilişkilerine zarar verdiğinin farkında olmazlar,
- İş yerinde tüm işler yolunda bile gitse endişelidirler,
- İş yerinde son derece enerjik olabilirken ev hayatlarında ilgisiz ve depresif olurlar,
- Çalıştıkları zaman kendilerinden iş dışında bir şey yapmaları istenildiğinde sinirlenirler.
- Scott ve arkadaşları tarafından işkolik insanların özelliklerini ortaya koyabilmek amacıyla yaptıkları çalışmada şu sonuçlar elde edilmiştir (Scott v.d., 1997: 292):
- İşkolikler çalışmaya zaman harcamayı severler,
- İşkolikler sadece ekonomik ve örgütsel sebeplerden dolayı çalışmazlar,
- İşkolikler çalışmadıkları zamanlarda da işi düşünürler.

İşkolik olmak aslında olumlu bir durum değildir. Çünkü kişi empati kurma yeteneğini kaybetmeye başladığı için iletişim kurmakta zorluk çekebilir. Bu şekilde de kişi karamsarlığa, takıntılı olmaya, mutsuz olmaya başlar ve beraberinde sağlık sorunları yaşamaya başlar bu durumda çalıştığı örgüte de verimliliği azalmaya başlar (Bardakçı ve Baloğlu, 2012:48).

Hastalığın kontrol altına alınabilmesi için, en başta bireyin bunu rahatsızlık olarak kabul etmesi ve sonrasında psikolojik tedavi görmesi gerekir. Bu durum daha çok anksiyete bozukluğu tedavisinde kullanılan ilaçlar sayesinde olmakta ve bu şekilde bireylerin umursamazlıklarının artırılması sağlanabilmektedir. İşkolik çalışanlar genellikle hasta olduklarını kabul etmemektedir. Bu nedenle de bireylerin özellikle ailelerine ve yakın çevrelerine karşı ilgisizlikleri artarak sorun haline gelmekte ve bu durum daha fazla karmaşıklaşarak içinden çıkılamayacak duruma gelmektedir (Doğan ve Tel, 2011:62-63).

2.2.Turizm İşletmelerinde İşkoliklik

Özellikle müşterilerin taleplerini karşılayabilmek için hizmet sunan işyerlerinde, müşteriyle birebir iletişim sağlayan çalışanların müşteri memnuniyetini sağlama anında

gösterdikleri tutum ve davranışları çok önemlidir. Buna karşılık işkolik olarak adlandırılan çalışanların işletmelerde bazı negatif yaklaşımlara yol açmasından dolayı hizmet anında aksamalar yaşanmakta ve bu aksamalar müşterilere yansımaktadır. Bu gibi nedenlerden dolayı hizmet kalitesi, müşteri sadakati ve müşteri memnuniyetini doğrudan etkileyen çalışanların hizmet odaklı olması ve işkolik olmaması büyük bir öneme sahiptir. Yöneticilerin, çalışanlara işkoliklik davranışları sergilememeleri için tavsiyelerde bulunması gerekmektedir.

Kişisel olarak hizmet vermeye daha elverişli çalışanların sunduğu davranışlar bireyin kendisi, tüketiciler ve işyeri açısından olumlu sonuçlar sağlayabilmektedir. Bu nedenle hizmet verme konusunda daha etkin ve yeterli olan çalışanlar, müşterilere hizmet sunan iş yerlerinde ve işlerde görev aldığı anda kendi becerilerine, yeteneklerine ve kişiliklerine göre bireysel olarak doyuma ulaşacağı bir işte çalışabilecek ve ulaşacağı yüksek iş doyumu performansını ve verimliliğini olumlu yönde etkileyebilecektir. Ayrıca hizmet sunan işletmeler hizmet verme konusunda etkin olan ve uygun özelliklere sahip bireyleri tercih etmek kaydıyla müşteri memnuniyetini, bağlılığını ve işletmenin performansını artırmada önemli bir avantaj elde etmiş olacaktır (Kuşluvan ve Eren, 2011:139). Bu sayede özellikle yüksek düzeyde hizmet sağlayan turizm işletmelerinin, hizmet vermeye elverişli kişilik özelliklerine sahip çalışanları teşhis edebilmesi ve işe alması son derece önemli bir noktadır.

Bir meslekteki üyelerin başarısı kendi meslekleriyle ilgili düşünce, algı ve tutumlarıyla doğrudan ilişkilidir. Yani adayların meslekleriyle ilgili görüşleri, toplumun mesleğe bakış açısının meslek üyeleri tarafından nasıl görüldüğü önemlidir. (TEDMEM, 2014: 7). Bu açıdan ele alındığında çalışanların çalışma koşullarını nasıl algıladığı, çalışma durumları hakkında ne düşündükleri önemli olarak değerlendirilmektedir. Sonuç olarak kişilerin aşırı çalışma algıları işkolikliğe neden olabilmektedir. Meslek ve başarı algıları bu durumda önemli rol oynamaktadır.

Turizm sektörü, dünyada çok sayıda istihdamı sağlayan sektörlerdendir (Bamford, 2012: 15). Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (WTTC), turizm sektöründe yer alan verilerle belirli dönemlerde raporlar hazırlamaktadır. 2015 yılı raporuna göre dünya toplam işgücünün %8,3'üne turizm sektörü istihdam sağlarken, Türkiye'de de bu oranın yüksek olduğu belirtilmektedir. 2014-2015 yılları arasında turizm sektörünün 10 milyon kişiye istihdam sağladığı bilinmektedir ve bu sayı hem doğrudan hem de dolaylı istihdam

verilerini içermektedir (Işık vd., 2015: 28). Turizm sektörü iyi düzeyde istihdam sağlamasına rağmen çalışma koşullarının iyi düzeyde olmadığı görülmektedir. Bu nedenle ülkemizde sektörün durumu, sorunları ve çözüm önerileriyle ilgili çalışmaların daha fazla yapılması gerekir. (Kaya & Atçı, 2015: 24). Turizm eğitimi veren birçok kurum olmasının yanı sıra mezun sayısı da giderek artmaktadır. Buna karşılık bu artış turizm sektöründe etkisini göstermemektedir. Ayrıca mezun öğrencilerin farklı sektörlere yöneldiği de görülmektedir. Bu nedenle bu artışların ve sektörün öğrenciler tarafından tercih edilmeme sebeplerinin incelenmesi gerekmektedir (Üzümcü vd., 2015: 186).

Serçeoğlu ve Selçuk (2016: 39) yaptıkları çalışmada işkolik eğilimleri ile hizmet odaklılık arasındaki ilişkiyi incelemek üzere konaklama işletmeleri üzerine bir araştırma yapmışlardır. Yaptıkları çalışmada 317 konaklama işletmesi personeline anket uygulayarak veri elde etmiş ve istatistiksel yöntemler ile analiz etmişlerdir. Yaptıkları analizler sonucunda çalışanların işkolik olduğuna ulaşılmıştır. İşkolik olmayla hizmet odaklılık arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna karşılık işkolik eğilimlerinin artmasının hizmet düzeyinde azalmaya neden olacağını belirtmişlerdir. Bu nedenle işkolikliğin belirli bir düzeyde olmasını ve işkolikliğin artması durumunda işkolikliğin önüne geçilmesi gerektiğini vurgulamışlardır.

Altınöz ve arkadaşları (2017:158-161) yaptıkları çalışmada turizm işletmeleri arasında yer alan otel işletmelerinde çalışan yöneticilerin işkolik davranışları ile nevrotik kişilik yapıları arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamışlardır. Bu doğrultuda uyguladıkları anket tekniği ile 172 çalışandan veri elde etmişlerdir. Elde ettikleri verileri istatistiksel analizler yöntemiyle analiz ettiklerinde işkolikliğin nevrotik kişilik yapısı ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğuna ulaşılmıştır. Ayrıca yükselme hırsı, kendilerini kanıtlama çalışmaları, boş zamanlarda yapacak aktivite bulamamaları, otel işletmelerinde iş yerinde uzun zaman geçirilmesi, ödüllendirmenin çalışma temposuna göre belirlenmesi gibi konuların işkoliklik eğilimine neden olabileceğini vurgulamışlardır. Ayrıca yöneticilerin nevrotik kişilik özelliklerine sahip olmamaları gerektiği ve işkolik davranışlar sergilememesi gerektiğini söylemişlerdir. Bu olumsuz özelliklerin çalışan bireylerde tükenmişlik ve geçimsizlik gibi sonuçlar doğurduğunu belirtmişlerdir.

Ulucan (2017) yaptığı çalışmada işkolik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyebilmek için turizm çalışanlarından 1259 otel çalışanına anket uygulamıştır. Yaptığı analizler sonucunda işkolik olmayan bireylerin sayısının işkolik olanlara göre daha fazla

olduğuna ulaşmıştır. Bireylerin demografik özelliklerinin işkolikliği etkilemediğini belirterek, değişkenler arasında herhangi bir ilişki olduğu sonucuna ulaşamadığını söylemiştir. Normalde literatür araştırmalarında incelediği değişkenler arasında pozitif bir ilişki olmasına karşılık yaptığı çalışmada anlamlı bir ilişki çıkmamasını sektörün özelliklerinden kaynaklı olabileceğini belirtmiştir. Ayrıca alışanların çoğunun kendilerini işkolik olarak değerlendirmemesinin veya tükenmişlik düzeylerinin yüksek çıkmamasının iki değerifen arasındaki anlamlı bir ilişki çıkmamasına neden olabileceğini belirtmiştir (Ulucan, 2017:1503-1504).

Günay ve arkadaşları (2017) otel yöneticileri ile yaptıkları araştırmada örgütsel iklimin işkoliklik üzerindeki etkilerini araştırmayı amaçlamışlardır. Çalışanların alışma isteklerinin sosyal ilişkilerini, sağlıklarını, aile ilişkilerini ve performanslarını etkilediğini belirtmişlerdir. Özellikle örgütte bulunan psikolojik ortamın çalışanları ve çalışanların davranış, inanç ve tutum gibi özelliklerini etkilediğini belirtmişlerdir. Bu doğrultuda örgütsel iklimin çalışanların işkolikliğini direk etkileyen bir durum olduğunu belirterek bu konu üzerinde araştırma yapmışlardır (ss.87). Turizm sektöründe faaliyet gösteren otellerin yöneticilerinden 143 kişiden anket yoluyla veri elde etmişlerdir (ss. 93). Elde ettikleri veriler doğrultusunda örgütsel iklimin alt boyutları arasında yer alan bireysel sorumluluk alt boyutunun işkoliklik alt boyutlarının tamamı arasında aynı yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Bireysel sorumluluğun artırılmasının bireyleri işkolikliğe yönlendirdiğini belirmişlerdir. Ayrıca rgt ikliminin alt boyutları arasında yer alan ödüllendirmenin işkoliklik alt boyutu olan güdülenmeyi pozitif yönde etkilediğini belirterek ödüllendirme sisteminin işkolikliği artırdığını belirtmişlerdir. Aynı zamanda turizm sektöründe çalışma koşullarının diğer sektörlere göre farklı olması, yoğun bir çalışma ortamı olması nedeniyle yöneticilerinde işkolik eğilimlerin daha fazla olacağını vurgulamışlardır. Bu nedenle yöneticilerin, işkoliklik eğilimlerini kontrol altında tutmak ve takip edebilmek için bireysel sorumluluk ve ödüllendirme gibi konularda daha dikkatli olmaları gerektiğini belirtmişlerdir (ss. 98). Ayrıca rgt verimliliği ve çalışan performansı açısından işkolikliğin kontrol altında tutulması önemli bir konudur.

Yapılan alışmalar işkolikliğin insan hayatındaki önemini göstermektedir. alışan kişilerin işkoliklik düzeyleri arttıka performansları olumsuz etkilenmekte ve tükenmişlikleri artarak bunun da işten ayrılmaya sebep olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum,

bireylerin sosyal anlamda da sorunlar yaşamasına ve çevreleriyle olan ilişkilerini de olumsuz olarak etkilemesine sebep olabilmektedir.

2.3. İşkoliklik Nedenleri

Literatürde yapılan araştırmalar incelendiğinde işkolik olmanın nedenlerini açıklayan farklı araştırmalar mevcuttur. Spence ve Robbins yaptıkları çalışmada bireylerin çalışmaya karşı hissettikleri bağımlılığın yüksek olmasının ve vakitlerinin çoğunu işyerinde veya iş konularına ayırmasının işkolikliği ortaya çıkarabileceğini ifade etmişlerdir (Temel, 2006:107). Yapılan bir çalışmada işkolikliğe neden olan faktörlerin içsel faktörlerden kaynaklanabileceği gibi ekonomik problemler, kötü giden evlilikler ve örgüt kültürü gibi dışsal faktörlerin de sebep olabileceği belirtilmektedir (Shimazu ve Schaufeli, 2009). Literatürde işkolikliğe neden olan faktörler kesin olarak sınıflandırılmasa da işkolikliğin en temel olarak bireysel, örgütsel ve çevresel faktörlerden kaynaklandığı söylenebilir (Doğan, 2015:4-5).

2.3.1. Örgütsel Nedenler

Bazı araştırmalarda kişilerin işkolik olmasına örgütsel faktörlerin neden olduğu belirtilmektedir. Buna göre örgüt ikliminin kişinin işkolik olması yada olmaması üzerine etkisi olduğu belirtilmektedir (Jonstone ve Jonstone, 2005). Örgütler, genellikle işkolik çalışanları ödüllendirirler (Burke, 2000). Çalışanlar, örgütün çok çalışan kişileri ödüllendirdiğini görmesi sonrasında kendileri de daha iyi konumlarda daha iyi paralar kazanabilmek için uzun saatler çalışmaya başlamaktadırlar. Burke'nin (2000) yaptığı çalışmada bir örgütte işkoliklerin bulunmasının diğer kişiler üzerinde de baskı oluşturarak işkolik olmalarına sebep olduğunu belirtmektedir. Worth'a göre de iş yerinde uzun saatler geçirip, sürekli işle ilgili çalışmalar yapan kişilerin iyi çalışanlar olarak nitelendirildikleri ve ödüllendirildikleri görülmektedir (Temel, 2006: 112). Porter da yaptığı çalışmada işyerlerinde fedakârlık ve fazla mesainin başarı kriteri olarak kabul edilerek işkolikliğin meydana gelmesine sebep olduğunu belirtmiştir (Dosaliyeva ve Bayraktaroğlu, 2012:48). Kanai ve Wakabayashi (2001: 129) ise işkoliklik üzerine Japon otomobil sektöründe çalışan kişiler ile yaptıkları araştırmada iş yükü ve iş ortamının işkolikliğin artmasına neden olduğunu vurgulamışlardır. Kişinin iş yükünün fazla olması, işte yükselme olanağının az olması yada hiç olmaması gibi sebepler çalışan üzerinde stres oluşturarak, işini kaybetmemek için çok çalışmasına sebep olmaktadır (Burke, 2001: 642).

2.3.2. Bireysel Nedenler

Bireyin sahip olduğu özelliklerin işkolikliğe neden olabileceği konuyla ilgili daha önce yapılan çalışmalardan anlaşılmaktadır (Mudrack vd, 2004; Ng vd, 2007). Spence ve Robbins (1992) işkoliklik üzerine yaptıkları demografik özellikler ile ilgili inceleme yaparak cinsiyetin işkolikliği etkilediğini belirtmişlerdir. Yaptıkları çalışmalar ile kadınların erkeklere göre daha fazla işkolik oldukları, kadınlarda zaman bağılılığı ve iş stresinin daha fazla olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

İşkoliklik durumu, aile içinde mutlu olmayan ve aile içinde sağlıklı iletişimin olmadığı çalışanlarda işlerini bir kaçış yolu olarak gördüklerinden dolayı artmaktadır. Bu şekilde bireyler yaşamlarındaki doyumunu işlerinde bulmaya çalışmaktadırlar. Bu durumda da kişiler işkolik olmaya kendilerini itmekteler. Aynı zamanda çocuklar gerçekçi hedeflerin konulmadığı, başarının ödüllendirildiği, başarısızlıkların ise cezalandırıldığı bir ortamda yetişiyorsa bu çocuklar büyüdüklerinde işkolik olma eğilimi gösterebilmektedirler. (Temel, 2006:112-113).

İşkoliklik farklı insanlarda farklı nedenlerle ortaya çıkabilmektedir. Kişilerin sahip olduğu özellikler, yaşam tarzları, hayata bakış açıları hayatlarında birçok konuyu etkilemektedir. Aynı zamanda kişilerin bu özellikleri bireylerin iş yaşam dengesizliği yaşamalarına ve işkolik olmalarına neden olabilmektedir. Örnek vermek gerekirse bireyin hırslı, özgüveni yüksek, çalışkan, gözü kara, tez canlı, girişimci ve heyecanlı olması durumunda işkolik olma olasılıklarının daha yüksek olduğu söylenebilmektedir. (Pekdemir ve Koçoğlu, 2014:310).

2.3.3. Çevresel Nedenler

Çevresel nedenler, örgütsel ve bireysel nedenlerin dışında olan işkolikliği makro ekonomik ve sosyal nedenlerle ortaya çıkaran nedenlerdir.

Yapılan bir araştırmada işkolikliğin nedenleri araştırılmıştır. Elde edilen bulgulara göre finansal (Schaufeli vd., 2008), sosyal ve teknolojik (Van Wijhe vd., 2011:255) nedenlerin işkolikliğe önemli bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen sonuçlardan da anlaşılabileceği gibi işkolikliğin bireye yükselme imkanı sağlaması sosyal, daha iyi finansal imkanlar sunması finansal ve teknolojik gelişmeler de teknolojik boyutun ortaya çıkmasına ve işkolikliğin artmasına neden olmaktadır (Bardakçı, 2007:49-50; Doğan, 2015: 5).

2.4.İşkolikliğin Etkileri ve Sonuçları

İşkolik insanlar çok çalışan, iş tatminleri yüksek, işlerini seven, enerjik, sağlıklı ve verimli bireylerdir. Buna karşılık yapılan literatür çalışmalarında işkolikliğin hem birey hem de örgüt için olumsuz etkileri olduğu anlaşılmaktadır (Bayraktaroğlu vd, 2015:123). İşkolikliğin sonucunda kişilerde psikolojik ve fiziksel sorunlara rastlanmaktadır. Ayrıca iş ortamında işkoliklerin çalışma arkadaşları ve yöneticileriyle aralarında sorunlar bulunmaktadır (Temel, 2006:104). Aynı zamanda işkolikliğin sonucunda bireylerde farklı sorunlar da görülmektedir. İş verimliliğinde azalmalar, insanlarla iletişim güçlüğü, duygusal boşluk, aile içi sorunları konuşmak istememe, aile ve yakın çevreleri ile ilişkilerini önemsememe gibi olumsuz sorunlar meydana gelmektedir (Dosaliyeva ve Bayraktaroğlu, 2012:238).

Japonya’da yapılan bir çalışmada işkolikliğin, iş ortamındaki stresin ve iş alışkanlıklarının bireyin sağlığında etkisi araştırılmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda belirlenen değişkenlerin bireyi olumsuz yönde etkilediği belirtilmektedir (Kanai vd.,1996:192).

İşkoliklik, bireylerin ekonomik standartlara ulaşma veya örgüt amaçlarına ulaşmak için gösterdikleri fazla çalışmadır. Bu nedenle işkoliklik, kişilerde hem fiziksel hem de ruhsal sorunlara neden olabilmektedir. Ayrıca iş yaşam dengesinin bozulmasına da neden olmaktadır (Pekdemir ve Koçoğlu, 2014). Bu durum bireylerin amaçlarına ulaşırken kendilerinden de fazla ödün verdiklerini göstermektedir. Bireylerin isteklerine ve beklentilerine ulaşmak için normalden fazla çalışmaları onları olumsuz etkileyebilmektedir. Bu nedenle çalışma düzenlerini işkoliklik sınırlarında değil uygun düzeylerde tutmaları gerekmektedir.

Bonebright’ın (2001) yaptığı çalışmada işkoliklik ile stres, verimlilik ve tükenmişlik düzeyi arasında aynı yönde ilişki olduğu belirtilmiştir. Başka bir ifadeyle işkolikliğin artmasının tükenmişliğin artmasına sebep olacağı söylenebilir. Tükenmişlik kavramı örgüt ve birey için önemli bir etken olduğu için işkolikliğin bu açıdan olumsuz etkisi de göz ardı edilmemelidir.

İşkoliklikte yaşanan bazı durumlar olumsuz etkilere neden olabilmektedir. Bunlardan en önemlileri; dinlenme zamanının olmaması, aşırı iş yükü, yoğun iş ortamı, yetersiz uzman yönlendirmeleridir. Bu örnekler işkolik insanları olumsuz yönde etkileyerek, birey ve örgütler için de olumsuzluklara neden olabilmektedir (Naktiyok ve

Karabey, 2005:183-184). Bireylerden zaman içerisinde alınan verim giderek azalabilmektedir.

Amerika ve Kanada'da yapılan bir çalışmada işkolikliğin etkileri üzerine 107 çalışan ile araştırma yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre işkolikliğin aile ile ilgili konuları olumsuz etkilediğine ulaşılmıştır. İşkolik çalışanların daha az sorumluluk aldıklarına, ailesel sorunların çözümüne katkı sağlamadıklarına ve aile içi rollerini daha az yerine getirdiklerine ulaşılmıştır. Spence ve Robbins akademik pozisyonda çalışanların çalışmaya karşı güdülenme, çalışmaktan hoşlanma, çalışmaya bağımlılık ve davranışsal özelliklerini cinsiyet değişkenine göre incelemiştir. Elde ettikleri sonuçlara göre kadınlarda iş stresi, zaman bağımlılığı düzeyleri, iş bağımlılığı, çalışmaya karşı güdülenme ve çalışmaktan hoşlanma ile yetki verememe ve çalışmaya karşı mükemmeliyetçilik değerleri arasında herhangi bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca erkeklerin sağlık şikâyetlerinin kadınlara göre oldukça düşük olduğunu belirtmişlerdir (Temel, 2006:119-121). İşkoliklik üzerine yapılan farklı araştırmalara göre işkolik bir eşi olan kişilerin duygu ve düşüncelerinin aşağıdaki şekilde olduğu belirtilebilir (Temel, 2006:121-122):

- Bireylerin çalışma yaşamlarındaki davranışlarında işkolik olmaları kişilerde toplumsal ilişkilerinin bozulmasına neden olmaktadır.
- İşkolik bireylerin zamana bağlı olarak yaratıcılık ve üretkenliklerinde düşme gözlenmekte ve bu kişilerin zamanla hata yapma olasılıkları da artmaktadır.
- İşkolik kişilerde zamana bağlı olarak depresyon ve yorgunluk görülmekte ve bu da zamanla bireyde huzursuzluğa yol açmaktadır.
- İşkolik kişilerin evlilik yaşantıları zamanla bozulup parçalanmaktadır.
- İşkolik olmak kişinin kendisine yeterli zaman ayırmaması anlamına gelmektedir. Birey bu şekilde yaşamdan kopmaya başlamaktadır.
- İşkolik kişilerde strese bağlı olan sağlık problemleri görülmeye başlanmıştır.
- İşkolikliğin etkileri örgütsel, bireysel (fizyolojik ve psikolojik) ve sosyal olmak üzere gruplandırılarak incelenebilir (Kart, 2005; Spence ve Robbins, 1992; Robinson ve Post, 1997).

İşkolikliğin örgüte etkileri daha önce de belirtildiği gibi hem olumlu hem de olumsuz olabilmektedir. Çalışmalardan bazıları işkolikliğin örgüt için pozitif etkileri olduğunu savunurken işkoliklik ile ilgili bazı çalışmalar da işkolikliğin düşük iş performansı, psikolojik rahatsızlık ve işten ayrılma niyetli sonuçlar şeklinde olumsuz etkileri üzerinde durmaktadır. Aynı zamanda işkolikliğin olumsuz açıdan ele alındığı araştırmalarda işkolik bireylerin iş arkadaşlarına sorun yaratan, iş performansı düşük ve mutsuz bireyler oldukları belirtilmektedir (Galperin ve Burke, 2013:334). İşkolikliği takip eden örgütsel sorunlara stres, işten kaçma, işe gecikme, moral bozukluğu, ahenksizlik, yetersiz işbirliği, yaratıcılık kaybı, kişilerarası çatışma, düşük verim, tükenme ve iş güvensizliği eklenebilir (Robinson, 2000:130). Bireylerin yaşadıkları bütün bu olumsuzluklar örgüt açısından ciddi olumsuz etkilere neden olmaktadır. Bu nedenle işkolik çalışanların çalışma düzenlerinin takip edilmesi ve kontrol altına alınması önemli bir konu olarak görülerek, ele alınması gerekir.

İşkolikliğin fiziksel ve psikolojik etkileri olduğu yapılan çalışmalardan anlaşılmaktadır. İşkoliklik sonucunda bireylerde kendini savunma güdüsünün artması, bireylerde kötümserlik, ilaç bağımlılığı, başkalarını sürekli eleştirme, sinirlilik, sabırsızlık, gibi ruhsal rahatsızlıklara neden olmaktadır (Temel, 2006:121). Bu etkiler işkolikliğin psikolojik etkileri arasında sıralanabilmektedir. Bireylerin psikolojileri yaşamlarında büyük bir öneme sahip olduğu için dikkat edilmesi gereken çok önemli bir konudur. Zaman içerisinde müdahale edilmemesi ve önlenememesi durumunda daha büyük psikolojik etkilere neden olabilmektedir.

Yapılan çalışmalar sonucunda işkolikliğin farklı toplumlarda çeşitli hastalıklara sebep olduğu görülmektedir. İşkolikliğin fizyolojik etkileri sonucunda, bireyler aşırı tükenmişlik hissi, tansiyon hastalığı, mide rahatsızlıkları, dalgınlık, depresyon gibi sağlık problemleri yaşayabilmektedir. Yapılan araştırmalara göre işkoliklik sonucunda Kuzey Amerika'da çalışan bireylerde ciddi sağlık sorunlarıyla karşılaşılmış, Japonya'da ise aşırı stres sebebiyle bireylerde kalp hastalıkları yaşanmıştır (Bardakçı, 2007: 52).

İşkolik bireylerin toplumsal çevresiyle olan ilişkilerinin azalmaya başladığı belirtilmektedir. Çünkü bireyler enerjilerinin ve zamanlarının çoğunu çalışarak geçirdiği için sosyal ilişkileri zayıflamaya başlamaktadır. Aynı zamanda işkolik bireyler diğer insanlara karşı duyarsızlaşarak, insani değerlere ve farklı hayatlara karşı umursamaz olmaktadır (Bardakçı, 2007: 53). İşkoliklerin sosyal ilişkilerinin zayıflaması yakın

çevreleri ve aileleri arasındaki bağları da zayıflatarak, sorunların artmasına ve anlaşmazlıkların büyümesine neden olabilmektedir.

2.5. İşkolikliğin Engellenmesi

İşyerlerinde işkolikliğin önüne geçmek için farklı yöntemler uygulanmaktadır. Bu yöntemler kısaca kişisel danışmanlık, aile terapisi, işyeri politikası ve uygulamaları olmak üzere üç grupta toplanabilir. Bu yöntemleri aşağıdaki şekilde açıklayabilmek mümkündür (Gini, 1998; Temel, 2006:123):

Kişisel Danışmanlık: Kişisel danışmanlıkta amaç, işkolikliğin bağımlılık seviyesinin düşürülmesidir. Bireylerle yapılan görüşmeler doğrultusunda öncelikli olarak işkolikliğin nedenleri tespit edilmeye çalışılmaktadır. Kişilerin duygu ve düşünceleri analiz edilerek, kişilere uygun yeni hobi ve alışkanlıklar kazandırılıp rahatlamlarına yardımcı olmaya çalışmak amaçlanmaktadır (Robinson, 2000:157).

Aile Terapisi: Bu uygulamada işkolik kişinin aile bireylerine davranışları değerlendirilmektedir. Bu sayede aile büyüklerinin ve çocukların birbirlerinden gerçekçi olmayan beklentilerde bulunması durumunun önüne geçilmiş olmaktadır (Robinson, 2000:157).

İşyeri Politikası ve Uygulamaları: İşkolikliğin önlenilmesinde farklı yaklaşımlar ve farklı çözüm önerileri bulunmaktadır. Bu uygulamada çalışanlar işyerlerinin yönlendirmesiyle farklı aktivitelere teşvik edilmektedir. İşkolik çalışanların zamanlarını işe ayırmaları yerine yaratıcılığa ayırmaları sağlanmaktadır (Bowen ve ark. 1989).

İşkolikliğin önlenilmesi için öncelikli olarak bireyin işkolikliği kabul etmesi ve bu noktaya gelmesindeki nedenleri gözden geçirmesi gerekmektedir. Bu nedenleri belirlerken iş hayatında kabul görmede mi problem yaşadıklarını, işle ilgili görevlerde etkin rollerde olmadıklarını mı ya da gereken saygıyı görmediklerini mi düşündükleri gibi konuları kendi içlerinde değerlendirmeleri gerekmektedir. Sonrasında bireylerin yaşadıkları kaygı ve sorunları çözebileceklerini bilmeleri gerekmektedir. Ayrıca bireylerin istedikleri ve çözümlere anında değil zaman içerisinde belirli süreçler sonucunda ulaşabileceklerini bilmeleri gerekmektedir. Bireylerin ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri ve sorunları aşabilmelerinde iş yaşam dengesini kurabilmeleri büyük önem taşımaktadır (Galperin ve Burke, 2013:334). İş yaşam dengesinin kurulması aynı zamanda bireylerin

işkolikliğin önüne geçmesinde ve olumsuz etkilerinden uzaklaşmasına da yardımcı olacaktır.

İş-Yaşam dengesi kurma yolları;

- Bireyler, iş yaşam dengesi kurabilmek için işi iş yerinde bırakarak, hayatı da yaşamayı prensip edinmelidir. Bu sayede iş ile ilgili konular iş yerinde kalacak ve bu durum hayatı gerektiği gibi yaşamalarına yardımcı olacaktır. İş bittiği halde işe bağlı yaşamak bireylerin hayatlarından kaybettikleri zamanlardır.
- Bireyler gerektiğinde yardım istemelidir. Bireyler kendi hayatlarını yaşıyor olsa bile bireyin deneyim ve tecrübelerinin yetersiz kaldığı durumlar olabilmektedir. Bu noktada bireyler aile veya arkadaşlarından yardım istemelidirler.
- Zor çalışma koşulları ile yaşam arasında dengeyi kurabilmek için spor yapmak önemlidir. Ayrıca yeni hobiler edinmenin de olumlu yararları olmaktadır. Takip edilen spor salonları ve iç disiplini kurabilmek için programlı aktivitelere yazılmak önemlidir.
- Yaşamın getirdiği koşullar nedeniyle dinlenmeyi atlamamak gerekmektedir. Dinlenmek tembellik olarak değerlendirilmemeli, temel ihtiyaçlar kadar gerekli bir gereksinim olduğu kabul edilmelidir (Robinson, 2000:130).
- Bireylerin iş yaşamı dışındaki hayatındaki özel ve önemli günleri not alacakları bir ajanda tutmaları önemlidir. İş hayatında olduğu gibi özel hayatta hatırlatıcılardan yararlanmak unutulmaması gereken konuları hatırlatarak, önemli detayların kaçırılmamasını sağlayacaktır (Galperin ve Burke, 2013:334). Bu durum kişilerin sosyal ilişkilerinin artmasını sağlayarak, yakınlarına zaman ayırmasında önemli bir etkiye sahip olacaktır.
- İşkolikliğin önlenmesinde beslenme düzeni önemlidir. Bireylerin beslenme alışkanlıklarının doğru ve dengeli olması büyük önem taşımaktadır. İşkolik olan kişilerin öğünleri atlaması sorunlara neden olmaktadır. Bunun yanı sıra düzenli beslenme bireylerin doğru kararlar almasına ve sağlıklı bir yaşam sürmesine yardımcı olmaktadır (Robinson, 2000:130).

- Bireylerin iş yaşam dengesi kurabilmek için hayır demeyi öğrenmeleri gerekmektedir. Bireylerin hayatlarında önemli olan bir plan veya gün için verilen görevleri geri çevirmeyi öğrenmeleri gerekmektedir. İnsanların kendi planlarından daha önemli bir konu yoktur ve aslında acil olan işler son anda bildirilmemelidir (Galperin ve Burke, 2013:334).
- Bireylerin kendi özel hayatlarının, aile ve arkadaşlarının çok önemli olduğunu bilmeleri ve buna göre yaşamlarına yön vermeleri gerekmektedir. Özel hayatlarına gereken önemi vermeli ve buna özen göstermelidirler. Ayrıca iş ilişkileri iş yerinde kalmalı, özel hayatın da işe taşınmaması gerekmektedir (Galperin ve Burke, 2013:334).
- Bireyler gerektiği zaman ve ihtiyaç duyduklarında kendilerine zaman ayırmalı ve tatil yapmalıdır. İmkân olduğu her an, resmi tatillerde veya hafta sonlarında seyahate çıkarak kendilerini işten uzaklaştırmalıdır (Robinson, 2000:130).
- Bireyler herkesin ve kendilerinin de hata yapabileceğini kabul etmelidir. Hata yaptıklarında kendilerini affederek ve ders alarak ilerlemeye devam etmelidir. (Galperin ve Burke, 2013:334).

İşkolikliğin önlenmesinde bireysel olarak alınan önlemlerin yetersiz kalması durumunda mutlaka profesyonel destek alınmalıdır. İşkoliklik durumlarında ve olumsuz etkilerin önlenmesinde psikologlar veya yaşam koçları destekleyici olabilmektedirler. İşkolik olmak geri dönüşü olmayan bir durum değildir. Bu nedenle bu durumu aşmak ve sorunlara çözüm bulmak için bireyler zaman kaybetmeden gerekli önlemler için harekete geçmelidir. Gerekli durumlarda da profesyonel destek almaktan çekinilmemelidir (Galperin ve Burke, 2013:334).

Literatürde işkolikliğin tedavisi üzerine yapılmış farklı çalışmalar yer almaktadır. Killinger (1991) yeni duyguların ortaya çıkarılmasıyla işkolikliğin önlenebileceğini belirtmektedir. Robinson (1997) ise, işkolikliği değerlendirilirken aile sorunu olarak ele alınması gerektiğini belirtmektedir. Yapılan araştırmalarda işkolikliğin önlenmesi ve tedavisinin yanı sıra bu süreçte etki ettiği olumsuzluklar arasında yer alan aile ve evlilik sorunları, depresyon, kaygı, üzüntü, stres gibi olumsuz durumlara da çözüm bulunmaya çalışılmıştır (Bayraktaroğlu ve Mustafayeva, 2008:49).

İşkolikliğin önlenmesi aşamasında işkoliklerin iş tempolarını düşürmeleri, rahatlama, aile ilişkilerini güçlendirmeleri ve sosyalleşmeye daha fazla önem vermeleri gerektiğinin farkında olmaları gerekmektedir (Robinson, 2000:157). İş hayatı dışında toplumsal bir yaşam olduğunu benimsemeleri ve iş hayatı dışındaki önemli alanlara da yönelmeleri bu süreçte bireylere yardımcı olmaktadır.

Fassel ve Shaef (1989), işkoliklerin tatile çıkmalarının sağlanması, ödüllendirilmesi, iş yüklerinin azaltılması gibi konuların işkolikliğin tedavisi için önemli olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca bireylerin zamanlarını verimli bir şekilde yönetmelerinin sağlanması işkolikliğin tedavisinde önemli olan bir diğer konudur. Bireyler vakitlerini planlayarak sosyal ilişkilerine ve kendilerine daha fazla zaman ayırarak tedavi sürecinin etkisini artırabilmektedirler (Galperin ve Burke, 2013:334).

Yapılan araştırmalar sonucunda işkoliklik ile ilgili bazı öneriler aşağıda yer almaktadır. Bu önerileri kısaca şu şekilde özetleyebilmek mümkün olabilmektedir (Serçeoğlu ve Selçuk, 2016:49-50):

- Çalışanların işkolik olmalarının en önemli nedenlerinden biri yöneticilerin yaklaşımlarıdır. Bu nedenle yöneticilerin işkolikliğı teşvik edip ödüllendirmek yerine çalışanlara daha sağlıklı çalışma biçimlerini benimsetmeleri gerekmektedir.
- Her örgüt işlerini belirli standartlara göre gerçekleştirmektedir. Bu nedenle işe alım sonrasında çalışanların alacakları oryantasyon eğitimlerinin sağlanması gerekmektedir. Bu durumda oryantasyon eğitimleri, bireylerin gereken iş tanımları hakkında ve fazladan iş yapmamaları için gereken yeterli bilgiye sahip olmalarını sağlayarak, işkolikliğin önlenmesine yardımcı olacaktır.
- İşkolikliğin başlarda örgüt için olumlu etkileri olmasına karşılık genel anlamda olumsuz bir durum olduğu kabul edilmelidir. İlerleyen süreçlerde bireylere birçok olumsuz ve yıkıcı etkilere neden olabilmektedir. Bu nedenle bireylere işkolikliğin olumsuz olduğu hakkında gerekli bilgilendirmeler yapılarak bilinçlendirilmelidirler.
- İşkolik çalışanların boş zamanlarında ve izin günlerinde bile çalışma isteklerinin olması nedeniyle kendilerini psikolojik olarak yenilemeleri için çalışanların tatile çıkmaları sağlanmalıdır.

- İşkolik çalışanlar aynı zamanda mükemmeliyetçi insanlardır ve çalışma arkadaşlarının yaptıkları işleri beğenmezler. Bu nedenle yöneticilerin, işkolik çalışanlar olmadığında da işlerin devam ettiği ve sürdürülebilir olduğunu göstermeleri gerekmektedir.
- Aşırı ve kompulsif olan kişiler işkolik olduklarını kabul etmeyebilirler. Bu nedenle tedavi süreçleri zorlaşmaktadır. Bu doğrultuda işkolik olan kişilere bunun bir sorun olduğu anlatılmalı ve kişisel danışmanlık yardımıyla bu durumu aşmaları sağlanmalıdır. Aynı zamanda aile desteği de bu süreçte çok önemlidir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

3.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 senesinde Freudenberger' in kaleme aldığı bir makaleyle birlikte yazına girmiştir. Bu çalışmada tükenmişlik “mesleki bir stres” şeklinde ifade edilmiştir. Freudenberger (1974: 159) tükenmişliği, “başarısız olma, yıpranma, fazla yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler neticesi bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” şeklinde tanımlamıştır. Tükenmişlikle ilgili yazında çok sayıda tanım yapılmıştır. Tükenmişlik kavramında genel olarak birbirine benzer ancak ifade edilme yönünden farklı tanımlamalar bulunmaktadır. Freudenberger'in ardından bu konuya ilişkin yapmış olduğu araştırmaları ve özellikle de tükenmişliğe bağlı geliştirmiş olduğu ölçekten dolayı en çok üzerinde durulan kuramcı olan Maslach (2003: 189) açısından tükenmişlik, çalışma ortamındaki stresi yükselten unsura yönelik bir reaksiyon olarak uzun dönemde meydana gelen psikolojik bir sıkıntıdır.

Tükenmişlik, başkalarını memnun edip, onların isteklerini karşılayabilmek için rekabet, para kazanma hırısı, baskı ve karşılığını alamama duygusunu ifade etmektedir (Farber, 2000; Scott, 2001). Aranson ile Pines (1988) tükenmişliği; hissel istekler isteyen durumların uzun süre etkisinde kalmanın sebep olduğu bedensel, hissel ve bilişsel olarak tükenmişlik hali biçiminde tanımlamaktadırlar (Van Dierendonck ve Schaufeli, 1993: 633). Bazı araştırmacılar açısından tükenmişlik, stres ile başarılı bir yöntemle başa çıkmadaki yetersizliğin bir sonucu şeklinde ele alınmaktadır (Kaçmaz, 1989: 180; Torun, 2005: 29 Friesen ve Sarros,). Bir diğer tanımlamaya göre de tükenmişlik çalışılan ortamda maruz kalınan stresin yok edilmemesi sebebiyle fiziki sonuçlar doğurabilen psikolojik bir problemdir (Birdir ve Tepeci, 2003: 960; Shirom and Ezrachi, 2003: 84). Tükenmişliği en basit olarak, sürekli insanlarla iletişim halinde olan ve yoğun bir şekilde insanların isteklerini karşılamaya maruz kalan kişilerde sürekli yorgunluk, ümitsizlik, fiziksel bitkinlik, çaresizlik gibi duyguların yaşanmasından dolayı bu kişilerin hayata ve başka insanlara karşı olumsuz tutumlarını yansıtmasıyla oluşan sendrom olarak ifade edebilmek mümkündür (Maslach ve Jackson, 1981).

Tükenmişlik kavramıyla ilgili tanımlar dikkatlice ele alındığında, tükenmişliğin güdü, tutum ve beklenti gibi bireysel duyguları içeren içsel bir psikolojik durum olduğu sonucuna ulaşılabilmektedir (Hock, 1988: 168; Gökçakan ve Özer, 1999).

3.1.1. Tükenmişliğin Aşamaları

Edelwich ve Brodsky'ın (1980), geliştirdikleri modele göre tükenmişlik, mesleğine büyük bir istek ve beklentiyle başlayan kişilerde isteklerinin karşılanamaması durumunda zaman içerisinde oluşan sendromdur. Bu modele göre Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliğin gelişim sürecini idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve duyarsızlaşma, ilgisizleşme dönemi olmak üzere dört aşama ile açıklamaktadırlar (Toprak, 2013: 24; Dinç, 2008: 7-8; Özçınar, 2005: 13). Tükenmişliği aşamalandırma çalışması, tükenmişliği anlamayı kolaylaştıran bir bakış açısı sağlanmaktadır. Ancak, aslında tükenmişlik bireyin bir aşamadan diğerine atladığı aralıklı bir süreç değil, sürekli bir olgudur ve dalgalanmalar olabilir. Başka bir ifadeyle bu aşamaların birbiri ardına dizilmesi gerekmez, aşamalar atlanabilir ya da bireyin bu aşamaların birinde durarak tükenmişliği yaşamaya söz konusu olabilmektedir (Polat, 2007: 24).

İdealistik Coşku Aşaması: Bu aşamada birey için yaptığı iş her şey demektir (Kaçmaz, 2005). Mesleği ile ilgili gerçekçilikten uzak talepler gösterilmektedir. Yüksek idealler ve umutlar doğrultusunda iş için güdüleme oldukça ileri düzeydedir (Sılığ, 2003: 13; Girgin, 1995). Yani bu evrede birey için sahip olduğu işi her şeyin önündedir. Genellikle mesleğinin eğitimini devam ettirme isteği vardır. Bu çok beklenti, güdüleme, idealler uğruna uykusuzluğa, huzurlu olmayan çalışma ortamına, gereksiz yüklenen işlere karşın, tükenmek bilmeyen enerji ile çalışma isteği bulunur.

Sürekli gayretinden ve yaptığı işten dolayı övülmeyi bekleyen ancak buna karşın genellikle peşin hükümlere ve problemlere maruz kalan birey yaklaşık bir yıl süren bu dönemin sonlarına doğru tükenmişliğin ikinci dönemi olan durgunlaşma dönemini yaşamaya başlar (Baysal, 1995: 28).

Durgunluk Aşaması: Bireyin motivasyonu ve enerjisinin düştüğü aşamadır. Bu aşamada bireyin beklentisinde ve umutlarında artık bir düşüş vardır. Birey bu aşamada işi ile ilgili beklentilerinde hayal kırıklığı yaşamaya başlar. Bu aşamada kişinin iş tatmin seviyesi artık düşmeye başlar, işi dışında kalan sosyal etkinlikleri ön plana çıkmaya başlar (Baysal, 1995: 28-29; Sılığ, 2003: 13).

İşten alınan tatmin duygusu bireysel gereksinimler kadar önemli görünmemektedir. İş dışındaki ilgiler (arkadaşlık, spor, boş zaman etkinlikleri) çok daha önemli hale gelebilir. Bu aşama bireyin işini her şeyin üstünde tuttuğu dönemden uzaklaşarak, toplumsal, tarihi etkinliklere katılımını artırdığı aşamadır. Durağanlaşma aşamasında bireyin işine karşı olan motivasyonu ve enerjisinde azalma durumu olduğu söylenebilir.

Engellenme Aşaması: Bu aşama, diğer insanlara yardımda bulunmak ve hizmet etmek için çalışmaya başlamış olan bireyin, kişileri, sistemi, rahatsızlık veren çalışma şartlarını değiştirmenin ne kadar zor olduğunun farkında olduğu ve yoğun bir engellenmişlik duygusu yaşadığı dönemdir. Toplumdan uzaklaşmanın da yoğun olarak yaşandığı aşamalardan bir tanesidir. Birey zaman içerisinde yaptığı işi, kendisini ve çevresini yeniden değerlendirmeye başlar (Baysal, 1995; 29).

Yetersiz ücret, düşük statü ve uzun mesai saatlerinin bir türlü düzelmemesi ve hizmet verdiği kişilerden aldığı olumsuz tepkiler bireyi daha fazla yıpratmakta ve bu işi artık yapıp yapmamayı sorgulamasına neden olmaktadır. Bu aşamadaki birey kendini ifade edip, problemlerini çözebilmek amacıyla harekete geçebilir ve inisiyatif alabilir ve tükenmişliğin son aşamasına doğru ilerlemekten kurtulabilir. Ancak, birey kendisini ifade etmek yerine içine kapanıp, kendini ifade etmez, sıkıntılarından ve sonunda hizmet vermekten de kaçınmaya başlarsa, bu davranış bir süre sonra bireyi tükenmişliğin son aşamasına götürecektir. Birey tükenmişliğin son aşaması olan umursamazlık aşamasına doğru sürüklenecektir (Polatçı, 2007: 22-23).

İlgisizleşme Aşaması: Tükenmişlik sürecinde anlatılması zor bir düzey olan ilgisizlik aşaması, sıklıkla, yakınmalar, çekişmeler ve genel iş doyumsuzluğunun yaşandığı aşamadır. Duyarsızlaşmanın artık açık şekilde olduğu aşamadır. . Hizmet veren 'görevin bir iş, işinde bir görev olduğunu görme şeklinde bir eğilim içindedir. Genellikle hizmet verende vazgeçmiş bir durum vardır (Baysal, 1995: 29; Girgin, 1995: 20). İlgisizlik, devam eden engellenmelerin yıkıcılığının üstesinden gelebilmek için hizmet verenin durum karşısındaki savunma mekanizmasıdır (Sılığ, 2003: 14). Bu aşamada çok yoğun bir ümitsizlik görülmektedir. Mesleğini ekonomik ve toplumsal teminat için sürdürme söz konusudur (Girgin, 1995: 20). Meslekten zevk alma bu aşamada söz konusu değildir. İlk aşamada yaşanan coşku artık yerini bıkkınlığa bırakmıştır. Birey zevk almamakla birlikte mesleğine ekonomik güvencesini sağlamak için devam etmektedir (Polatçı, 2007:23).

3.1.2. Tükenmişliğin Boyutları

Leiter ve Maslach, (1988: 300) özellikle hizmet sektöründe çalışanların sıklıkla yaşadıkları bir sendrom olarak tanımladıkları tükenmişliği üç boyutta ele alarak bir model oluşturdukları görülmektedir. Bu modele göre tükenmişlik, duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve bireysel başarıda düşme hissi (low personal accomplishment) olmak üzere üç farklı boyut olarak açıklanmıştır. Bu boyutlar aşağıda sırasıyla açıklanmaya çalışılmıştır.

Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion): Duygusal tükenme boyutunun, tükenmişliğin en bilinen boyutu olduğu söylenebilir (Dolgun, 2010:289). Duygusal tükenme en basit olarak, “duygusal kaynakların tükenmesi” olarak ifade edilmektedir (Akın ve Oğuz, 2010: 314). Mesleki yönden tükenmiş bireylerde çoğunlukla yorulmuşluk hissi, enerjide düşüklük, duyguları açısından hırpalanmış hissedilme gibi durumlar görülmektedir. Bu durumlar aynı zamanda duygusal tükenmişlik boyutunun en temel özellikleridir (Akın ve Oğuz, 2010: 314) Bu aşama literatüre göre tükenmişliğin en ciddi ve en belirleyici boyutu şeklinde belirtilmektedir. Duygusal yönden tükenmişliği yaşayan birey, artık hizmet sunduğu insanlara karşı önceden olduğu kadar verimli ve inisiyatif alan bir şekilde yaklaşmadığını düşünür, huzursuzluk ve engellenme duygularıyla dolu olan kişi açısından sabah uyanıp yeniden işe gitme zorunluluğu onun için önemli bir sıkıntıdır. (Friesen ve Sarros, 1989: 179; Ergin, 1993: 144; Ergin, 1995: 37; Torun, 1997: 47; Maslach, 2001: 402-403; Çimen ve Ergin, 2001: 169; Sweeney ve Summers, 2002: 225, Singh ve diğ.,1994: 559; Leiter ve Maslach,1988: 297).

Duygusal yönden tükenmişliğe ilişkin bir baş etme mekanizması olarak birey başkalarıyla olan ilişkilerinde duyarsız olmaya ve onlarla kendisinin arasına psikolojik yönden artık bir set çekmeye başlar. Maslach’ın kuramı açısından hissel yönden tükenmişlik duyarsızlaşmanın, duyarsızlaşma ise bireysel başarıda zayıflık duygusunun bir sebebi şeklinde ele alınmaktadır.

Duyarsızlaşma (Depersonalization): Duyarsızlaşmanın, kişinin hizmet sunduğu insanlara karşı onların birey olduklarını göz önünde bulundurmadan, hisler barındırmayan tavır ve hareketlerle kendini açığa çıkardığı söylenebilir. Kişi bu aşamada insani duyarlılıktan uzaklaşmış, karşısındakini küçümseyici, sert, hissiz, umursamaz bir yaklaşım içerisine girmiştir. (Maslach, 2001: 403; Kaçmaz, 2005: 29 Leiter ve Maslach, 1988: 297; Singh ve diğ.,1994: 559). Çalışanlar, hizmet sundukları bireylere ve aynı zamanda

çalıştıkları kuruma karşı mesafeli, umursamayan bir davranış ortaya koyabilirler ve böyle davrandıkları için de herhangi bir rahatsızlık hissetmezler. (Çimen,2000:6).

Küçümseyici bir üslupla konuşma, bireyleri sınıflara ayırma, katı olan kurallarla işini yapma ve endişe duyarsızlaşma boyutunun en temel özellikleri arasında sayılabilir (Torun,1997: s.47). Duyarsızlaşma, tükenmiş olmanın bireylerarası durumunun ifadesidir (Sürgevil ve Budak, 2005: s.96). Daley (1979: s.375) özellikle toplumsal hizmet uzmanlarını konu edinmiş olsa da, tükenmiş olma durumu yaşayan kişilerin bazı durumlarından söz etmiştir. Buna göre, tükenmişlik yaşayan kişiler, hizmet sundukları kişilerle kendi hayatları arasında belirgin bir sınır oluşturmakta, mesela ev yaşamlarında işleriyle ilgili asla konuşmamakta ve hizmet sundukları kişilerle aralarına bir mesafe koymak kaygısıyla bu kişilerle ellerinden geldiğince diyalog kurmaktan uzak durmaktadırlar. Bunlara ek olarak Daley (1979: s.375) tükenmişlik duygusu içinde bulunan çalışanların, hizmet sunulan kişilere sert davrandıkları, bu şahısların problemlerini çözmek yerine “kitaba göre” davranmayı tercih ettiklerini belirtmektedir. Birey, duyarsızlaşmanın başladığı dönemde, hizmet sunduğu bireyler ile işverenin ondan mevcut beklentileriyle içerisinde bulunmuş olduğu mevcut durum arasındaki uyumsuzluğu fark eder. Bu ise bireyin kendini eksik hissetmesini ve iyi yönlerini incelerken de kendini başarısızlıkla nitelendirmesiyle sona ermektedir. Duyarsızlaşma, bireyin işine dönük performansına da yansır ve başarıya ilişkin değerlendirmelerini etki altına alır, bireysel başarıda azalma duygusuna sebep olur.

Bireysel Başarıda Düşme Hissi (Low Personal Accomplishment): Bu boyut“bireyin kendisini olumsuz değerlendirme eğilimi içerisinde olması”durumunu ifade etmektedir (Maslach, 2003: s.190). Kişisel başarıda azalmayı fark eden şahıs artık kendini eksik hisseder, yetkin bir kişi olmadığı fikrine kapılır, güdülenmesinde de azalma görülür. Bu bağlamda kişi kendisiyle ilgili çıkarımlarında yoğun bir karamsarlık yaşar, yaptığı işte gelişme göstermediğini, bunun yanında gerilediğini, sarf ettiği gayretin bir etkisinin olmadığını ve bulunduğu ortamda bir fark oluşturmadığını hisseder (Çimen, 2000: 6; Singh ve diğ.,1994: 559; Maslach ve diğ.2001: 403 Leiter ve Maslach,1988: 297-298). Nihai olarak kişi yaptığı işte veya etkileşim içerisinde olduğu kişilerle ilişkilerinde genel bir başarısızlık ve yetersizlik duygusu yaşamaya başlamıştır (Doughtery ve Cordes,1993: 623-624).

Bu çalışmada da tükenmişlik değişkeni için ise, Maslach ve Jackson (1981) tarafından oluşturulan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere 3 alt boyut ve toplamda 22 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Bu ölçeğin hem ulusal hem de uluslar arası farklı sektörlerde ve birbirinden farklı iş kollarında pek çok kez kullanılmış olup, geçerlilik ve güvenilirliğinin sağlanmış olması bu ölçeğin kullanılmasına sebep olarak gösterilebilir.

3.1.3. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişliğin bireylerde hafif, orta ve şiddetli olmak üzere üç farklı düzeyde gerçekleştiği görülmektedir. Bireyler hafif derecede tükenmişliği yaşadıklarında kısa süren sinir, yorgunluk, alınganlık ve çok fazla çaba durumu gösterirler. Orta düzeyde tükenmişliği yaşayan bireylerin hafif düzeyde yaşayanlara göre bu durumları iki haftada bir veya daha sık aralıklarla yaşadıkları anlaşılmaktadır. Üçüncü derece de denilen şiddetli tükenmişliği yaşayan bireylerde kronik rahatsızlıklar, ülser ve migren gibi hastalıklar görülmektedir (Dinç, 2007: 17).

Tükenmişlik duygusu aslında bazı özelliklerle sinyaller vermektedir. Örneğin tükenmişlik duygusu yaşayan bireyde yabancılaşma isteği, duygusal patlamalar, engellenmiş hissetme, ilaç ve alkol alımında artma, düşük performans gibi durumlar görülmektedir (Potter: 1995: 1). Bu sinyallerin fark edilip, önlemlerin alınması tükenmişlik duygusunun önlenmesini sağlayabilecektir. Fakat bu durumlar fark edilmezse bireyin yaşadığı bu olumsuz durumlar devam edecektir ve tüm hayatını etkileyerek, işi bırakmasına sebep olabilecektir.

Tükenmişlik sendromunun kişiden kişiye ve tükenmişlik derecesine göre belirtilerinin farklılık gösterdiği belirtilmektedir (Toğa, 2016: 27). Maslach ve Schaufeli (1993) ise, tükenmişliğin en temel özelliklerini, enerji düşüklüğü, yorgunluk, duygusal olarak tükenme ve depresyon olarak açıklamaktadırlar.

Tükenmişlik sendromu kişilerde duygusal, davranışsal ve fiziksel olmak üzere üç başlık altında toplanarak ele alınmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2014: 77; Greenberg, 2011: 332). Aşağıda bu belirtiler tek tek açıklanmaya çalışılmıştır.

Duygusal Belirtiler (Psikolojik) : Güdülenme eksikliği, kişinin kendisine olan güveninde azalma, değersizlik hissine kapılma, fazla kuşkuculuk, tasa, huzursuzluk, kendisini soyutlanmış olarak görme, acele kızgınlıklar, doyumsuzluk, çaresiz hissetme,

bilinç bulanıklığı ve düzensizlik, nedeni bilinmeyen huzursuzluk durumları tükenmişliğin duygusal belirtilerinde en çok görülen özelliklerdendir. Ayrıca tükenmişliğin duygusal belirtilerini yaşayan çalışan sık sık işe gitmeyi istememe yada işten ayrılmayı düşünme halindedir (Perlman ve Hartman, 1982; Tümkaya, 1999; Sabuncuoğlu, 1996).

Bir örgütte tükenmişliğin duygusal belirtilerini gösteren çalışan sayısının artması örgütsel tükenmişliğe sebep olmaktadır. Bu durum ise örgütlere mali zararlar vermektedir (Polatçı, 2007: 80).

Davranışsal Belirtiler: Davranışsal belirtilerin, fiziksel ve duygusal belirtilere göre daha kolay ayırt edilebildiği söylenebilir (Polatçı, 2007: 79). Tükenmişliğin davranışsal belirtilerinin ani gelişen tepkisel çıkışlar, sınırlı olma, sabırlı olamama, kurallar noktasında katı davranma, işe gitmek istememek, işe geç gitme, olayları erteleme, espri anlayışının ortadan kalkması, alınganlık, işiyle meşgul olmaksızın başka şeylerle oyalanma, daimi bir savunmayla ve suçlama haline girme, unutkanlık, ilaç, alkol ve tütün ürünlerine eğilim yada bunları kullanmada artış, çevresiyle olan ilişkilerinde bozulmalar olduğu ifade edilmektedir (Toğa, 2016: 28; Akyüz: 2016: 11).

Fiziksel Belirtiler: Sürekli olan yorgunluk, enerjik hissedememe, uyku düzensizlikleri, nefes almada sıkıntı, sık tekrarlayan soğuk algınlığı, baş ağrıları, hafıza problemleri, kas ve bel ağrıları, göğüs ağrıları, kilo kaybı, cilt rahatsızlıkları, mideyle ilgili sorunlar tükenmişliğin fiziksel belirtilerindendir (Freudenberger, 1974; Maslach ve Jackson, 1981; Maslach ve Leiter, 1997; Çam, 1992).

3.2. Turizm İşletmelerinde Tükenmişlik

Turizm sektörünün bir alt dalı olan konaklama işletmelerinin günümüzdeki şiddetli rekabet durumuyla baş edip, ayakta kalabilmek için müşteri memnuniyetini sağlamaları en önemli konu olarak görülmektedir. Müşterilerin konaklama işletmelerinden memnun olmalarındaki en önemli faktörlerden biri çalışanların sundukları hizmetlerdir. Bu nedenle işini severek, mutlu bir şekilde gerçekleştiren çalışanlar konaklama işletmeleri açısından bir avantaj olarak değerlendirilebilir. Bu noktada konaklama işletmelerinde çalışanların iş doyumuyla, tüketici memnuniyeti ve işletmenin başarısı arasında doğrusal yönlü bir ilişki vardır denebilir (Örücü ve Esenkal, 1992: 144). Hizmet sektörü içerisinde yer alan konaklama işletmelerinin başarısı, çalışanlarını motive edebilecek, yaptıkları işlerinde doyum sağlayacak ve mutlu olmalarına olanak tanıyacak bir ortamın sağlanmasıyla ancak mümkün olmaktadır (Uçkun vd., 2004: 44).

Turizm alanında, başta konaklama olmak üzere turistlerin farklı pek çok ihtiyacını karşılayan konaklama işletmelerindeki çalışanlar haftanın her günü turistlere hizmet etme ve insanlarla doğrudan bir etkileşim içinde bulunmaları nedeniyle tükenmişlik duygusunu yaşayabilmektedirler. Bu nedenle, tükenmişlik konusunun turizm sektöründeki çalışanlar yönünden incelenmesi ve elde edilen bulguların da değerlendirilmesi önem arz etmektedir.

Konuyla ilgili yazın araştırması yapıldığında ülkemizde turizm sektöründeki tükenmişlik konusunda az sayıda çalışma yapıldığı görülmüştür. Kozak (2001), “Ülkemizde Konaklama İşletmelerinde Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma” isimli çalışma yapmıştır. Araştırmada konaklama sektöründe kadın olarak çalışmanın bireyi ne düzeyde tükenmişliğe itebileceği ölçülmeye çalışılmıştır. Çalışmanın sonucunda; araştırma kapsamına dahil edilen konaklama işletmelerinde istihdam edilen kadınların %55’inin tükenmişlik hissine çok yakın olmadıkları, %45’inin de, sektördeki geleceğin belirsizliği, mesleki belirsizlik, çalışma yükünün fazlalığı, idarecilerin tutumları ve kadınların toplumdaki rollerine bağlı olarak tükenmişlik olgusuna maruz kaldıkları yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Konuya ilişkin olarak konaklama işletmelerinde yapılan bir başka çalışma da Birdir ve Tepeci (2003)’nin “Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu” isimli araştırmalarıdır. Sözü edilen bu araştırmalarında yazarlar, tükenmişlik seviyesini ölçmek amacıyla Türkçeye de uyarlanmış olan “Maslach Tükenmişlik Envanteri”ni kullanmışlardır.

Yine konuyla alakalı, “Otel Yönetimlerinde Tükenmişlik Olgusunun Ön Büro Çalışanları Üzerinde İncelenmesi ve Çalışanların Demografik Özelliklerinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi”ne yönelik şekilde Bahar (2006: 130- 132)’ın gerçekleştirmiş olduğu başka bir çalışma neticelerine göre de, çalışanların evli olup olmama hali, yaşı, eğitim düzeyi, turizm alanında eğitimi almış olma durumu, sektördeki faaliyet süreleri, aylık gelir durumları, tükenmişliğin herhangi bir safhasında değişiklikler göstermez iken; ön bürodaki çalışma pozisyonu, çocuk sahibi olma ve cinsiyet gibi değişkenler arasında anlamlı ilişkiler göstermektedir.

Hizmet sektöründe çalışan kişilerin çalışma şartlarından dolayı yoğun stres altında oldukları da ifade edilmektedir (Kim vd., 2007). Bitner vd. (1994) tüketicilerle istenmeyen durumları yaşayan çalışanların gıda, konaklama ve de havacılık alanında çalışanlar olduğunu belirtmektedirler. Çalışma ortamı şartları, kurumsal yapı, iş belirsizliği, görevdeki tanımsızlık, etkin olmayan idare, sınırlı iletişim, problemlili tüketiciler, fazla iş

alma sorumluluğu hizmet sektöründe mesleki tükenmişliğe sebep olan unsurlardandır (Zohar, 1994; Law vd, 1995; Brymer vd., 1991).

Brymer ve Pavesic (1990), hizmet sektöründe çalışan genç ve yetenekli kişilerin bu sektörü niçin bıraktıklarını şu şekilde ifade etmektedirler:

1. Mesai saatlerinin uzunluğu,
2. Ücretin düşüklüğü,
3. Çalışma yükünün yoğunluğundan kaynaklanan stres.

Konaklama işletmelerinde çalışanlar, çalışma arkadaşlarıyla ve gelen misafirlerle daima bir ilişki içerisinde bulduklarından, emek yoğun bir hizmet sunduklarından, faaliyetlerin yılın 365 günü ve haftanın 7 gününü içermesinden, yılın belirli dönemlerinde işsiz kalma durumunda olmalarından, değişimin çok hızlı olmasından, çalışma saatlerinin çok uzun olmasından dolayı tükenmişlik duygusunun etkisini yoğun bir şekilde yaşamaktadırlar (Birdir ve Tepeci, 2003: 93; Altay, 2009: 2; Saçlı, 2011: 49).

Aşağıda turizm ve konaklama işletmelerinde tükenmişlik konusuyla ilgili yapılmış olan çalışmalar kısaca açıklanmaya çalışılmıştır.

Ledgerwood vd. (1998), Yeni Zelanda'daki büyük otel çalışanlarına anket yöntemiyle yaptıkları çalışmada işin fiziksel özelliklerinin, çalışanların çalışma alanındaki iklim ile ilgili bakış açılarının tükenmişlikle önemli derecede ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bahar (2006'da Antalya Side- Merkez, Side- Kumköy'de 4ve 5 yıldızlı otel çalışanlarına anket yöntemiyle yaptığı çalışmada cinsiyetin tükenmişlikle ilgili önemli bir değişken olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca tükenmişliğin işten ayrılmaya sebep olduğu belirtilmiştir. Karatepe ve Uludağ (2007)' da Kuzey Kıbrıs otellerinde ön büro departmanında çalışanlara yönelik yaptıkları çalışma sonrasında iş- aile çatışmasının duygusal tükenmeyle pozitif ilişkili olduğu, duygusal tükenmişliğin örgütsel bağlılıkta azalmaya ve iş tatminsizliğine sebep olduğu sonucuna varmışlardır. Bu durumun sonrasında da işten ayrılma niyetinin başladığı belirtilmektedir. Özgen'in (2007)'de İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış hatlar terminalinde çalışan yiyecek içecek personeline yönelik yaptığı çalışmada çalışanların tükenmişlik düzeyi düşük çıkmıştır. Bunun sebebinin havalimanının yeni açılmasından dolayı çalışanların işe yeni başlamaları ve çalışanların yöneticilerin sonuçlardan haberdar olacaklarından endişelenebilecekleri için objektif cevaplar vermemiş olmaları olduğu söylenebilir. Kim vd. (2007) yaptıkları

çalışmada kişiliğin önemli oranda tükenmişliğin üç boyutuna da etki ettiği sonucuna ulaşmışlardır. Pelit ve Türkmen (2008), Türkiye’de faaliyet gösteren en büyük yerli ve yabancı zincir otellerinde 213 çalışana yaptıkları çalışma sonrasında çalışanların tükenmişlik seviyelerinin yüksek çıktığını belirtmişlerdir. Ayrıca yerli ve yabancı zincir otelleri arasında tükenmişlik düzeyleri açısından anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Altay (2009), Antakya ve İskenderun’da faaliyet gösteren turizm işletme ve turizm yatırım belgeli iki ve üstü yıldızlı otel çalışanlarına yönelik yaptığı çalışmada Kadın ve erkekler arasında tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında anlamlı derecede farklılıklar bulunurken; kişisel başarı boyutunda farklılık bulunmadığını belirtmiştir. Dinler (2010), Isparta’daki 170 otel çalışanına yönelik yaptığı çalışmada eğitim durumunun, çocuk sahibi olma durumunun, turizmde çalışmaya başlama yaşı, daha önce başka işte çalışma durumu, sağlık durumu değerlendirme düzeyi, otel işletmesinin türü ve günlük çalışma saatinin tükenmişliği etkilediğini tespit etmiştir.

3.3.Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişliğe neden olan pek çok unsur vardır. Tükenmişliğe neden olan unsurları kısaca bireysel unsurlar ve örgütsel unsurlar olmak üzere iki başlık altında toplayarak açıklayabilmek mümkündür. Tükenmişliğe neden olan unsurların bilinmesinin tükenmişliğin nasıl azaltılabileceği veya nasıl tamamen yok edilebileceğinin anlaşılması açısından önemli olduğu söylenebilir. Tükenmişliğe neden olan faktörler aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

3.3.1.Bireysel Nedenler

Kişisel özellikler, bireyin sahip olduğu, tükenmişlik hissine zemin oluşturan veya tükenmişliği ilerleten, bazı durumlarda da tükenmiş olmayı ve bunun etkilerini azaltan nitelikleri ifade eder (Freudenberger, 1974). Bireysel konu içerisinde tükenmişliği etkileyen: yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, medeni hal, işteki çalışma yılı, toplumsal kabul, kişilik özellikleri ve beklentiler gösterilmektedir. Örneğin benzer mesleklerde faaliyet gösteren erkekler kadınlar tükenmişlik durumunu farklı seviyelerde yaşayabilmektedir. Konuyla ilgili çalışmalar incelendiğinde erkeklere oranla kadınların daha çok duygusal yönden tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir (Thomas ve Buick, 2001:307; Maslach, 2001:410; Sürgevil ve Budak, 2005:103; Maslach ve Jackson, 1981: 111; Cordes ve Dougherty, 1993:632; Ergin,1993:147; Ergin; 1995:42). Jacson ve Maslach (1981:111) yaptıkları araştırmalarında duyarsızlaşmayla bireysel başarıda gerileme duygusunu

erkeklerin daha çok yaşadığını ortaya koymaktadırlar. Ergin ise (1993:147) benzer sonuçlara hemşirelerle doktorlar üzerinde uyguladığı araştırmada ulaşmıştır.

Tükenmişliğin ileri yaştaki çalışanlarla genç bireylerde görülme oranı değişiklik göstermektedir. Tükenmişlik üzerine yapılan çalışmalarda genç yaştaki çalışanların, mesleklerinin ilk senelerinde umutlarının da fazla olması sebebiyle daha çok tükenmişlik duygusunu yaşadıkları görülmektedir (Maslach, 2001:409 Cordes ve Dougherty, 1993: 633-636; Ergin, 1993: 147; Ergin, 1995:42-43 Çimen, 2000:11). Ergin'in (1993:147) yaptığı araştırması bireysel başarıda eksilme duygusu yaşayan bireylerinse daha uzun bir zamandır çalışanlarda meydana çıktığını ortaya koymuştur.

Kişilerin sahip oldukları eğitim seviyesi, tükenmişlik düzeyinde etki gösteren bir başka unsurdur. Bu konu üzerinde yapılan çalışmalar birbirinden farklı sonuçlar ortaya koymaktadır. Fakat araştırmaların önemli çoğunluğu eğitim seviyesi yükseldikçe tükenmişlikle yapılan savaşında başarının yükseleceği ve eğitim seviyesiyle tükenmişliğin arasında da doğrusal olmayan bir orantı olacağı varsayımını öne sürmelerine karşın, sonuçlara bakıldığında eğitim seviyesi yükseldikçe tükenmişlik düzeyinin de arttığı gözlenmiştir. Bu sonuç eğitim seviyesi yükseldikçe stres oluşturan durum ve sorumluluklarla karşılaşma ihtimalinin yükselmesiyle de ifade edilebilir (Maslach ve diğ.,2001:410 Çimen,2000:12) Eğitim seviyesi yükseldikçe kişilerin ileriye dönük mesleki beklentilerinin çoğalması da bir stres sebebi şeklinde düşünülebilir.

Tükenmişlik üzerinde etkili olan toplumsal unsurlara bakıldığında en önemli faktörlerin ailevi yapı ve toplumsal kabul olduğu gözlenmektedir. Yeterli bir ailevi yaşama sahip bulunmak, mesai arkadaşlarının yanında yakın dostları ile de problemleri paylaşarak onları çözmeye ilişkin paylaşım içinde bulunmak da tükenmişliğin seviyesini azaltmada etkili sonuçlar vermektedir (Torun, 1997:44,45,49). Thomas ve Buick'in (2001) orta düzeyde otel idarecileri üzerinde yaptığı bir araştırmanın sonuçlarına göre aileyle paylaşımında bulunan ve destek gören idarecilere göre destek görmeyen idarecilerin daha çok tükenmişlik duygusuna maruz kaldıkları tespit edilmiştir.

Çalışanların evli olup olmama durumları da tükenmişlik üzerinde etkili bir başka unsur olarak ele alınmaktadır. Yapılan çalışmada bekarların evlilerden, çocuk sahibi olmayanların da sahip olanlardan daha fazla tükenmişlik duygusu yaşadıkları ortaya konulmuştur (Maslach ve Jackson, 1981; Lee ve Ashforth,1993).Yapılan çalışmalar boşanmış kişilerle ve hiç evlenmemiş olanların yanı sıra evli olan ama çocuksuz kişilerin

daha çok duygusal tükenmişlik yaşadıklarını belirtmektedir (Çimen, 2000: 12; Maslach ve diğ. 2001: 410; Maslach ve Jackson, 1981: 111; Cordes ve Dougherty, 1993). Bireylerin başkalarıyla ilişkileri, problemleri karşılama tarzları, olaylara karşı olan yaklaşımları, kendilerini kontrol etme kabiliyetleri de tükenmişlik düzeyinde belirleyici rol oynayan unsurlardandır.

Literatürde kişilik kavramının beş boyutu (Big Five Factor) ve tükenmişlik arasındaki ilişki değişik işlerde çalışan bireyler üzerinde yapılan çalışmalarla açıklanmaya çalışılmıştır. Bireylerin kişiliklerinin esas yapısının toplam beş boyuttan meydana geldiği psikologlar tarafından savunulmaktadır. Bu boyutlara bakacak olursak; açıklık (openness), sorumluluk (conscientiousness), hissel kararlılık (emotional stability) ve dışadönüklük (extroversion), uyumluluk (agreeableness) biçiminde ifade edilmektedir (Zel, 2001: s.30-31).

Nevrotizm ile içedönüklüğün yapılan araştırmalarda tükenmiş olmanın her 3 boyutuyla da ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir. Bu tespite göre içedönük özellikler gösteren bireyler daha çok tükenmişlik duygusu yaşamaktadır. Kişiliğin öteki boyutları yönünden incelendiğinde, duygusal tükenmişlik uyumluluk ve sorumlulukla, uyumluluk duyarsızlaşmayla, kişisel başarıda düşme duygusunun da sorumluluk ile ilişkili olduğu görülmüştür. Uyumluluk seviyesi yüksek olmayan kişiler güvensiz bir davranış göstererek çok da zor olmayan bir şekilde duyarsızlaşmaya maruz kalmaktadırlar. (Cano Garcia ve diğ. ,2005: s.930-937).

Yapılan bir diğer araştırmada ise çalışma ortamında dışadönüklük ve sorumluluk tükenmişlik boyutlarıyla en fazla seviyede ilişkili kişilik unsurları olduğu tespit edilmiştir (Kim ve diğ., 2007:424). Denetim noktası ve tükenmişlik (locus of control) arasında bulunan ilişkilerin incelendiği araştırmalarda, içsel bir kontrol noktasına sahip olan kişilerin başka bir ifadeyle yaşadıklarından dolayı salt dışsal unsurların değil kendilerinin de bunlarda sorumluluk payları olduğunu düşünme anlayışında olan kişilerin tükenme duygusuna daha az maruz kaldıkları tespit edilmiştir (Glogow, 1986; Maslach ve diğ.2001:410).

Tükenmişlik ve benlik saygısı arasındaki ilginin nasıl olduğunun araştırıldığı bir çalışmada da olumlu yönde olmayan benlik saygısına sahip bulunan kişilerin tükenmişlik seviyelerinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Fakat araştırmada sebep sonuç münasebetleri konusuyla ilgili de bir tartışma bölümü oluşturularak tükenmişliğin de

benlik saygısını olumsuz olarak kabul etmede etkili olabilme fikri öne sürülmüştür (Armelius ve Jeanneau, 2000: s.404).

Çalışanların hizmet verdikleri örgüt ve meslekleriyle alakalı beklentileri de tükenmişliği azaltan veya yükselten bir etkiye sahiptir. Örneğin, yaşı genç olan tecrübesiz çalışanlarda, yaşlı ve tecrübelilere oranla tükenmişliğin fazla olması beklentilerinin farklı olmalarıyla açıklanmıştır (Çimen, 2000: s.13). Gençlerin iş yaşamına ilk başladıkları senelerde daha idealist düşünceleri, çalıştıkları kurumda karşılaşmış oldukları olumsuz durumlar karşısında yıpranma ihtimallerini yükseltebilecektir.

Bu belirtilenlere ilave olarak, çalışma yaşamı ve özel yaşam arasında tutarlı bir münasebet geliştirememek, karşısındakine hayır diyememek, var olan beklentilerle çalışma hayatı gerçeklerinin uyumsuzluğunun oluşturduğu hayal kırıklığı tükenmişlik düzeyini yükseltmektedir. İlaveten, çalıştıkları örgütlerde ve yapılan iş yönünden bireysel yeterlilikleriyle alakalı realist olmayan, karşılanabilmesi zor beklentiler içerisinde bulunanlarda daha çok tükenmişliğe denk geldiği anlaşılmaktadır (Koyuncu,2005).

3.3.2. Örgütsel Nedenler

Günümüz koşullarında örgütler yoğun bir rekabetle mücadele edebilmek için ekonomik kaygılarını önemseyip, çalışanları göz ardı edebilmektedir. Örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için emek ve zaman harcayan çalışan da beklentilerinin karşılanmasını beklemektedir. Çalışanların beklentileri ile örgütün verdikleri arasında bir uyumun sağlanamaması halinde çalışanlarda tükenmişlik duygusu yaşanabilmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 9). Maslach ve Leiter (1997) kişilerde tükenmişliği etkileyen iş ve örgütle ilgili unsurları verilen iş yükü, aidiyet, kontrol, mükafatlar, değerler ve de adalet şeklinde belirtmektedirler.

Örgüt prensipleri ve çalışanların prensipleri arasında farklılık ortaya çıktığında tükenmişlik daha çok görülmektedir. Kişi ile iş çevresi arasındaki kontrol, mükafatlar, iş yükü, bürokratik, eşitlik ve değerler açısından meydana gelen bir uyumsuzluk tükenmişliği daha da etkilemektedir (Maslach ve diğ., 2001: 413-415; Doghtery ve Cordes, 1993: 633; Sweeney ve Summers, 2002: 223; Budak ve Sürgevil, 2005: 97; Kim ve diğ., 2007: 423; Maslach, 1999: 50-53; Freisen ve Sarros, 1989: 185).

İşin kendisine ait olan nitelikler bile tükenmişlik duygusunu etkilemektedir. Bu noktada çalışan veya hizmet sunulan kişilerle olan ilişki biçiminin de çok önemli olduğu

söylenbilir. Örneğin sınır birim şeklinde nitelendirilebilecek görevlerde bulunan idarecilerle üretim idarecileri pozisyonunda, kişiler arası ilişkinin göreceli olarak daha az olduğu bir ortamda görev alan idareciler doğal olarak benzer ölçüde tükenmişlik yaşamayacaklardır. Aynı biçimde bir sınır birim personeli şeklinde kabul edilen ve alıcılarla daha sıklıkla etkileşimde bulunan pazarlama veya servis görevlilerinin bilgi işlem birimindeki uzmanlara oranla tükenmişliğe maruz kalma ihtimalleri değişik olacaktır (Singh ve diğ., 1994: s.558 Cordes ve Dougherty, 1993: s.632). Tükenmişlik, kapsamı yönünden incelendiğinde sahip olunan görevlerin fazlalığı duygusal yönden tükenmişlikte önemli bir nedendir.

Çalışma yaşamında kişilerarası etkileşimin niceliği ve özelliği de duygusal yönden tükenmeyi yükselten bir faktör şeklinde kabul edilmektedir. Direkt olarak, uzun süreli ve fazla sayıda etkileşim içerisinde bulunan çalışanlar daha fazla duygusal tükenmişliğe maruz kalmaktadır. Buna karşın belirtilen etkileşimler esnasında yaşanan sorunlar daha sıradansa duygusal tükenme de az olmaktadır. Hatta bazı zamanlarda alıcılarla var olan ilişkiler kişilere kendini iyi hissettirebilmekte bunun yanında mutluluk verici bir faktör şeklinde gösterilebilmektedir. Örgüt yapısının sert, kuralcı ve bürokratik şekilde algılanmasının duyarsızlaşma hissinde bir artışa sebep olduğu söylenebilir. Başarımla uyum göstermeyen bir mükafatlandırma sistemi de kişisel başarıda eksilme hissine sebep olmaktadır (Cordes, 1997: s.685,688,689). Bunlara ilaveten iş yaşamındaki ilişkiler, çalışma ortamında karşılaşılan kişilerle geçirilen zamanın uzaması, bireylerin yapmış olduğu işte kendini gerçekleştirme imkanını yakalayamaması, yeterli olmayan kaynaklarla bir işi başarma gayretinde olması, idarenin eksikliği ve iletişimle ilgili sorunlar da tükenmeyle neticelenmektedir (Cordes ve Dougherty,1993: s.632; Koyuncu, 2005 Kim ve diğ.,2007: s.422). Yapılan bir araştırmada çalışma arkadaşları ve yakın idarecilerin sağlamış olduğu toplumsal desteğin tükenmişlik ile olumsuz ilişki içerisinde bulunduğu ortaya çıkarılmıştır (Martinussen ve diğ., 2007: 240- 247). Maslach ve Leiter'in (1988: 305) yaptıkları araştırmada ise çalışma ortamında kimlik çatışması yaşayan ve yakın idarecileriyle olumlu olmayan münasebetler içerisinde olan personelin daha çok duygusal tükenmişliğe maruz kaldıkları saptanmıştır.

Yapılan işle mevcut yeteneklerin uyum içinde olmaması, iş ve aile karmaşası, meslekten ve de çalışma ortamından duyulan memnunluk düzeyi kişilerin tükenme seviyelerini etkileyen unsurlar içinde bulunmaktadır (Torun, 1997: 49; Ergin, 1993:

148,149). Birey - iş uyumu terimi, işin gereklilikleri ve örgütün sunduklarıyla bireyin yeterlilik ve istekleri arasında uyumu anlatan bir terimdir (Bloisi ve diğ., 2003: s.122). Bireylerin işin gerekliliklerini karşılayacak bir donanıma sahip bulunmaması, örgütün sunmuş olduğu her çeşit kazanımın bireylerin beklentileriyle uyumlu olmaması da bireylerde tükenmişliğin ortaya çıkmasına yol açacak durumlardandır.

Konuyla ilgili meslekler üzerinde yapılan çalışmalar incelendiğinde tükenmişlik düzeylerinin meslek gruplarına göre farklılık oluşturduğu görülmektedir. Bazı mesleklerin ve işlerin daha çok tükenmişlik oluşturacak roller içerdiği tespit edilen bir sonuçtur (Fogarty ve diğ., 2000: 47). Roller örgütle topluluk içinde bireylerin tutum ve unsurlarını temsil etmektedir. Başka bir ifadeyle statünün belirlemiş olduğu görev ile yetkilerin kullanılması ve karşılıklı olan ilişkiler sistemi, rol şeklinde belirtilmektedir (Güven, 2005: s.71).

Bireylerden beklenen ve bireylerin algılaması arasındaki uyumsuzluk, rollere ait belirsizlikler ve bireylerden beklenen rolle işin gerçekleştirilmesi için bireylerin sahip olduğu yetenek ve güdülemenin eksikliği tükenme düzeyini yükseltmektedir. (Dougherty ve Cordes, 1993:630-63; Kim ve diğ., 2007: s.422; Singh ve diğ.,1994 Maslach,2003; Çimen,2000:8-9).

Birey, rol çatışmalarıyla ilgili faktörlerle baş edemezse tükenme duygusunu yaşamaya başlayacaktır (Singh ve diğ.,1994:560). Mevcut işteki çalışma süresinin uzunluk ya da kısalığı tükenmişlik seviyesine etki eden bir başka faktördür. Yapılmış olan bir araştırmaya göre, bir-beş sene arası görevde bulunanlar, bir seneden az ve beş seneden uzun süredir görevde bulunanlara nazaran daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar (Torun,1997:48).

Literatürde konu edilen fakat az sayıda araştırmanın konusu olan bir başka değişken de kariyer sürecinde elde edilen terfiler ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerdir. Dougherty ve Cordes (1993:637) bireylerin mesleklerine dair kariyer süreçlerinde terfi ettikçe daha az tükenmeye maruz kalacaklarını iddia etmektedir. Bu tezi destekleyici bir netice de Budak ve Sürgevil'in (2005) üniversitelerdeki öğretim üyelerine ilişkin yaptıkları araştırmada gözlenmektedir. Akademik terfi kadroları açısından incelendiğinde hiyerarşik olarak araştırma görevlilerinden profesörlere kadar olan düzende yapılan bu çalışmada her kapsamda en düşük tükenmenin yaşandığı grup üst terfi gruplarından olan doçentlerle profesörler olarak tespit edilmiştir (Budak ve Sürgevil,2005:102-103).

Tükenmişliğin iş ve örgütle ilgili olan sebeplerini özetle fazla iş yükü, rol belirsizliği, meslekler arası çatışma, yöneticilerin taktir etmemesi, sosyal desteğin olmayışı yada az oluşu, yöneticilerle iletişim problemleri, ödüllendirme sistemi, yönetim ve çalışanların hedeflerinin uymaması, örgüt desteğinin olmaması, otoriter bir yönetimin olması şeklinde belirtebilmek mümkündür (Toğa, 2016: 34).

3.4. Tükenmişliğin Etkileri ve Sonuçları

Tükenmişlik hem bireyler hem de örgütler üzerinde olumsuz etkiler bırakmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993). Bireylerin yaşadıkları tükenmişlik duygusu kendi yaşantılarını etkilediği gibi başka insanlarla olan ilişkilerini hatta ailesini de etkilemektedir (Jackson ve Maslach, 1981:100).

Tükenmişlik duygusunun bireyler üzerinde fizyolojik ve psikolojik olmak üzere iki başlık altında yer alan olumsuz etkileri bulunmaktadır. Tükenmişlik duygusu yorgunluğu, enerji düşüklüğünü (Freudenberger ve Richelson, 1981: 443) soğuk algınlığını, grip ve baş ağrılarını arttırmaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982: 74; Kahill, 1988). Ayrıca tükenmişlik bireyler üzerinde sadece fiziksel değil aynı zamanda onlarda stres, depresyon, kaygı, özgüven eksikliği gibi olumsuzluklar yaşatarak psikolojik etkiler de bırakmaktadır (Gül, 2014: 25; Kahill, 1988). Bireylerin başına gelen kalp rahatsızlıkları, sindirim sistemi rahatsızlıkları, dolaşım sistemi rahatsızlıkları ve migren gibi rahatsızlıklar aslında stresten dolayı tükenme duygusu yaşayan kişilerde görülebilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005: 310). Tükenen bireyde görülen fiziksel rahatsızlıklar onların psikolojisini bozarak, durumun çok daha kötüye gitmesine sebep olabilir. Birey yaşadıkları karşısında ayakta kalabilmek için sigara içmek, alkol ve uyuşturucu almak gibi olumsuz davranışlara yönelebilir. Bu da bireyi alkolik ve madde bağımlısı haline getirebilir (Maslach ve Zimbardo, 1982: 74).

Tükenmişlik duygusunun örgütler üzerindeki etkilerinin çalışanların hizmet sundukları kişilere karşı olumsuz davranışlarda bulunma, insanlarla ilişkilerinin bozulması ve etkin olarak başka kişilerin bulunduğu ortamlara uzak durma ve geride kalma, sunulan hizmetin kalitesinde düşme, hatalı işler yapma, iş kazalarının artması, çalışılan işyerine ve işe olan ilginin yok olması, yaratıcılığın azalması, yapılan işte artık doyumsuzluk yaşama, iş performansında düşüklük ve mesleki başarıda azalma, işe karşı olan idealizmin bitişi, işe vaktinde gelmeme veya devamsızlıkta bulunma, bazı şeyleri geciktirme veya belirsizlikte bırakma, örgütsel sadakat konusunda azalma ve bütün bunların sonucunda yapılan işi artık

bırakma fikri ve yapılan mesleği değiştirme olduğu söylenbilir (Lieter ve Maslach, 1988:306; Gates ve Gmelch, 1998: 154; Fogarty ve diğ., 2000: 59-60; Dervişoğlu, 2000: 64; Cravens ve diğ., 2001:587; Bidir ve Tepeci, 2003: 969; Kaçmaz, 2005:31; Lambie, 2007: 83 Lee ve Ashforth, 1993:11; Ergin,1993:152; Weisberg, 1994:4).

Bonett ve Wright'in (1997:491) ç senelik bir süreyi içeren araştırması tükenme boyutlarından sadece duygusal tükenmenin iş performansıyla olumsuz ilişkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Cravens ve diğ.(2001:587) ise, satış elemanları üzerinde yaptıkları araştırmadaysa kurumsal bağlılıkla işten ayrılma düşüncesi arasındaki münasebetlerde tükenmişliğin aracılık yaptığı gözlemlenmiştir.

Yapılan çalışmalardan tükenmişliğin hem birey hem de örgütler üzerinde hangi düzeyde olursa olsun çok önemli maddi ve manevi yönden zararları olduğu anlaşılmaktadır (Reynolds ve Tabacchi, 1993).

3.5. Tükenmişliğin Engellenmesi

Tükenmişlikle ilgili yazında çok sayıda çalışma olduğu görülmüştür. Bu çalışmaların ortak amacının tükenmişliğin henüz oluşmadan önlenmesi yada tükenmişliğin azaltılabilmesi için neler yapılması gerektiğini açıklamak olduğu söylenbilir. Bu konuda Maslach ve Leiter (1997:102) tükenmişliğin yaşanmadan önce önlenebilmesi halinde ciddi faydaları olduğunu belirtmişlerdir. Bu nedenle aşağıda tükenmişliğin oluşmaması için yada eğer tükenmişlik oluşmuşsa bununla nasıl baş edilebileceği açıklanmaya çalışılmıştır. Tükenmişlikle ilgili mücadele yöntemleri örgütsel ve bireysel olmak üzere iki başlık altında toplanarak açıklanmaya çalışılmıştır.

Örgütsel Yöntemler: Tükenmişlikle mücadelede örgütsel seviyede göz önünde bulundurulması gereken kimi faktörlerle problemin üstesinden gelmeye yönelik rgtlere tavsiye edilebilecek bazı çözümler bulunmaktadır. Bu noktada; personelin iş tanımlamalarının net ve açık bir Şekilde oluşturulması, hoşgörü sahibi, esnek ve çoğulcu bir idare tarzının benimsenmesi (Kaçmaz,2005), personel alımlarında bireyin ve işin uyumuna zen gösterilmesi, kişisel eksiklikleri azaltma yönünden hizmet içi eğitim uygulamalarının sıklasıtırılması (Izgar, 2000: s.37,38), özellikle yeni işe başlamış olanlarda ve kurum içi görev değişimlerinde gereken n eğitim çalışmalarının yapılması, çalışanların kişisel özelliklerine sayęı duyulması, yöneticilerin karar alırken çalışanların istek ve ihtiyaçlarını da göz önünde bulundurması, eleştiriye açık bir anlayış oluşturulması, işe alımlarda çalışanların iş ve çalışan uyumunun olup olmadığına dikkatlice bakılması, işin

yoğunluğunu düşürücü tedbirlerin alınması, görevlerde dönemsel değişimler yapılması, görev ve mükafatlandırmada eşit bir düzenin oluşturulması için kişisel gelişime olanak gösteren bir çevre oluşturulması, problem çözme noktasında daimi mekanizmaların oluşturulması ve problemler meydana geldiğinde içinden çıkılmaz hale gelmeden çözümlenmeye çalışılması örgütlerin uygulamaya koyabileceği birtakım çözüm yolları arasındadır (Gürboyoğlu, 2009: 86-87; Stallard vd., 2007: 73).

Çalışma yaşamında esnek mesai saati uygulamaları yetkinin devredilmesi, işe yeni başlamış olanlar için kurumsal seviyede yol göstericilik ve danışmanlık uygulamalarının oluşturulması, özellikle son dönemlerde birçok örgütte uygulamaya konan çalışan güçlendirme çalışmaları da tükenmişliğe engel olmada başvurulabilecek uygulamalar olarak düşünülebilir (Kaplan ve Almer,2002:1; Rogers, 1984). Tükenmişliğe engel olmada bireylere de bazı görevler düşmektedir. Öncelikle tükenmişlik kavramının ne olduğunun ve belirtilerinin bilinmesi kişilerin yaşamış oldukları vaziyeti erken tanımalarını ve çözüm yollarını bulmaya yönelmesini sağlayacaktır. Kişilerin işleriyle ilgili realist amaç ve beklentileri olması sağlanmalıdır (Kaçmaz, 2005).

Herhangi bir kuruluşta çalışmaya başlamadan önce kişi yaptığı işin güçlüklerinin farkında olursa karşısına çıkacak problemlere karşı tedbir alabilecektir. Bu sebeple kişilerin çalışmayı planladıkları işe başvurmadan önce çalışma yaşamına gireceği örgütle ilgili araştırma yapması olumsuz sürprizlerle karşılaşılmasını yönünden fayda sağlayacaktır. Bireyler, duygularını ve yaşadıkları güçlükleri paylaşabilmelerinin, gereken durumlarda yardım istemelerinin problemler çoğalmadan çözülmesinde önemli fayda sağlayacağını farkında olmalıdır.

Çalışanlar hayatlarının iş dışındaki kısmında da kendilerini geliştirmelidir. Kuşkusuz hobilere sahip olan, toplumsal ilişkileri yoğun olan kişiler tükenmişliğe karşı daha dirençlidirler (Kaçmaz,2005). Mizah ise kişisel yönden tükenmişliğe karşı mücadelede bir yöntem olarak düşünülebilir.

Akademik personel hakkında yapılan bir araştırmada çalışmaya katılanların mizahı, tükenmişlik hissiyle mücadele etmek için bir araç olarak tercih ettikleri ortaya çıkmıştır (Tümkiye, 2006) Kişinin ailesi, dostları ve sevdiği çalışma arkadaşlarıyla birlikte olması da toplumsal kabul noktasında tükenmişliği engelleyecek bir araç olmaktadır. Başka kişilerle konuşmakta kişilerin gerginlik düzeyini azaltmakta, var olan problemlerine taraf

olmayan bir bakış açısıyla bakmasını sağlamakta, mevcut olan çözüm yolları hakkında bilgi sunmakta ve problemlerin çözülmesine fayda sağlamaktadır.

Bireysel Yöntemler: Tükenmişlikle mücadele etme konusunda çalışmalarda genellikle örgütsel yöntemlerin öneminden bahsetmesine rağmen bireysel düzeyde yapılacak değişiklikler de önemli olarak görülüp, ele alınmalıdır (Polatçı, 2016: 92). İş ortamlarını kontrol etmenin çok zor olduğu durumlarda tükenmişlikte bireysel düzeyde alınacak yöntemler ön plana çıkmaktadır (Toğa, 2016: 40). Tükenmişlikle bireysel düzeyde baş etme yöntemlerini kısaca şu şekilde özetleyebilmek mümkündür (Glogow, 1986; Greenberg, 2011: 341; Riggat, 1985: 3; Selçukoglu, 2001: 186-87):

- Tükenmişlik konusunda bilgi sahibi olmak,
- Kendini iyi tanımak ve ihtiyaç ve isteklerini bilmek,
- Zamanı doğru ve verimli kullanmak,
- İşle ilgili ulaşılabilir beklentilerde bulunmak,
- Kariyer planlaması yapmak,
- Yapılan işin zorluklarını bilmek,
- İşini iş yerinde yapmak ve eve iş götürmemek,
- Tatil çıkarmak,
- İşle ilgili olumlu düşünceye sahip olmak,
- Kişisel gelişime önem vermek bu konuda girişimlerde bulunmak,
- Doğru nefes alma tekniklerini ve gevşeme yöntemlerini bilmek,
- Hobi edinmek,
- Stres yönetimi konusunda kendisini geliştirmek,
- Maneviyat ve dini değerlere yönelmek,
- Dengeli beslenme,
- Çalışırken gerekli yerlerde molalar vermek,
- Sigara içmeme,
- Özel yaşamına önem vermek,
- Mizahi yönlerini geliştirmek,
- Gerekli durumlarda terapi görme,
- Ekip halinde çalışabilmek,
- İşini sevmek.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4 VE 5 YILDIZLI OTEL ÇALIŞANLARININ İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ, İŞKOLİKLİK DERECELERİ VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİLERİNİN İNCELENMESİ

Araştırma kapsamında önceki bölümlerde konu ile ilgili değişkenlerin literatürü detaylı olarak taranıp, değişkenler açıklanmıştır. Bu bölümde ise, araştırmanın amacı, önemi ve literatüre dayalı olarak geliştirilen hipotezler ve hipotezlerden oluşan bir model oluşturulmuştur. Son olarak da hipotezler ve hipotezleri oluşturan değişkenler ile ilgili ilişkiler ortaya konularak sonuçlar yorumlanmıştır.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Küreselleşmenin bir sonucu olarak ortaya çıkan rekabet, firmaların uluslararası pazarlara giriş çabaları ve teknolojik açıdan meydana gelen değişim ve gelişimler işletmelerin amaçlarına ulaşmalarını veya hayati varlıklarını devam ettirmelerini güçleştirmektedir. İşletmelerin bu yoğun rekabetle baş edip, ayakta kalabilmesi ve başarılı olabilmesi için insan kaynağına önem vermesi gerekmektedir. İşletmelerin başarılı olmalarındaki en önemli etkenlerden biri olan insan kaynağının önemi özellikle hizmet sektöründe daha çok ön plana çıkmaktadır.

Turizm sektörünün temel özelliklerinden olan otomasyonun sınırlı olması, emek yoğun olması, üretim ve tüketimin eş zamanlı olması, insanın insana hizmet etmesi işletmedeki çalışanların önemini daha da arttırmaktadır. Çünkü turizm işletmelerinin başarılı olmasındaki üretim faktörlerinden en önemlisinin insan faktörü olduğu anlaşılmaktadır (Avcı, Küçükusta, 2009: 33). Turizm işletmelerinden olan ve insan emeğinin çok fazla ön planda olduğu konaklama işletmelerinde de başarının tam olarak sağlanabilmesi için çalışanlara önem verilip, çalışanların ekonomik, sosyal ve duygusal (Akçadağ, Özdemir, 2005:168) istek ve ihtiyaçlarının neler olduğu belirlenip, bunların karşılanabilmesi gerekmektedir. Başka bir ifadeyle çalışan davranış özellikleri mutlaka iyi bir şekilde değerlendirilmelidir. Çalışanların istek ve ihtiyaçlarının karşılanmaması çalışanların davranış özelliklerinin dikkate alınmaması çalışanların işten ayrılmalarına ve işgücü devir hızının artmasına sebep olabilmektedir. Bu noktadan hareketle, otel

işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri, işkoliklik ve tükenmişlik düzeyleri ile bu değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkilerini belirlemek bu tezin konusunu oluşturmaktadır.

Bu araştırmanın temel amacı, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarında işten ayrılma niyeti ile işkoliklik ve tükenmişlik düzeylerini öğrenmek ve bu değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bu bağlamda değişkenler arasındaki ilişki durumuyla ilgili bir model oluşturup bunu sınamakta araştırmamızın amacı olarak belirtilebilir. Uygulamacılar açısından ise; işten ayrılma niyeti, işkoliklik ve tükenmişlik değişkenleri arasındaki ilişkileri ortaya koyarak, bu konuda öneriler sunulması amaçlanmıştır.

Daha önce de bahsedildiği gibi turizm işletmelerinin başarılı olabilmeleri için çok büyük bir öneme sahip olan insan kaynağına, yani çalışanlarına önem vermesi gerekmektedir. Çünkü turizm işletmelerinde işgücü, toplam maliyetler içerisinde önemli bir yer tutmaktadır. Ayrıca turizm işletmelerinde kaliteli hizmetin üretilmesi ve sunumu büyük ölçüde çalışanların niteliğine bağlıdır. Çalışanların işletmelerin başarısı için önemi bu kadar fazlayken turizm işletmelerinin yüksek işgören devir hızı ile belirtilmesi olumsuz olarak ele alınmaktadır. İşgören devir hızının olumsuz yanları kısaca aşağıdaki gibi belirtilebilir: (Pelit,2015: 177-178).

- 1.Örgütün yaptığı bir takım yatırımların boşa çıkmasına ve işten ayrılma nedeni ile yeni maliyetlerin ortaya çıkmasına neden olur.
- 2.Boşalan pozisyonların yerini doldurmak maliyetli ve zaman gerektiren bir süreçtir.
- 3.Örgütte çalışan kişilerde motivasyon kaybına sebep olur.
- 4.Örgütsel bağlılık oluşturmak zor olur.
- 5.Müşteri memnuniyeti istenen düzeyde sağlanamaz.

İşgören devir hızının yüksek olmaması için işletmelerin çalışanlarının işten ayrılma durumlarını engellemesi gerekir. Bu noktada işletmelerin öncelikle çalışanlarında işten ayrılma niyetinin olup olmadığını ve bu duruma sebep olan faktörleri belirlemesi nitelikli çalışanlarını kaybetmesini engelleyebilecektir. Ayrıca işletmelerin başarılı olabilmeleri için nitelikli çalışanlarının işten ayrılma niyetini engellemesi yanında bu çalışanlarından en yüksek seviyede verim almak önemli olarak görülmektedir. Bu nedenle işletmede çalışanların özellikleri ve davranışları son yıllarda araştırılması gereken ve üzerinde

değerlendirilmesi gereken bir konu olarak ele alınmaktadır. Çalışanların çalışma davranışlarının işletmelerin başarılı yada başarısız olmalarındaki en önemli faktörlerden biri olduğu yapılan örgütsel davranış literatüründen anlaşılmaktadır. Literatür incelendiğinde hemen hemen her sektörde çalışan davranışları üzerine çalışmalar bulunabilmektedir (Pelit,2008). Hizmet sektörü içerisinde ele alınan turizm işletmelerinde de çalışan davranışı, işletmelerin başarısındaki en önemli etken olarak dikkat çekmektedir.

İş hayatının çalışanlar için gittikçe önem kazanması ve çalışanların işleriyle ilgili daha fazla beklentilerinin olması, işin çalışanlar için merkezi bir konuma gelmesine sebep olmaktadır. Bu da günümüzde işkolik kavramını ortaya çıkarmaktadır. Günümüz rekabet dünyasında işkolik çalışanlar olumlu gibi görülse de ileri düzeyde işkoliklik, insanların aile ve arkadaş çevrelerine olumsuz etkilerde bulunabilmektedir. Otel işletmelerinin emek yoğun yapısı göz önüne alındığında otel işletmelerinde çalışanların çalışmayı seven kişilerden olması işletmelerin başarısı açısından önemli olarak görülebilmektedir. Örgütlerde çalışanların performanslarını arttırmak için işkoliklik, belirli seviyelerde gerekli görülmektedir. İşkolik çalışanların işkoliklik seviyelerinin belirli bir düzeyde olması çalışanların işlerine bağlı ve tükenmişliği pek yaşamamalarını sağlayarak, işten ayrılma niyetlerini de engelleyecektir. Bu durum küreselleşmenin ve artan teknolojik değişim ve gelişim sonrasında yaşanan şiddetli rekabetle baş etmeye çalışan örgütlere büyük bir yarar sağlayabilecektir. Özellikle emek yoğun, değişimlere ve gelişmelere karşı çok hassas olan turizm sektörü için çalışanların işlerine işkolik seviyesinde bağlı olmaları istenebilecek bir durumdur. Ama örgütlerin çalışanları işe alırken veya örgütlerinde çalışanlarının performanslarını değerlendirirken onların sadece işkolik olması verimlilik için yeterli bir kriter değildir. Örgütlerin, işkolik çalışanların işkoliklik düzeylerinin ileri seviyede olması halinde bununla mücadele edilmesi gerektiğini de göz önünde bulundurarak, buna göre personel seçiminde dikkatli olması gerekmektedir. İşkolik çalışanların işkoliklik düzeyleri önemli görülerek, örgütlerin bu düzeyleri mutlaka belirlemesi gerekmektedir. Örgütlerin çalışanlarında bu düzeyi bilmeleri çalışanlarına nasıl davranması gerekeceği konusunda önemli ipuçları verebilecektir. Çalışanlardaki işkolik düzeyinin az olması çalışanların işlerini severek yapmasını, tükenmişliği pek yaşamamalarını ve işten ayrılma niyetlerinin olmamasını sağlayacaktır. Yani bu durum hem çalışan hem de örgütler için istenen bir durumdur. Fakat çalışanlarda işkolik seviyesinin yüksek olması örgüte yararın aksine zarar vermektedir. Çünkü ileri düzeydeki işkoliklikte çalışanlar sadece ve her durumda işi düşünerek, hayatının merkezine işi koyarak, hayatının her alanını ihmal etmeye

başlamaktadır. Ve bu çalışanlar, iş aile hayatında çatışmalar yaşamaya başlayarak, tükenmeye başlarlar ve işten ayrılma niyetleri de artmaya başlar. Bu durum hem çalışanlara hem de amacı kar elde etmek olan işletmelere zarar vermektedir.

İşgören devir hızının yüksek olduğu turizm işletmelerinde işten ayrılma niyetinin engellenmesi, işletmelerin nitelikli çalışanlarını kaybetmesini engelleyecektir. Bu amaçla turizm işletmelerinden olan otel işletmelerinde çalışanların işten ayrılmalarına sebep olan nedenlerin neler olduğu belirlenmelidir. Çalışmada otel işletmelerinde çalışanların performanslarını ve verimliliklerini arttırıp, işten ayrılma niyetlerini engellemek için çalışanların işkoliklik ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi gerekli görülmektedir.

Literatür incelendiğinde, işten ayrılma niyeti, işkoliklik ve tükenmişlik konularında pek çok çalışma olduğu görülmektedir. Özellikle tükenmişlik ve işten ayrılma niyetiyle ilgili otel işletmeleri üzerine çalışmalar bulunmaktadır. Fakat tüm bu değişkenlerin birbirleriyle ilişkisinin pek araştırılmamış olması özellikle de tüm bu değişkenlerin birbirleriyle ilişkisinin otel işletmeleri üzerine araştırılmamış olması çalışmayı önemli hale getirmektedir. Bu değişkenlerin birbirleriyle ilişkisini belirleyerek, hangi düzeylerde birbirlerine olumlu yada olumsuz etkileri olduğunu belirlemek, örgütlerdeki çalışanların özelliklerini belirlememizi sağlayarak, onların performans ve verimliliklerini arttırabilme noktasında örgütlere büyük faydası olabilecektir. Personel devir oranının yüksek olduğu otel işletmelerinde işkolikliğin seviyesini belirlemek, çalışanların tükenmişlik yaşayıp yaşamadığını ve bu değişkenlerin de işten ayrılma niyetini ne kadar etkilediğini belirlemek açısından önemlidir. Bu değişkenlerin birbirleriyle ilişkisinin belirlenmesi, otel işletmelerinin başarısında en önemli etkene sahip unsurlardan biri olan insan kaynağı konusunda da önemli ipuçları verecektir. İşletmelerin şiddetli rekabetle başedebilmek için emek yoğun ve çalışan hizmet kalitesinin önemli olduğu bir sektör olan turizmde çalışanların işe alınmasında ve nitelikli personelin işten ayrılma niyetinin engellenmesi açısından neye dikkat edilmesi gerektiği konusunda bu çalışmayla önemli sonuçlar elde edilebileceği düşünülmektedir.

Sonuç olarak, yapılan bu çalışmanın bulgu ve sonuçları itibarıyla turizm işletmelerine, turizm sektörü yöneticilerine, eğitim kurumlarına, akademisyenlere ve öğrencilere katkı sağlaması bakımından önemli olduğu düşünülmektedir.

4.2.Varsayım ve Sınırlılıklar

Araştırmada, zaman ve maliyet faktörlerinden dolayı sınırlı sayıda çalışanlara ulaşılarak, veri toplanabilmiştir. Araştırmada işten ayrılma niyeti, işkoliklik ve tükenmişlik ile ilgili kullanılan ölçeklerin 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının durumunu tam olarak ölçebildiği ve konuyla ilgili tüm detayları kapsadığı varsayılmıştır. Ölçeklerdeki ifadelerin otel çalışanlarının tümü tarafından tam olarak anlaşılabilirdiği varsayılmıştır. Otel çalışanlarının ölçeklerdeki ifadelerle yönelik objektif oldukları yani gerçek düşüncelerini yansıtacak şekilde katılım gösterdikleri varsayılmıştır.

Araştırma, turizm sektöründeki en önemli konaklama işletmelerinden olan otel işletmeleride çalışanlardan veri toplanarak gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla turizm sektöründeki diğer işletmeler bu kapsamda yer almamaktadır. Araştırma, turizm sektörünün alt dalı olan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarıyla sınırlı tutulmuştur. Evren ve örneklem bölümünde neden böyle olduğu açıklanmıştır.

Araştırmada zaman ve maliyet sıkıntısından dolayı veriler, şehir otelciliğinin en yaygın olduğu İstanbul ve sayfiye otelciliğinin en yaygın olduğu Antalya'daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlardan toplanabilmiştir. Araştırmamız bu iki ille sınırlı kalmıştır. Neden sadece bu iki ilin seçildiği evren ve örneklem bölümünde açıklanmıştır.

Kısaca özetlemek gerekirse araştırma sonuçları araştırma örneklemini için yorumlanmıştır ve ulaşılabilen 655 katılımcıya ait veriler çalışmanın sınırlılığının oluşturmaktadır. Araştırma verilerinin Şubat-Eylül 2018 tarihleri arasında toplanması ise çalışmanın zaman sınırlılığını göstermektedir. Araştırmada elde edilen bulgular oluşturulan anket formuna verilen cevaplarlasınırlıdır ve katılımcıların soruları itinayla cevapladıkları varsayılmıştır.

Araştırmada işten ayrılma niyetine etki eden pek çok faktörün olduğu belirtilmekle birlikte bu çalışmada işten ayrılma niyetine etki eden sadece işkoliklik ve tükenmişlik faktörleri dikkate alınmıştır. Dolayısıyla çalışmanın amacı doğrultusunda analizlerde de sadece bu faktörler dikkate alınıp, işten ayrılma niyetine etki eden diğer faktörler analiz dışında tutulmuştur.

4.3. Evren ve Örneklem

Evren, bir araştırmada araştırma alanını oluşturan ve sonuçların genelleneceği grup olarak tanımlanmaktadır (Altunışık vd., 2007: 123). Örneklem, araştırma evrenine ulaşmanın çeşitli sebeplerle (zaman, maliyet, enerji) zor olduğu durumlarda araştırma evrenini temsil edecek küçük kümelerin seçilerek araştırma yapılmasıdır (Ural ve Kılıç, 2006: 35).

Çalışmanın evrenini Türkiye’de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışmadaki örneklemimizi ise, Şehir otelciliğinin en yaygın olduğu İstanbul ile sayfiye otelciliğinin en yaygın olduğu Antalya İlindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. İstanbul ve Antalya’nın Türkiye’de bir yılda en fazla turist ağırlayan ve turistlerin en fazla konaklama yaptığı dört büyük ilden olmaları araştırma örneklemimizin bu iller olmasına sebep olarak gösterilebilir (Kaya, 2017: 18). 4 ve 5 yıldızlı otellerin seçilme sebebi de bu otellerin kurumsal, gelişmiş ve sistemli olmasıdır.

Araştırma evreninin geniş olması ve bu geniş alana ulaşımda zaman, maliyet, mesafe zorluklarının olması, evren içerisinden örneklem alınması yoluna gidilmesini zorunlu hale getirmektedir. Araştırmaya dahil edilecek katılımcıların belirlenmesinde tabakalı ve kolayda örneklem yöntemleri kullanılmıştır.

Türkiye’deki beş yıldızlı otel işletmelerinde yatak sayısı 0.59; dört yıldızlı otelerde ise yatak sayısı 0.39 ile çarpılarak işletmelerde çalışan sayısı hesaplanmaktadır (Ağaoğlu, 1992:114). Bu bilgiye göre araştırmanın evreni 10.000’den büyük olmaktadır. Araştırmanın evreni 10.000’den büyük olduğu için ($N > 10.000$) örneklem büyüklüğünü hesaplamada sınırsız evrene (Özdamar (2001, s.257) yönelik aşağıdaki formülden yararlanılmıştır:

$$N = \frac{t^2 p \cdot q}{d^2}$$

N: Anakütle büyüklüğü

n: Örneklem büyüklüğü

p: İlgilenilen olayın görülme olasılığı

q: 1-p (veya ilgilenilen olayın görülmemesi olasılığı)

d: kabul edilen \pm örnekleme hata oranı

t: α anlamlılık düzeyinde, serbestlik derecesine göre t tablosu kritik değeri

Örnekleme büyüklüğü % 95 güven düzeyinde, % 5 hata payı ve maksimum varyans ($p=0,5$, $q=0,5$) durumunda hesaplanmıştır. Bu formüle göre araştırmamızın örnekleme "384" otel çalışanından oluşmaktadır.

4.4. Araştırmamızın Hipotezleri ve Modeli

Dünyada önemi gittikçe artan ve pek çok sektörde üzerinde araştırma yapılan kavramlardan olan işkolikliğin literatürüne bakıldığında işletmeler için tamamen faydalıdır yada zararlıdır demek çok güçtür. Çünkü yapılan çalışmaların bir kısmı işkolikliğini olumsuz olarak ele alırken, bir kısmı da olumlu olarak ele almaktadır.

İşkoliklik genel olarak olumsuz bir davranış gibi düşünülse de günümüz işletmelerinin yapıları gereği işine bağlı çalışanlar hem bireysel hem de toplumsal olarak faydalı görülebilmektedir. İşkolikliğin ilk düzeylerinde çalışanlara ve işletmelere faydalı olabileceği ve bu durumda işkolikliğin işe bağlılığı arttırabileceği (Doğan ve Tel, 2011: 62) ve çalışanların işten ayrılmalarını engelleyeceği daha önce yapılmış bazı çalışmalarda belirtilmektedir. Fakat işkolikliğin ileri düzeylerde olmasıyla birlikte çalışanların işletmelerine bağlılıklarının azaldığı, tükenmişliğin arttığı, ve bu durumun çalışanlarda işten ayrılma niyetini arttığı görülmektedir (Gönülal, Erdoğan, 2013). Piotrowski ve Vodanovich (2006:86), yaptıkları çalışmalarında işkoliklerin, aile hayatlarına vakit ayıramadıklarını, genellikle evliliklerinin sorunlu olduklarını ve sosyal çevrelerinde sorunlar yaşadıklarını belirtmektedirler. İşkoliklik ve iş-aile üzerine çalışmalar yapan Buelens ve Imans (2004) ve Bonebright vd., (2000) işkolikliğin iş aile çatışmasını arttırdığı yönünde sonuçlar elde etmişlerdir. İşkolik çalışanların işlerine yüksek düzeyde bağlı olmaları (Spence ve Robbins, 1992), iş dışındayken bile sürekli işi düşünmeleri onların aile hayatlarına ve arkadaş çevrelerine olumsuz olarak yansımaktadır. Ve yapılan çalışmalar neticesinde işkolikliğin iş-aile-iş çatışmasını arttırdığı bunun sonucunda da tükenmişliğin arttığı belirtilmektedir. (Bakker vd., 2009; Taris vd., 2005; Burke, 1999). İşkoliklik

seviyesinin artmasıyla beraber, tükenmişlik duygusunu yaşayan çalışan da işten ayrılma niyetini bir çözüm olarak görmeye başlayabilir.

H₁:4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının işkoliklik düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.

İşkoliklik düzeyinin artmasıyla beraber çalışanlarda uyanmada güçlük, uyku yetersizliği, işyerinde uyuma gibi sorunlar ortaya çıkmaktadır (Kubota vd, 2010). İşkolikliğin, tükenmişlik ile pozitif yönlü bir ilişkisinin olduğu yapılan araştırmalardan anlaşılmaktadır (Naktiyok ve Karabey, 2005; Andreassen vd., 2007; Schaufeli vd., 2008; Akın ve Oğuz, 2010; Metin, 2010; Gülova vd., 2014). İşlerine aşırı derecede bağlı olan çalışanların sürekli işlerini düşünerek, işle ilgili kaygı duydukları ve bu konuda çok fazla stres yaşadıkları görülmektedir. İşkolik düzeyinde işlerine bağlı çalışanların işle ilgili amaçlarına ulaşamaması durumunda yorgunluk ve çaresizlik gibi duyguları hissederek, sonunda hem bedensel hem de zihinsel olarak tükendikleri görülmektedir (Akın ve Oğuz, 2010: 315). Yani yapılan hem teorik hem de amprik çalışmalarla işkoliklik ile tükenmişlik arasında bir ilişki olduğu görülebilmektedir. Ancak işkoliklik ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi tam olarak ortaya koyabilmek için, işkolikliğin her bir boyutuyla tükenmişlik arasındaki ilişkiyi tek tek incelemek gerekir. İşkolikliğin işe güdülenme ve çalışma bağımlılığı boyutuna göre çalışanlar, kendilerini sürekli çalışmak zorunda hissedip, çalışmadıkları zamanlarda bile işi düşünüp, huzursuz hissederler. Bu durum, çalışanlarda strese sebep olup, bir süre sonra sağlık konularında problemler yaşamalarına sebep olabilmektedir. İşkolikliğin çalışma bağımlılığı ve işe güdülenme boyutuna göre çalışanlar, bir süre sonra iş ve aile hayatlarındaki insanlarla problemler yaşamaya başlayıp, tükenmişlik sendromu yaşamaya başlarlar. İşkolikliğin işten zevk alma boyutunda çalışanlar, kendilerini çalışmak zorunda hissetmezler ve çalışmaktan zevk aldıkları sürece çalışırlar. Yani çok fazla çalıştığını düşündüğü ve hissettiği anda çalışmayı kontrol altına alıp, çalışmayı azaltır. İşgören, sağlık problemleri ve sosyal çevresinde problemleri baş gösterdiği zaman çalışmayı istemez. Kısacası, işini severek yapan işten zevk alma boyutundaki çalışanların, tükenmişliği daha az yaşadıkları belirtilmektedir (Naktiyok, Karabey, 2005).

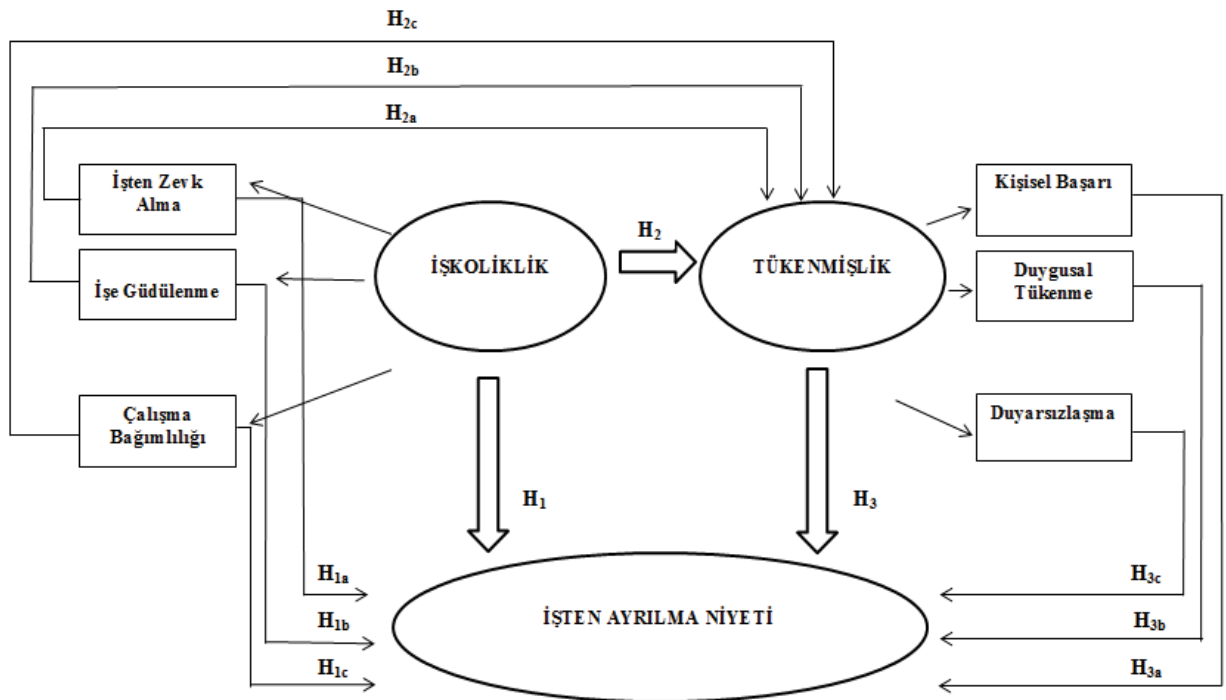
H₂: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının işkoliklik düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

Tükenmişlik kavramına bakıldığında işgücü devir oranını ve işe devamsızlığı arttırdığı gibi iş tatminini ve örgütsel bağlılığı da azalttığı görülmektedir (Lee ve Ashferth, 1996; Brewer ve Clippard, 1996). Yani tükenmişlik kavramının hem bireylere hem de örgütlere önemli zararlarının olduğu anlaşılmaktadır. Tükenmişlik yaşayan çalışanların daha kolay bir şekilde işten ayrılma niyetine girdikleri görülmektedir (Pines ve Malach, 1981; Muhammad ve Hamdy, 2005). Bu konuda yapılan çalışmalarda tükenmişliğin işten ayrılma niyetini direkt etkilediği görülmektedir (Thanacoody vd., 2009: 56). Huang ve arkadaşlarının (2003) yaptığı çalışma sonrasında tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Özellikle insanlarla sürekli ve doğrudan ilişkili olmayı gerektiren mesleklerde diğer mesleklere göre tükenmişlik seviyelerinin daha yüksek olduğu yapılan literatür incelemesi sonrasında anlaşılmaktadır. Ve bu mesleklerde çalışanlarda tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine pozitif etki gösterdiği yapılan çalışmalardan anlaşılmaktadır (Kaya, 2010).

H₃: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.

Litaratür taraması sonrasında oluşturulan ve analiz edilmesi düşünülen model aşağıdaki gibi düşünülmüştür.

Şekil 4.1. Araştırma Modeli



Hipotezler

H₁: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının işkoliklik düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.

H_{1a}: İşten zevk alma ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.

H_{1b}: İşe güdülenme ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.

H_{1c}: Çalışma bağımlılığı ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.

H₂: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının işkoliklik düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H_{2a}: İşten zevk alma ile tükenmişlik arasında bir ilişki vardır.

H_{2b}: İşe güdülenme ile tükenmişlik arasında bir ilişki vardır.

H_{2c}: Çalışma bağımlılığı ile tükenmişlik arasında bir ilişki vardır.

H₃: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.

H_{3a}: Kişisel başarı ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.

H_{3b}: Duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.

H_{3c}: Duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.

4.5.Araştırmanın Yöntem Bilimi

Bilimsel araştırmalarda yöntem, bilim üretmenin ve problem çözmenin en güvenilir yolu olarak görülmektedir (Karasar, 2009: 12). Bu nedenle bir araştırmada elde edilen verilerin doğru analiz edilmesinde izlenecek yöntem çok önemlidir.

Bu çalışmada izlenen yöntemi, temel olarak ikiye ayırarak ifade etmek mümkündür. Birinci bölümde ikincil verilerden faydalanarak, araştırma değişkenleriyle ilgili detaylı bir literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Daha sonra literatüre bağlı olarak geliştirilen hipotezlerin otel işletmeleri özelinde gerçekleştirilebilmesi için ampirik bir araştırma planlanmıştır.

4.5.1. Veri Toplama ve Değerlendirme Tekniği

Araştırmada, demografik özelliklere ait sorular ve işkoliklik, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ölçekleri bir araya getirilerek, bir veri toplama formu oluşturulmuştur. Bu

veri formu İstanbul ve Antalya illerindeki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarına yüz yüze uygulanmıştır. Toplamda 1000 anket formu dağıtılmıştır fakat geri dönüşü yapılan 732 anket formundan 655 tanesi analize dahil edilmiştir. Geri dönüşü yapılan 732 anket formundan 77 tanesinde bazı bölümler eksik ve hatalı kodlanmıştır. Bu nedenle 77 anket formu analize dahil edilmemiştir. Veri toplama formu ile elde edilen veriler SPSS ve AMOS paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Ölçeklerin örnekleme uyumluluğunu belirlemek için yapı geçerlikleri AMOS paket programındaki doğrulayıcı faktör analizi kullanılarak yapılmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik analizleri Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı kullanılarak yapılmıştır.

4.5.2. Veri Toplama Aracının (Anket Formunun) Hazırlanması ve Veri Toplama

Bu araştırmada öncelikle işten ayrılma niyeti, işkoliklik ve tükenmişlik ile ilgili literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Literatür taramasının ardından, işten ayrılma niyeti işkoliklik ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla geçerliliği ve güvenilirliği olan ölçekler ile çalışanların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla hazırlanan kişisel bilgi formunun bir araya getirilmesiyle oluşturulmuş bir anket formu kullanılmıştır. Anket formunda toplamda 60 soru bulunmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik bilgilerine yönelik 10 soru yer almaktadır. İkinci bölümde ise işkoliklik ölçeğine ait 25 soru, tükenmişlik ölçeğine ait 22 soru ve son olarak işten ayrılma niyetine ölçeğine ait 3 soru toplamda 50 soru yer almaktadır.

Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin detaylı bilgi verilmeye çalışılacaktır. Değişkenler ile ilgili daha önce yapılmış çalışmalar detaylı bir şekilde incelenmiş ve önceki çalışmalarda kullanılan geçerlilik ve güvenilirliği olan ölçekler bu çalışmada kullanılmıştır. İşkoliklik için, Spence ve Robbins (1992) tarafından ortaya konulan ve çok sayıda yabancı ve yerli araştırmada kullanılıp geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmış olan, işe güdülenme, çalışma bağımlılığı ve işten zevk alma olmak üzere 3 alt boyuttan oluşan WorkBAT (Working Battery) ölçeğinden yararlanılmıştır. Çalışmada bu ölçeğin kullanılmasının sebebi farklı sektör ve ülkelerde ampirik araştırmalarda pek çok kez kullanılmış olmasıdır. Bu ölçek, Kart (2005) tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılarak sonrasında Zincirkıran (2013) tarafından da kullanılarak yeniden geçerlilik ve güvenilirliği sağlanmıştır. Ölçek, işten zevk alma boyutunda 10, çalışma bağımlılığı boyutunda 8 ve işe güdülenme boyutunda 7 olmak üzere toplamda 25 ifadeden oluşmaktadır. Her bir önerme için “Kesinlikle Katılıyorum”, “Katılıyorum”, “Kararsızım”, “Katılmıyorum” ve

“Kesinlikle Katılmıyorum” ifadelerini içeren 5’li Likert tipinde bir tercih listesi bulunmaktadır.

Tükenmişlik değişkeni için ise, Maslach ve Jackson (1981) tarafından oluşturulan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere 3 alt boyut ve toplamda 22 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Cevap şekli olarak, hiçbir zaman, çok seyrek, bazen, çoğu zaman, her zaman şeklinde 5 basamaklı cevap seçeneklerinden oluşmaktadır.

İşten ayrılma niyeti için, Mobley, Griffeth, Hand ve Meglino’nun (1979) geliştirdiği ve 3 maddesi bulunan İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği kullanılmıştır. Her bir önerme için “Kesinlikle Katılıyorum”, “Katılıyorum”, “Kararsızım”, “Katılmıyorum” ve “Kesinlikle Katılmıyorum” ifadelerini içeren 5’li Likert tipinde bir tercih listesi bulunmaktadır.

Şubat-Eylül 2018 tarihleri arasında İstanbul ve Antalyadaki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarına yüz yüze anket yöntemi kullanılarak, veriler toplanmıştır.

4.5.3.Değerlendirme Tekniği

İstanbul ve Antalya İllerindeki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarından anket yöntemiyle veriler elde edilmiştir. Toplamda 1000 anket formu dağıtılmıştır fakat geri dönüşü yapılan 732 anket formundan 655 tanesi analize dahil edilmiştir. Veri toplama formu ile elde edilen veriler SPSS ve AMOS paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Ölçeklerin örnekleme uyumluluğunu belirlemek için yapı geçerlikleri AMOS paket programındaki doğrulayıcı faktör analizi kullanılarak yapılmıştır.

Araştırma kapsamında ölçeklerin güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Bu bağlamda öncelikle geçerlilik ve güvenilirliği açıklamak daha doğru olacaktır. Geçerlilik, bir ölçme aracının ölçmek istediği özelliği ölçebilme derecesidir (Çilingirtürk, 2011:42). Araştırma geçerlilikleri, iç geçerlilik, dış geçerlilik ve ölçek içerikleri olmak üzere 3 aşamada incelenmesi gerekmektedir (Gliner, Morgan ve Leech, 2015).

Bir araştırmada iç geçerlilik bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki neden sonuç ilişkisinin doğru olmasıyla sağlanabilir. Araştırmamızda işten ayrılma niyeti bağımlı değişkenimizi, işkoliklik ve tükenmişlik ise bağımsız değişkenlerimizi oluşturmaktadır. Detaylı bir literatür taramasının ardından değişkenler arasında var olduğu düşünülen ilişkier hipotezlerle belirtilmiştir.

Dış geçerlilik, bir araştırmadaki örneklemin evreni ne kadar temsil ettiğiyle ilgili olan geçerlilik türüdür. Araştırmamızdaki evren ve örneklemimiz bu başlık altında detaylıca açıklanmıştır.

Son olarak ölçek geçerliliği ise, araştırmada kullanılan ölçek veya ölçeklerin asıl ölçülmek istenen şeyi ölçme derecesidir (Altunışık vd., 2007: 113). Çalışmada kullanılan her üç ölçekte daha önceki çalışmalarda yapıp, geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçeklerdir. Ayrıca ölçeklerin yapı geçerliliği için açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Yapılan bu analizler neticesinde ölçeklerin geçerliliğinin yüksek olduğu görülmüştür.

Güvenilirlik ise, ölçüm aracının ölçülmek istenen şeyi tutarlı ve istikrarlı bir şekilde ölçme derecesidir (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014:282). Güvenilirlik aynı zaman ölçekte yer alan ifadelerin birbirleri ile olan tutarlılığını da yansıtmaktadır (Kayış, 2005: 403).

Ölçek güvenilirliğini incelemek amacıyla çok farklı teknikler kullanılmakla beraber, sosyal araştırmalarda yaygın olarak istatistiksel bir yöntem olan Cronbach Alfa katsayısına bakılmaktadır (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014: 283). Cronbach Alfa katsayısı 0 ile 1 arasında değer almaktadır. Kabul edilebilir değerin en az 0,70 olması arzu edilmektedir (Altunışık vd., 2007: 116). Kayış (2005) ise alfa değerinin 0,60 – 0,80 arasında olduğu ölçekleri “güvenilir”, 0,81 – 1,00 arasında olduğu ölçeklerin ise “yüksek derecede güvenilir” olduğunu belirtmektedir. Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin Cronbach Alfa katsayıları Tablo 4.1.’de gösterilmektedir.

Tablo 4.1. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	İfade Sayısı	Cronbach Alfa
İşkoliklik	25	0,839
Tükenmişlik	22	0,845
İşten Ayrılma Niyeti	3	0,898

Tablo 4.1. incelendiği zaman ölçeklere ait Cronbach Alfa katsayısının 0.8’in üzerinde olduğu görülmektedir. Katsayıların birbirine yakın oldukları görülmektedir. İşten ayrılma niyeti ölçeğinin 0,898 değer ile en yüksek güvenilirlik katsayısına sahip olan ölçek

olduğu, onu 0,845 ile tükenmişlik ölçeği ve 0, 839 ile işkoliklik ölçeğinin takip ettiği görölmektedir. Bu değerler ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduklarını göstermektedir

Araştırmada öncelikle katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili frekans analizi gerçekleştirilmiştir. Veri setinin yapı geçerliliğini incelemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonrasında oluşan yapının uygunluğunun belirlenmesinde de doğrulayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Faktör analizi neticesinde ortaya çıkan boyutların birbiri ile ilişkisini ortaya koymak amacıyla korelasyon analizi ve son olarak da regresyon analizi yapılarak, analiz bölümü tamamlanmaya çalışılmıştır. Analiz bölümü tamamlandıktan sonra ortaya çıkan analizler neticesinde sonuç ve öneriler bölümü yazılarak çalışma tamamlanmıştır.

4.6.Verilerin Analizleri ve Bulgular

Araştırmada verileri analiz edebilmek için birçok yöntem kullanılmıştır. Araştırmada analiz kapsamında katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili frekans analizi gerçekleştirilmiştir. Veri setinin yapı geçerliliğini incelemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonrasında oluşan yapının uygunluğunun belirlenmesinde de doğrulayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Faktör analizi neticesinde ortaya çıkan boyutların birbiri ile ilişkisini ortaya koymak amacıyla korelasyon son olarak da regresyon analizi yapılarak, analiz bölümü tamamlanmaya çalışılmıştır.

Yapılan analizlerin sonuçları açıklamalarıyla birlikte aşağıda vermeye çalışılmıştır.

4.6.1. Araştırmaya Katılan Çalışanlara Ait Bilgiler

Araştırmaya katılan çalışanlara ait demografik bilgiler aşağıda verilen tablolarla açıklanmaktadır. Daha önce de belirtildiği gibi 655 katılımcının doldurduğu anket analize tabi tutulmuştur. Araştırmaya katılan kişilere ait demografik bilgiler aşağıda vermeye çalışılmıştır.

Tablo 4.2. Katılımcıların Çalışılan Departmana Göre Dağılımları

Değişkenler	Gruplar	Frekanslar
Çalışılan Departman	Ön Büro	108– (%16,5)
	Yiyecek-İçecek	166– (%25,3)
	Kat Hizmetleri	120– (%18,3)
	İnsan Kaynakları/ Halkla İlişkiler/ Satış Pazarlama/	122– (%18,7)
	Muhasebe	46– (%7,0)
	Diğer	93– (%14,2)

Tablo 4.2. katılımcıların çalıştıkları departman bazında incelendiği zaman, en fazla çalışanın 166 kişiye karşılık gelen % 25.3 ile yiyecek içecek, 122 kişiye karşılık gelen % 18.7 ile insan kaynakları/ halkla ilişkiler/ satış pazarlama, 120 kişiye karşılık gelen % 18.3 ile kat hizmetleri, 93 kişiye karşılık gelen % 14.2 ile diğer ve son olarak da 46 kişiye karşılık gelen %7 ile muhasebe çalışanı olduğu görülmektedir. Bu sonuç, otel işletmelerinde en fazla çalışanın yiyecek içecek, kat hizmetleri ve ön büro departmanlarında istihdam edilmesiyle açıklanabilir. Bu departmanlar müşteriyle yüz yüze ilişkilerin en yoğun olduğu departmanlardır.

Tablo 4.3. Katılımcıların Bulunduğu İle Göre Dağılımları

Değişkenler	Gruplar	Frekanslar
Bulunduğu İl	İstanbul	361– (%55,1)
	Antalya	294– (%44,9)

Son olarak tablo 4.3. incelendiğinde katılımcıların %55.1'nin İstanbul'da, %44.9'un ise Antalya'da bulunduğu görülmektedir.

Tablo 4.4. Katılımcıların Statülerine Göre Dağılımları

İşletmedeki Statü	Stajyer	53– (%8,1)
	Departman görevlisi	379– (%57,9)
	Orta Düzey Yönetici	157– (%24,0)
	Üst Düzey Yönetici	65– (%9,9)

Tablo 4.4. incelendiğinde katılımcıların %57.9'nun departman görevlisi, %24'nün orta düzey yönetici, %9.9'nun üst düzey yönetici ve son olarak %8.1'nin stajyer olduğu görülmektedir. Turizm sektöründen olan otel işletmelerinde faaliyetlerin sağlıklı ve eksiksiz yürütülebilmesi için özellikle departman görevlisi ve orta düzeyde çalışanlara ihtiyaç duyulmaktadır. Sektörün emek yoğun ve insan faktörünün işletmelerin başarısında direkt etkili olması özellikle departman görevlisi ve orta düzey çalışanların istihdam sayısını fazla tutulmasını gerektirmektedir.

4.6.2. Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizine Yönelik Bulgular

Faktör analizi, çok sayıdaki değişkenlerin ilişkisinde değişkenlerin daha anlamlı, kolay anlaşılabilir ve özet biçimde yorumlanmasını sağlayan çok boyutlu bir yöntem olarak ifade edilmektedir (Albayrak, 2006: 108). Sosyal bilimler alanında ölçek geliştirme ya da uyarılma çalışmalarında, özellikle farklı bir alanda geliştirilmiş olan ölçeklerin yeni bir alanda uygulanması noktasında yapı geçerliliğini test etmek için en sık kullanılan yöntemlerin başında gelmektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2014: 177). Faktör analizi, Likert ölçeği ile veri elde edilmiş çalışmalarda, verileri daha az sayıda boyut altında toplamak amacıyla yoğun olarak kullanılan bir tekniktir (Güriş ve Astar, 2015: 415).

Faktör analizi gerçekleştirilmeden önce veri setinin faktör analizine uygunluğu değerlendirilmiştir. Bunun için KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) örneklem yeterliliği ve Barlett küresellik test sonuçları incelenmiştir. Veri setinin faktör analizine uygun olduğunun kabul edilebilmesi için KMO değerinin 0,50'nin üzerinde bir değer alması, Barlett test sonucunun ise istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,05$) olması gerekmektedir (Eroğlu, 2005: 322).

İşkoliklik ölçeği için KMO değeri % 90,5; küresellik test sonucu ise anlamlıdır ($p < 0,05$). Faktörlerin elde edilmesinde temel bileşenler analizi ve varimaks rotasyon metotları tercih edilmiştir. Burada amaç, anlamlandırılabilir boyutlar elde etmektir. Faktörlerin oluşturulmasında özdeğeri 1'den büyük boyutlar dikkate alınmış, eşdeğerliliği 0,50'nin altında olan ifadeler (7, 8 ve 9) ölçekten çıkarılarak analiz tekrarlanmıştır. Bu ifadelerin özdeğerinin 0.30'un altında olduğu görülmüştür. İşkoliklik ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları Tablo 4.5'te aktarılmaktadır.

Tablo 4.5. İşkoliklik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

FAKTÖR BOYUTLARI				Faktör Yüğü
	Açıklanan Varyans	Art. Ort.	Cr. Alfa	
İŞTEN ZEVK ALMA	31,971	3,0701	0,950	
Bazen sabahları kalktığımda, çalışmak için sabırsızlanırım.				,864
İşte geçirdiğim zamanın çoğundan zevk alırım.				,841
Bir projeye dâhil olduğumda zamanın nasıl geçtiği anlamam.				,837
İşim gerçekten eğlenceli olduğu için benden beklenenden daha fazla çalışırım.				,833
Sanki işim çalışmaktan çok eğlence gibi.				,833
Bazen o kadar işimden zevk alıyorum ki kendimi durdurmakta zorlanıyorum.				,833
İlginç bir projeye dâhil olduğumda kendimi ne denli keyifli hissettiğimi anlatamam.				,818
İşimde hoşlanacak bir şey nadiren bulurum.				,817
İşim öyle ilginç ki çoğu zaman bana iş gibi görünmüyor.				,814
İşimi çoğu insanın sevdiğinden daha çok severim.				,804
İŞE GÜDÜLENME	19,969	3,2384	0,907	
Keyifli olmasa bile kendimi sıkı çalışmak zorunda hissederim.				,851
Yaptığım şeyden zevk almasam bile çok çalışmak benim için önemlidir.				,847
Sık sık içimde beni çok çalışmaya güdüleyen bir şey var gibi hissederim.				,846
İşten bir süreliğine uzak kaldığım zaman bile kendimi sürekli iş hakkında düşünürken bulurum.				,829
Sıkı/çok çalışmak için içimde bir baskı/zorlama var gibi.				,790
İşime böylesine bağlı olmamayı dilerdim.				,778
ÇALIŞMA BAĞIMLILIĞI	16,248	3,7873	0,897	
Mümkün olduğunca sık rahatlamak ve keyif almak isterim.				,864
Zamanı boşa harcamak, para harcamak kadar kötüdür.				,827
Hafta sonlarını gerçekten dört gözle beklerim. Hep eğlence, iş yok.				,814
Boş zamanım olduğunda ciddi bir şey yapmamak ve rahatlamak isterim.				,806
Boş zamanımı projelere ve diğer aktivitelere harcarım.				,801
Zamanımı hem işte hem de iş dışında yapıcı bir şekilde kullanmak isterim.				,756

Varimaks Rotasyonlu Temel Bileşenler Analizi: Açıklanan Toplam Varyans: % 68,188; KMO: 0,905; Barlett's Küresellik Testi: $p < 0,001$; (Değerlendirme Aralığı: 1. Kesinlikle Katılmıyorum – 5. Kesinlikle Katılıyorum.)

İşkoliklik ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçlarının aktarıldığı tablo 4.5'te işkolikliğin 3 temel boyut etrafında açıklandığı görülmektedir. Bu üç boyut tarafından açıklanan toplam varyans % 68,188'dir. Açıklayıcılığı en yüksek olan boyut "İşten Zevk Alma" boyutudur (% 31,971). İşten zevk alma boyutu, bireyin işini hayattaki her şeyden daha eğlenceli bulup, işinden zevk almasına yönelik ifadeleri içermektedir. Boyut aritmetik ortalaması incelendiğinde, otel çalışanlarının işten zevk alma ifadelerine yönelik kararsız bir tutum sergiledikleri anlaşılmaktadır. Zira boyut ortalamasının 3.0701 olduğu görülmektedir. Bu boyutun Croanbach Alfa değerinin 0.950 ile güvenilirliğinin en yüksek boyut olduğu görülmektedir. Boyut içerisinde bulunan "Bazen sabahları kalkıldığında

çalışmak için sabırsızlanmak” (0.864) ile “işte geçirilen zamandan zevk alma” (0.841) ifadeleri faktör yükleri açısından en yüksek değere sahip değişkenler olarak görülmektedir.

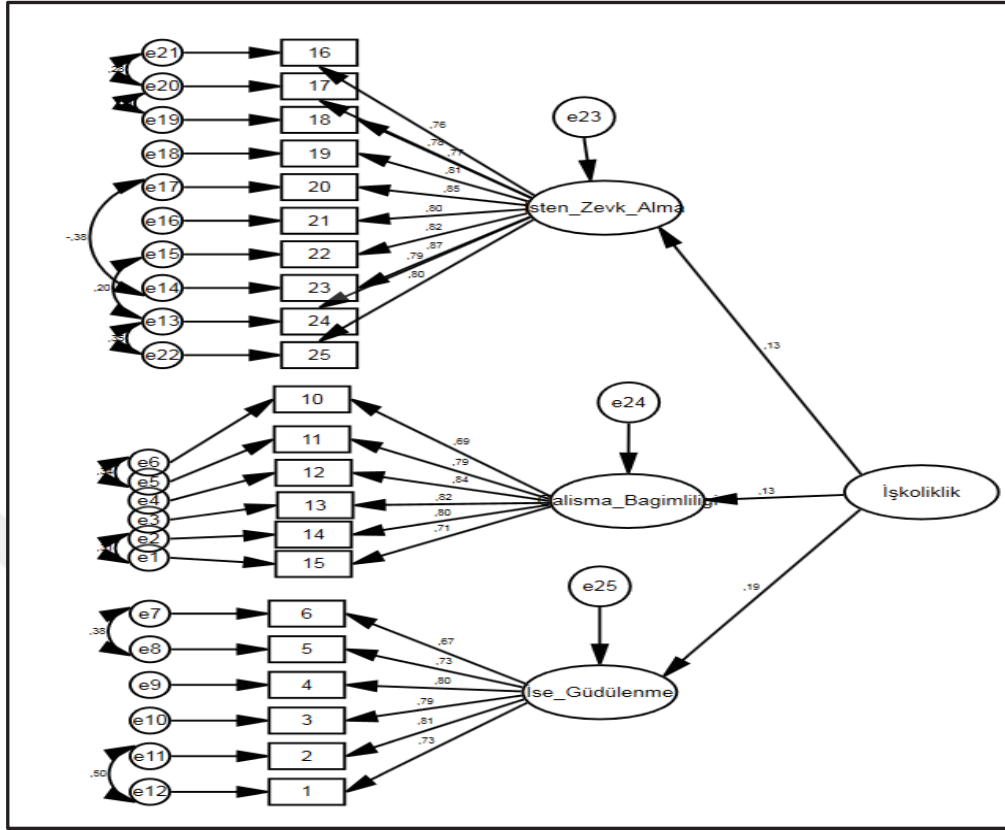
Faktör boyutları içerisinde en yüksek aritmetik ortalama değerine sahip boyutun “Çalışma Bağımlılığı” olduğu görülmektedir (3,7873). Çalışma bağımlılığı, hem çalışma saatleri içerisinde hem de çalışma saatleri dışında zamanı üretken kullanmayı ifade eder. Çalışma bağımlılığı boyutunun aritmetik ortalaması çalışanların boş zamanlarında dinlenmeye yönelik pozitif bir tutum içinde olduklarını ortaya koymaktadır. Zira değer, orta değer olan 3’ün üzerindedir Bu boyutun, Cr. Alfa değerinin 0.897 olduğu görülmektedir. Açıklayıcılığı en düşük (16.248) olan boyut olduğu görülmektedir. Boyutta yer alan “mümkün olduğunca sık rahatlamak isterim (0,864)” ve “zamanı boşa harcamak, para harcamak kadar kötüdür (0.867)” ifadeleri faktör yükleri açısından en yüksek değere sahip değişkenler olarak görülmektedir.

Açıklayıcılığı %19.969 olan işe güdülenme boyutunun Cr. Alfa değerinin 0.907 olduğu görülmektedir. Birey bu boyuta göre, bir şeylerin kendisini sürekli çalışmaya ittiğini düşünür. Boyutun aritmetik ortalamasının 3.2384 olduğu görülmektedir. Bu durumda otel çalışanları bir şeylerin kendilerini çalışmaya zorlamaları noktasında kararsız bir tutum içerisinde olmakla birlikte durumun böyle olduğunu da düşünürler. Boyutta yer alan “keyifli olmasa bile kendimi sıkı çalışmak zorunda hissedirim” (0.851, yaptığım şeyden zevk almasam bile yaptığım iş benim için önemlidir (0.847)” ifadeleri faktör yükleri açısından en yüksek değere sahip değişkenler olarak görülmektedir.

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), gözlemlenen bazı değişkenlerin bir gizil değişken oluşturup oluşturmadığının ya da birçok gizil değişken arasında tanımlanan ilişkilerin var olup olmadığının testi için kullanılan bir analiz olarak açıklanmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2011: 14). DFA, daha önceden tanımlanmış ve sınırlandırılmış bir yapının bir model olarak doğrulanıp doğrulanmadığının test edildiği bir modeldir. DFA’da öncelikle değişkenler arasındaki ilişkilere ait yapısal hipotezlerin doğrulanması amaçlanır (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2014: 275). DFA, literatürde genellikle açıklayıcı faktör analizlerinin akabinde gerçekleştirilmektedir (Şimşek, 2007: 6).

Şekilde yer alan elipsler, gizil değişkenleri (ölçek boyutu), dikdörtgenler ise gözlemlenen değişkenleri (ölçek ifadeleri), tek yönlü ok ise bir değişkenin diğer bir değişken üzerindeki etkisini göstermektedir. Çift yönlü oklar da iki değişken arasındaki kovaryansları işaret etmektedir (Meydan ve Şeşen, 2011: 11).

Şekil 4.2. İşkoliklik Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) Sonuçları



İşkoliklik ölçeğine ilişkin DFA sonuçları Şekil 4.2.'de gösterilmektedir. DFA analizinin uyum değerleri ise Tablo 4.6'de detaylı şekilde aktarılmaktadır. Tablo 4.7'a bakıldığında, uyum indeksi değerlerinin bir kısmının iyi uyum, bir kısmının ise kabul edilebilir uyum değerleri sınırları içerisinde olduğu anlaşılmaktadır. Bu değerler içerisinde özellikle χ^2/df değeri ile *RMSEA* değerlerinin iyi uyum sınırları içerisinde olması, modelin iyi uyum gösterdiğini ifade etmektedir (Şimşek, 2007: 14).

Tablo 4.6. Yapısal Eşitlik Modellerinde Kullanılan Bazı Uyum İyiliği Değerleri

İndeksler	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
CMIN/DF (x^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$
NFI	≥ 0.95	0.94-0.90
RMSEA	≤ 0.05	0.06-0.08
GFI	≥ 0.90	0.89-0.85
AGFI	≥ 0.90	0.89-0.85
CFI	≥ 0.97	≥ 0.95
TLI	≥ 0.95	0.94-0.90
IFI	≥ 0.95	0.94-0.90

Kaynak: Şimşek (2007), Meydan ve Şeşen (2011), Çelik ve Yılmaz (2013) ile Tabachnick ve Fidell (2015) çalışmalarını referans alınarak oluşturulmuştur.

DFA sonucunda modelin yeterli olup olmadığını anlamak için bazı uyum indeksleri değerlerine bakılır. Uyum iyiliği indeksleri ile teorik modelin veriyi ne kadar açıkladığı belirlenir ve bunun sonucunda modelin kabul edilip, edilmeyeceği anlaşılmış olur.

Tablo 4.7. İşkoliklik Ölçeğine İlişkin DFA Sonuçlarının Uyum İyiliği Değerleri

İndeksler	Değer	Uyum
CMIN/DF (x^2/sd)	3,14	İyi uyum
NFI	0,94	Kabul edilebilir uyum
RMSEA	0,06	Kabul edilebilir uyum
GFI	0,92	İyi uyum
AGFI	0,90	İyi uyum
CFI	0,96	Kabul edilebilir uyum
TLI	0,95	İyi uyum
IFI	0,96	İyi uyum

Tablo 4.8. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

FAKTÖR BOYUTLARI				Faktör Yüğü
	Açıklanan Varyans	Art. Ort.	Cr. Alfa	
KİŞİSEL BAŞARI	29,088	3,3213	0,955	
İşim gereğı karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.				,903
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.				,880
İşim gereğı karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.				,879
İşim aracılığıyla insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.				,875
İşimde pek çok kayda değer başarı elde ettim.				,870
İşimden kaynaklanan duygusal problemlerin soğukkanlılıkla üstesinden gelirim.				,861
İşim gereğı karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.				,858
İşim gereğı karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.				,852
DUYGUSAL TÜKENME	26,550	2,6637	0,935	
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum				,875
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum				,874
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.				,872
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.				,867
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.				,841
İşimden soğuduğumu hissediyorum				,837
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.				,760
İşimde yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.				,717
DUYARSIZLAŞMA	15,752	2,5856	0,910	
İşim gereğı karşılaştığım insanların başlarına ne geldiği beni ilgilendirmiyor.				,856
Bu işin beni katılaştırmasından korku duyuyorum.				,838
Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum.				,811
İşim gereğı karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.				,808
İşim gereğı karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.				,732

Varimaks Rotasyonlu Temel Bileşenler Analizi: Açıklanan Toplam Varyans: % 71,390; KMO: 0,892; Barlett's Küresellik Testi: $p < 0,001$; (Değerlendirme Aralığı: 1. Kesinlikle Katılmıyorum – 5. Kesinlikle Katılıyorum.)

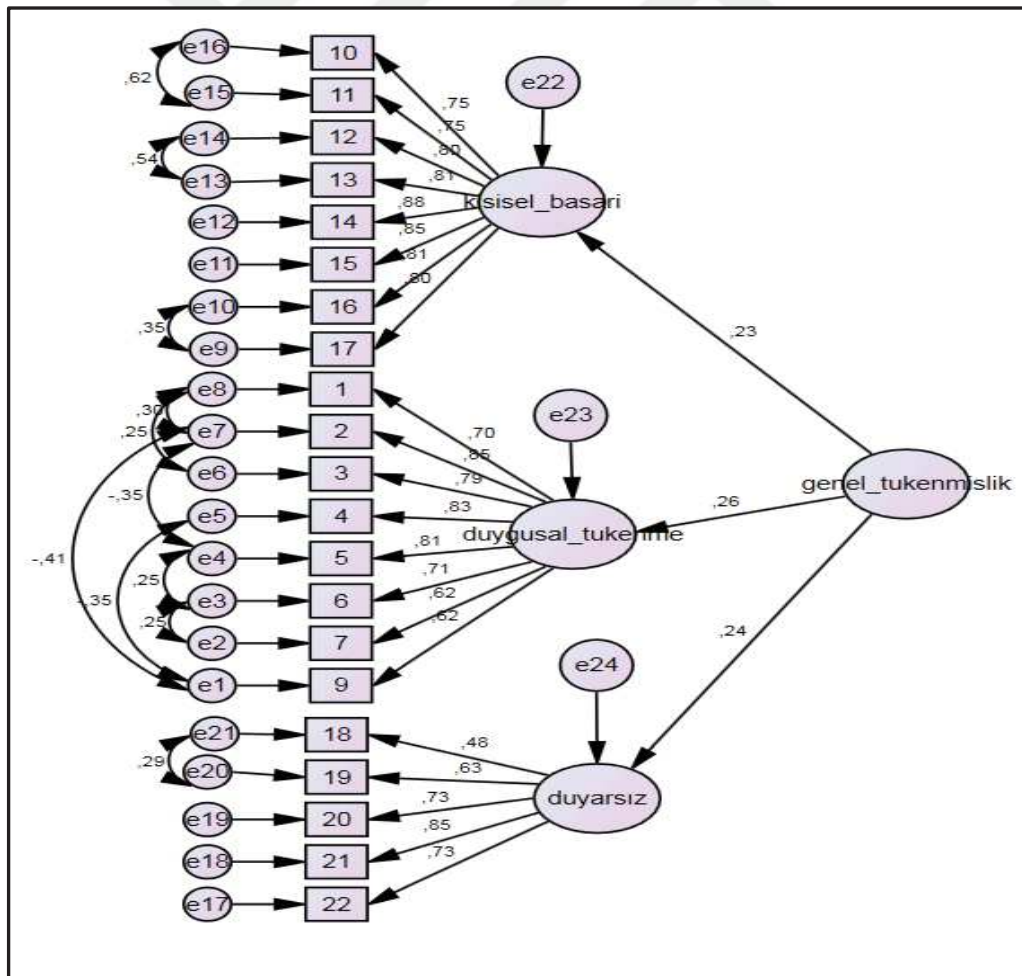
Tükenmişlik ölçeğinde yer alan ifadeleri daha az sayıda boyut altında toplamak ve yapısal geçerliliği incelemek amacıyla faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Sonuçların aktarıldığı tablo 4.8 incelendiğinde, tükenmişlik ölçeğinin 3 boyut tarafından açıklandığı görülmektedir. Bu üç boyut tarafından açıklanan toplam varyans değeri % 71,390'dır. Veri setine ilişkin KMO örneklem yeterliliği (0.892) değerleri ve Barlett küresellik test ($p < 0.001$) sonuçları da veri setinin faktör analizine uygunluğunu ortaya koymaktadır.

Tükenmişlik ölçeğinde en yüksek açıklayıcılığa sahip boyut "Kişisel Başarı" boyutudur. Bu boyut toplam varyansın % 29,088'ini açıklamaktadır. Boyut aritmetik ortalamasının 3.3213 olduğu görülmektedir. Bu değer, katılımcıların kişisel başarı

ifadelerine pozitif baktıklarını ifade etmektedir. Boyut içerisinde yer alan, “işim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım” (0.903), “insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim” (0.880) ifadeleri faktör yükü itibarıyla en yüksek değere sahip iki değişkendir.

“Duygusal Tükenme” ile “Duyarsızlaşma” açıkladıkları varyans yüzdesi itibarıyla ikinci ve üçüncü boyut olarak ortaya çıkmıştır. Boyutların aritmetik ortalamalarına bakıldığında “Duygusal Tükenme” ile “Duyarsızlaşma” otel çalışanlarının düşük katılım gösterdiği ifadeleri içeren iki boyut olarak dikkat çekmektedir. İfadelere verilen yanıtların ortalamalarından hareketle, çalışanların duygusal anlamda bir tükenme içinde olmadıklarını söylemek mümkündür (2,6637). Üçüncü boyut olan duyarsızlaşma boyutunun aritmetik ortalaması da otel çalışanlarının mevcut durumda işlerine duyarlı olduklarını göstermektedir (2,5856).

Şekil 4.3. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analiz Sonuçları



Tükenmişlik ölçeğinin DFA sonuçları da Şekil 4.3.'te aktarılmıştır. DFA uyum iyiliği değerleri içinde χ^2/df (2,70), GFI (0,92), IFI (0,96) TLI (0,95) değerlerinin iyi uyum değerlerine diğer değerlerin ise kabul edilebilir uyum değerine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 4.9. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin DFA Sonuçlarının Uyum İyiliği Değerleri

İndeksler	Değer	Uyum
CMIN/DF (χ^2/sd)	2,70	İyi uyum
NFI	,94	Kabul edilebilir uyum
RMSEA	,06	Kabul edilebilir uyum
GFI	,92	İyi uyum
AGFI	,90	İyi uyum
CFI	,96	Kabul edilebilir uyum
TLI	,95	İyi uyum
IFI	,96	İyi uyum

Tablo 4.10. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

FAKTÖR BOYUTLARI				Faktör r Yükü
İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİ	Açıklanan	Art. Ort.	Cr. Alfa	
	81,581	1,7150	0,898	
Mümkün olan ilk fırsatta bu isten ayrılacağım.				,935
Aktif bir şekilde alternatif bir iş arıyorum.				,993
Bu isten ayrılmayı düşünüyorum.				,880

Varimaks Rotasyonlu Temel Bileşenler Analizi: Açıklanan Toplam Varyans: % 81,581; KMO: 0,715; Barlett's Küresellik Testi: $p < 0,001$; (Değerlendirme Aralığı: 1. Kesinlikle Katılmıyorum – 5. Kesinlikle Katılıyorum.)

İşten ayrılma niyeti ölçeği faktör analizinde tek boyut olarak ortaya çıktığı görülmüştür. Tablo 4.10 incelendiğinde boyutun Cr. Alfa değerinin 0.898 ve açıklanan varyansının %81.581 olduğu görülmektedir. Boyuta ilişkin aritmetik ortalama değerine bakıldığında, otel çalışanlarının işlerinden ayrılma düşüncesinde olmadıkları anlaşılmaktadır (1,7150). Boyutta yer alan “mümkün olan ilk fırsatta bu işten ayrılacağım” (0.935) ve “aktif şekilde alternatif bir iş arıyorum” (0.993) ifadeleri taşıdıkları faktör yükleri itibariyle en yüksek değişkenler olarak görülmektedir.

4.6.3. Araştırmada Yer Alan Değişkenlere İlişkin Korelasyon Analizi

Sonuçları

Faktör analizi yapıldıktan sonra oluşan boyutlar arasındaki ilişkiyi açıklayabilmek için korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Korelasyon analizi, “*aralık seviyesinde ölçülmüş iki değişken arasındaki ilişkinin bağımlılığını ve şiddetini belirlemeye yönelik bir analiz tekniği*”dir (Altunışık ve diğ., 2007: 199).

Korelasyon analizi sonrasında değişkenler arasında bir ilişki olup olmadığı varsa bile bu ilişkinin yönü ve gücü değerlendirilir. Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değer alır ve “r” harfi ile ifade edilir (İslamoğlu, Alınçık, 2014:347). Korelasyon analizinde Pearson korelasyon katsayısı kullanılmıştır. Pearson korelasyon katsayısı, iki sürekli değişkenin doğrusal ilişkisinin derecesinin ölçülmesinde kullanılmaktadır. Bu analiz ile iki değişken arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? sorusuna cevap aranır (Sungur, 2005: 116). Araştırma değişkenlerine ilişkin korelasyon analizi sonuçları Tablo 4.11’de aktarılmıştır.

Tablo 4.11. Araştırmada Yer Alan Değişkenlere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. İşkoliklik Genel	1								
2. Tükenmişlik Genel	,183**	1							
3. İşten Ayrılma Niyeti	-,054	,162**	1						
4. İşten Zevk Alma	,745**	,067	-,017	1					
5. Çalışma Bağımlılığı	,484**	,123**	-,034	,053	1				
6. İşe Güdülenme	,455**	,164**	-,055	-,105**	,090*	1			
7. Kişisel Başarı	,234**	,648**	-,055	,111**	,160**	,168**	1		
8. Duygusal Tükenme	,022	,661**	,195**	-,021	,070	,021	-,007	1	
9. Duyarsızlaşma	,041	,349**	,177**	,022	-,077*	,108**	-,006	-,027	1

** .p < .001 değerinde anlamlı. * .p < .005 değerinde anlamlı.

İşkoliklik ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde, düşük düzeyde (r: -,054) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin (p > .05) olduğu tespit edilmiştir.

İşkoliklik ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,022$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. İşkoliklik ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,041$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. İşkoliklik ile kişisel başarı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,234$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işkoliklik ile kişisel başarı arasında doğrusal bir korelasyon vardır.

İşkoliklik ile tükenmişlik arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,183$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işkoliklik ile tükenmişlik arasında doğrusal bir korelasyon vardır. Yani çalışanlarda işkoliklik seviyesi arttıkça tükenmişlik seviyesi de artacaktır. Yada işkoliklik seviyesi azaldıkça tükenmişlik seviyesi de azalacaktır.

Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,162$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında doğrusal bir korelasyon vardır. Yani çalışanlarda tükenmişlik düzeyinin artmasının işten ayrılma niyetini arttırdığı söylenebilir.

Tükenmişlik ile işten zevk alma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,067$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik ile çalışma bağımlılığı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,123$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, tükenmişlik ile çalışma bağımlılığı arasında pozitif bir korelasyon vardır. Tükenmişlik ile işe güdülenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,164$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, tükenmişlik ile işe güdülenme arasında doğrusal bir korelasyon vardır.

İşten ayrılma niyeti ile işten zevk alma arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -,017$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyeti ile çalışma bağımlılığı arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -,034$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyeti ile işe güdülenme arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -,055$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir.

İşten ayrılma niyeti ile kişisel başarı arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -,055$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. İşten

ayrılma niyeti ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,195$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işten ayrılma niyeti ile duygusal tükenme arasında doğrusal bir korelasyon vardır. İşten ayrılma niyeti ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,177$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işten ayrılma niyeti ile duyarsızlaşma arasında doğrusal bir korelasyon vardır.

İşten zevk alma ile kişisel başarı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,111$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işten zevk alma ile kişisel başarı arasında doğrusal bir korelasyon vardır. İşten zevk alma ile duygusal tükenme arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -,021$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. İşten zevk alma ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,022$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir.

Çalışma bağımlılığı ile kişisel başarı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,160$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, çalışma bağımlılığı ile kişisel başarı arasında doğrusal bir korelasyon vardır. Çalışma bağımlılığı ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,070$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Çalışma bağımlılığı ile duyarsızlaşma arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -,077$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, çalışma bağımlılığı ile duyarsızlaşma arasında negatif bir korelasyon vardır.

İşe güdülenme ile kişisel başarı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,168$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işe güdülenme ile kişisel başarı arasında negatif bir korelasyon vardır. İşe güdülenme ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,021$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. İşe güdülenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,108$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işe güdülenme ile duyarsızlaşma arasında doğrusal bir korelasyon vardır.

4.6.4. Regresyon Analizi

Değişkenler arası doğrudan ilişkileri, diğer bir ifade biçimi ile bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkilerine yönelik analizler yapılmıştır. Bu

ilişkileri açıklayabilmek için regresyon analizleri uygulanmıştır. Çalışmada çoklu regreayon analizi yapılmıştır.

İşkolikliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemeye yönelik oluşturulan regresyon modelinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir (F: 0,936; $p>0,05$). Buradan hareketle oluşturulan “H₁” ve buna bağlı olarak oluşturulan “H_{1a}, H_{1b} ve H_{1c}” Hipotezleri de “**Desteklenmemiştir**”.

Tablo 4.12. İşkoliklik Boyutlarının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Modeli

Bağımsız Değişkenler	Beta	Std. Hata	Std. Beta	t	Anlamlılık	R ²	F	Anlamlılık	DW
İşten Zevk Alma	0,047	0,023	0,079	2,037	0,042	0,040	10,190	0,000	1,623
İşe Güdülenme	0,090	0,021	0,163	4,210	0,000				
Çalışma Bağımlılığı	0,073	0,027	0,104	2,710	0,007				

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

İşkoliklik boyutlarının tükenmişlik boyutları üzerindeki açıklayıcılığını tespit etmeye yönelik gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçları Tablo 4.12’te aktarılmıştır. Tablo 4.12’teki bulgular, bu amaçla oluşturulmuş olan regresyon modelinin anlamlı olduğunu göstermektedir (F: 10,190; $p<0,001$). Uyarlanmış R² değerinin 0,040 olduğu görülmektedir. Bu değer düşük de olsa işkolikliğe ilişkin alt boyutların bireylerin tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ifade etmektedir. Bunun yanı sıra, tüm alt boyutlara ilişkin beta değerlerinin anlamlı olması, tüm boyutların toplam etki üzerinde payı olduğunu göstermektedir. Beta değerleri açısından en güçlü etki “İşe Güdülenme” boyutundadır. (β : 0,163; $p<0,05$). Bu bağlamda literatüre dayalı olarak geliştirilen “H₂” ve buna bağlı olarak oluşturulan “H_{2a}, H_{2b} ve H_{2c}” Hipotezleri de “**desteklenmiştir.**” edilmiştir.

Tablo 4.13. Tükenmişlik Boyutlarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Modeli

Bağımsız Değişkenler	Beta	Std. Hata	Std. Beta	t	Anlamlılık	R ²	F	Anlamlılık	DW
Kişisel Başarı	-0,048	0,037	-0,050	-1,339	0,0189	0,070	17,280	0,000	1,584
Duygusal Tükenme	0,189	0,036	0,200	5,295	0,000				
Duyarsızlaşma	0,196	0,041	0,183	4,837	0,000				

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Tablo 4.13. incelendiğinde, oluşturulan modelin genel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0,000$). Durbin Watson katsayısı ise 1,584'tür. Bu değer, modelde otokorelasyon olmadığını göstermektedir. Modele ilişkin R² değerinin 0,070 olduğu görülmektedir. Bu açıklayıcılık üzerinde iki boyutun anlamlı etki ürettiği anlaşılmaktadır. Beta değerleri itibarıyla en yüksek etkiye sahip boyutun “Duygusal Tükenme” (β : 0,200; t: 5,295; $p < 0,000$). Bir diğer anlamlı etki üreten boyut ise “Duyarsızlaşma” boyutudur. Bu boyutun beta değeri 0,183'tür. Kişisel başarı değişkeninin ise işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir açıklayıcılığa sahip olmadığı regresyon modelinden anlaşılmaktadır. Analiz sonuçlarından hareketle “**H_{3a}: Kişisel başarı ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır**” hipotezi “**desteklenmemiştir**”. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma değişkenlerinin işten ayrılma niyetini etkileyeceğine ilişkin formüle edilen **H_{3b}** ve **H_{3c}** hipotezleri de “**desteklenmiştir**” edilmiştir.

Tablo 4.14. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Genel Değerlendirme

HİPOTEZLER	SONUÇ
H₁: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının İşkoliklik düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.	<i>Desteklenmedi</i>
<i>H_{1a}: İşten zevk alma ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.</i>	<i>Desteklenmedi</i>
<i>H_{1b}: İşe güdülenme ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.</i>	<i>Desteklenmedi</i>
<i>H_{1c}: Çalışma bağımlılığı ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.</i>	<i>Desteklenmedi</i>
H₂: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının İşkoliklik düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında bir ilişki vardır.	<i>Desteklendi</i>
<i>H_{2a}: İşten zevk alma ile tükenmişlik arasında bir ilişki vardır.</i>	<i>Desteklendi</i>
<i>H_{2b}: İşe güdülenme ile tükenmişlik arasında bir ilişki vardır.</i>	<i>Desteklendi</i>
<i>H_{2c}: Çalışma bağımlılığı ile tükenmişlik arasında bir ilişki vardır.</i>	<i>Desteklendi</i>
H₃: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.	<i>Kısmen Desteklendi</i>
H_{3a}: Kişisel başarı ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.	<i>Desteklenmedi</i>
H_{3b}: Duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.	<i>Desteklendi</i>
H_{3c}: Duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.	<i>Desteklendi</i>

TARTIŞMA

Araştırma kapsamında İstanbul ve Antalya İllerinde 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlarda işten ayrılma niyeti, işkoliklik düzeyleri ve tükenmişlik düzeyleri belirlenmeye çalışılarak, bu değişkenlerin birbirini etkileyip etkilemediği ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırma bulguları, otel işletmesi çalışanlarında işkoliklik ve tükenmişlik düzeyinin orta düzeyde fakat işten ayrılma düzeyinin düşük düzeyde olduğunu göstermektedir. Araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgular aşağıda detaylı bir şekilde ele alınarak, açıklanmaya çalışılmıştır.

İşkoliklik ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -,054$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Erdoğan (2013) tarafından gerçekleştirilen çalışmada işkoliklik düzeyindeki artışa bağlı olarak işten ayrılma düzeyinin düştüğü bildirilmiştir.

İşkoliklik obsesif bir davranış olarak görülmekle beraber işkolikliğin olumlu mu yoksa olumsuz bir olgu mu olduğuna dair kesin bir yargı söz konusu değildir. İşkoliklerin bu davranışlarından memnun olma durumlarına göre olgunun pozitif ya da negatif olarak ele alınabileceğine yönelik görüş hakimdir (Temel, 2006). Bu sebepten ötürü alanyazında işkolikliğin niteliği, olumlu ve olumsuz özellikleri dikkate alındığında tartışmalı konulardan birisi olma özelliğini sürdürmektedir. Bazı araştırmacılara göre işkoliklik görev ve sorumlulukları etkin bir şekilde kullanabilme, örgütsel yarar sağlayıp örgüt başarısını artırabilme, çalışanların işi yapmaktan hoşlanma duygusunun bulunmasıyla bağlılık duygusunu geliştirerek işten ayrılma niyetlerinin oluşmamasını sağlamak suretiyle olumlu etkiler yaratabilir (Mudrack, 2004; Snir ve ark., 2006; Erdoğan, 2013; Kesen, 2015).

İşkoliklik ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,022$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Konuyla ilgili olarak Naktiyok ve Karabey (2005) tarafından işkoliklik ile zihinsel, fiziksel ve duygusal tükenme arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla Atatürk Üniversitesi'nde görev yapan öğretim üyeleri üzerinde gerçekleştirilen çalışma neticesinde işkoliklik düzeyindeki artışa bağlı olarak zihinsel, fiziksel ve duygusal tükenmişliğin de arttığı bildirilmiştir. Benzer şekilde Gülova ve ark. (2014) tarafından işkoliklik ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla beyaz yakalılar üzerinde gerçekleştirilen çalışma neticesinde de işkoliklik ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu bildirilmiştir.

Aydoğan (2014) tarafından işkoliklik ile tikenmişlik arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla Sakarya Üniversitesi'nde gerçekleştirilen çalışmada da benzer şekilde işkoliklik düzeyindeki artışa bağlı olarak tikenmişlik düzeyinin de arttığı bildirilmiştir.

İşkoliklik ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,041$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma tikenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmekte olup müşterilere karşı negatif, katı tutumları ve iş karşı tepkisizleşmeyi ifade eder (Maslach ve ark., 2001). Yapılan çalışmalarda işkoliklik ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ilişki olduğu bildirilmiştir (Budak ve Sürgevil, 2005; Kulaklıkaya, 2013; Demirli ve ark., 2018).

İşkoliklik ile kişisel başarı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,234$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işkoliklik ile kişisel başarı arasında doğrusal bir korelasyon vardır. Glova ve ark. (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada işkoliklik ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu bildirilmiştir. Benzer şekilde Budak ve Sürgevil (2005) tarafından yapılan çalışmada da işkoliklik düzeyi yüksek olanların kişisel başarı düzeylerinin de yüksek olduğu bildirilmiştir.

İşkoliklik ile tikenmişlik arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,183$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işkoliklik ile tikenmişlik arasında doğrusal bir korelasyon vardır. Yani alışanlarda işkoliklik seviyesi arttıka tikenmişlik seviyesi de artacaktır. Ya da işkoliklik seviyesi azaldıkça tikenmişlik seviyesi de azalacaktır. Glova ve ark. (2014) tarafından işkoliklik ile tikenmişlik arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla beyaz yakalılar üzerinde gerçekleştirilen çalışma neticesinde de işkoliklik ile duygusal tikenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu bildirilmiştir. Aydoğan (2014) tarafından işkoliklik ile tikenmişlik arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla Sakarya Üniversitesi'nde gerçekleştirilen çalışmada da benzer şekilde işkoliklik düzeyindeki artışa bağlı olarak tikenmişlik düzeyinin de arttığı bildirilmiştir.

Tikenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,162$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, tikenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında doğrusal bir korelasyon vardır. Yani alışanlarda tikenmişlik düzeyinin artmasının işten ayrılma niyetini arttırdığı söylenebilir. Yapılan çalışmalarda tikenmişlik düzeyindeki artışa bağlı olarak işten ayrılma niyetinin

arttığı bildirilmiştir. Ertop (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışmada tükenmişlik düzeyi yüksek olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin de yüksek olduğu bildirilmiştir. Çolak (2018) tarafından seyahat acentalarında bulunan yöneticilerin liderlik davranış özelliklerinin çalışanların tükenmişlik ve işten ayrılma eğilimlerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmada tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu bildirilmiştir.

Tükenmişlik ile işten zevk alma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,067$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Akın ve Oğuz (2010) tarafından öğretmenlerin işkoliklik ve tükenmişlik düzeyleri arasında ilişkinin belirlenmesi ve bunun çeşitli değişkenler açısından incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmada tükenmişlik düzeyindeki artışa bağlı olarak işten zevk alma düzeyinin azaldığı bildirilmiştir. Benzer şekilde Emhan ve ark. (2012) tarafından yapılan çalışmada da tükenmişlik düzeyi yüksek olanların işten zevk alma düzeylerinin düşük olduğu bildirilmiştir.

Tükenmişlik ile çalışma bağımlılığı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,123$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, tükenmişlik ile çalışma bağımlılığı arasında pozitif bir korelasyon vardır. Aksanuklu (2018) tarafından gerçekleştirilen çalışmada tükenmişlik düzeyi ile çalışma bağımlılığı arasında ters yönlü bir ilişki olduğu bildirilmiştir.

Tükenmişlik ile işe güdülenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,164$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, tükenmişlik ile işe güdülenme arasında doğrusal bir korelasyon vardır. Murat (2016) üniversite öğretim elemanları üzerinde yapmış olduğu çalışmada güdülenme düzeyi yüksek olan bireylerde tükenmişlik düzeyinin de yüksek olduğunu bildirmiştir.

İşten ayrılma niyeti ile işten zevk alma arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: - ,017$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Konuyla ilgili yapılan çalışmada benzer sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Ulukök ve Akın (2016) tarafından işkoliklik ve kariyer tatmini üzerine gerçekleştirilen çalışmada işten ayrılma niyetinin işten zevk alma üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğu bildirilmiştir. Benzer şekilde Günay ve ark. (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da işten ayrılma niyetinin işten zevk alma düzeyini negatif yönde etkileyebileceği ifade edilmiştir.

İşten ayrılma niyeti ile çalışma bağımlılığı arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -.034$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Çekmecelioğlu (2006) tarafından iş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmada işten ayrılma niyeti yüksek olan çalışanların bağlılık düzeylerinin düşük olduğu bildirilmiştir. Poyraz ve Kama (2008) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da benzer şekilde işten ayrılma niyetindeki artışa bağlı olarak iş tatmininin azaldığı, dolayısıyla da çalışma bağımlılığının düştüğü bildirilmiştir.

İşten ayrılma niyeti ile işe güdülenme arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -.055$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Kesen (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada işten ayrılma niyeti ile işe güdülenme arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu bildirilmiştir. Yalçınsoy ve Aksoy (2019) tarafından örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işkoliklik arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmada işten ayrılma niyeti yüksek olan çalışanların işe güdülenme düzeylerinin düşük olduğu bildirilmiştir.

İşten ayrılma niyeti ile kişisel başarı arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -.055$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Polat (2009) yapmış olduğu çalışmada işten ayrılma niyeti olan çalışanların örgütle bağlantısını kafasında bitirdiğini, dolayısıyla da işine tam olarak kendisini veremediğini ifade etmiş olup kişisel başarısının da zamanla düşeceğini belirtmiştir.

İşten ayrılma niyeti ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: .195$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işten ayrılma niyeti ile duygusal tükenme arasında doğrusal bir korelasyon vardır. İşten ayrılma niyeti ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: .177$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işten ayrılma niyeti ile duyarsızlaşma arasında doğrusal bir korelasyon vardır. Ece Yılmaz (2018) tarafından gerçekleştirilen çalışmada işten ayrılma niyetindeki artışa bağlı olarak çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin de arttığı bildirilmiştir.

İşten zevk alma ile kişisel başarı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: .111$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işten zevk alma ile kişisel başarı arasında doğrusal bir korelasyon vardır. Akın ve Oğuz (2010) yapmış oldukları çalışmada zevk alma ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü bir

ilişki olduğunu bildirmişlerdir. Dilsiz (2006) tarafından öğretmenler üzerinde gerçekleştirilen bir başka çalışmada da benzer şekilde işten zevk almayla kişisel başarı arasında pozitif yönlü ilişki olduğu bildirilmiştir.

İşten zevk alma ile duygusal tükenme arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -.021$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Konuyla ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde işinden zevk alan çalışanların duygusal tükenme düzeylerinin düşük olduğu bildirilmiştir (Naktiyok ve Karabey, 2005; Akın ve Oğuz, 2010; Bulgurcu Gürel ve Altunoğlu, 2016).

İşten zevk alma ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: .022$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Bardakçı ve Baloğlu (2012) çalışanların işten zevk alma düzeylerinin azalmasına bağlı olarak duyarsızlaşma düzeylerinin arttığını bildirmişlerdir.

Çalışma bağımlılığı ile kişisel başarı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: .160$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, çalışma bağımlılığı ile kişisel başarı arasında doğrusal bir korelasyon vardır. Barutçu ve Serinkan (2008) yapmış oldukları çalışmada çalışanların işe karşı bağımlılıklarındaki artışa bağlı olarak daha fazla çaba sarf etme niyetinde oldukları ve dolayısıyla da kişisel başarı düzeylerinin de arttığını bildirmişlerdir.

Çalışma bağımlılığı ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: .070$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Yürür ve Keser (2010) tarafından işe bağlı gerginlik ile iş tatmini ilişkisinde duygusal tükenmenin aracı rolünün incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmada işe karşı bağımlılık düzeyindeki artışa bağlı olarak çalışanların tükenme düzeylerinin de arttığı bildirilmiştir.

Çalışma bağımlılığı ile duyarsızlaşma arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -.077$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, çalışma bağımlılığı ile duyarsızlaşma arasında negatif bir korelasyon vardır. Okutan ve ark. (2013) yapmış oldukları çalışmada çalışma bağımlılığı yüksek olan çalışanların zaman içerisinde fazla çalışmaktan ve sorumluluk almaktan ötürü tükenmişlik yaşayabileceklerini ifade etmişlerdir.

İşe güdülenme ile kişisel başarı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,168$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işe güdülenme ile kişisel başarı arasında negatif bir korelasyon vardır. Avşaroğlu ve ark. (2005) işe karşı güdülenmenin çalışanların performanslarında artış sağlayacağını ve bu nedenle güdülenme düzeyi yüksek olan çalışanların kişisel başarı düzeylerinin yüksek olduğunu bildirmişlerdir.

İşe güdülenme ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,021$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Akın ve Oğuz (2010) yapmış oldukları çalışmada güdülenme ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü ancak anlamlı olmayan bir ilişki olduğunu bildirmişlerdir.

İşe güdülenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,108$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işe güdülenme ile duyarsızlaşma arasında doğrusal bir korelasyon vardır. Pines'a (1996) göre de işe güdülenmiş çalışanların tükenmişlik düzeyleri yüksektir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm sektörü, dünyada her geçen gün önemi giderek artan bir konumdadır. Günümüzde 1 milyarı geçen uluslar arası seyahatlerin 2030 yılına gelindiğinde 1,5 milyara ulaşacağı öngörülmektedir. Turizm sektörü içerisinde yer alan ve turizm sektörünün en önemli alt dallarından biri olan konaklama işletmeleri içerisinde bulunan otel işletmeleri de her geçen gün önemi artan ve ekonomik açıdan önemli getirileri olan bu turizm pastasından pay almak istemektedir. Bu durum otel işletmeleri arasında şiddetli bir rekabete sebep olmaktadır. Otel işletmeleri arasındaki bu şiddetli rekabetle baş edebilmeyi sağlayan en önemli faktörün insan kaynağı olduğu söylenebilir. Çünkü üretim faktörlerinin hemen hemen hepsi taklit edilip, başarılı otellerinkine benzetilse bile insan kaynağı taklit edilemeyen en önemli faktördür. Otel işletmeleri müşterilere sunduğu tüm hizmetleri çalışanları aracılığıyla gerçekleştirmektedir. Müşterilerin otellerin sunduğu hizmetlerden memnun olup olmaması sadece otellerin donanım ve koşullarıyla değil çalışanların hizmeti gerçekleştirirken sergilediği tavır, davranış ve morallerinin nasıl olduğu gibi pek çok faktörden etkilenmektedir. Çalışanların önemi otel işletmelerinin başarısında bu kadar fazla olmasına rağmen otel işletmelerinde işgören devir oranının yüksek olması istenmeyen bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Otel işletmelerinde işgören devir oranının bu kadar fazla olmasına neden olan pek çok faktör olduğu belirtilmektedir. Çalışanların işten ayrılmadan önceki süreç olan işten ayrılma niyetinin nedenleri dikkate alınmalıdır. Bu çalışmada da işten ayrılma niyetinde işkoliklik ve tükenmişliğin etkisi ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Yapılan analizler neticesinde otel çalışanlarının hem işkolikliği hem de tükenmişliği orta düzeyde yaşamalarına karşın çalışanlarda işten ayrılma niyetinin olmadığı görülmektedir. Bu durum ülkemizin içerisinde bulunduğu işsizlik problemiyle açıklanabilmektedir. Türkiye’de 2018 yılı itibarıyla 3 milyon 86 bin kişinin işsiz olduğu belirtilmiştir. Çalışanlar işlerinden ayrıldıkları takdirde daha iyi bir iş bulabileceklerine inanmamakta hatta ellerindeki işi de kaybedeceklerine inanmaktadırlar. Çalışmada böyle bir sonuç çıkmasının başka bir sebebinin de otel çalışanlarının anket sorularına tamamen objektif bir şekilde yaklaşmamış olması gösterilebilir. Çalışanlar anketi otel yöneticilerinin yaptırdığını düşünerek, sorulara çok rahat bir şekilde cevap verememiş olabilirler.

İstanbul ve Antalya İllerindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının işten ayrılma niyeti, işkoliklik ve tükenmişlik ilişkilerini ortaya koyabilmek için anket yöntemiyle yapılan bu çalışmanın sonuçları itibarıyla getirilebilecek öneriler sektör, çalışanlar ve akademik olmak üzere üç başlık altında ele alınarak açıklanmıştır.

Sektöre Yönelik Öneriler: İyi bir yönetim sistemi oluşturulmalıdır. Çalışanlara verilmesi gereken değer farkında olunmalı ve iyi bir insan kaynakları planlaması yapılmalıdır. Çalışanların fazla değil, verimli çalışmaları desteklenmelidir. İşkoliklik ve tükenmişlikle başa çıkabilmek için önce bu kavramın, örgütsel ve bireysel düzeyde ne denli önemli olduğunun bilinmesi, neyi ifade ettiğinin anlaşılması, bu kavramlara nelerin sebep olduğu ve sonuçlarının neler olabileceği, örgütsel ve bireysel anlamda hangi önlemlerin alınabileceği, nasıl bir strateji izleneceği ciddiyle ele alınmalıdır. Bireylerin işkoliklik ve tükenmişlik ile baş edebilmeleri için bu kavramlara yönelik olarak başa çıkma eğitim programları geliştirilmelidir. Böylece otel gibi karmaşık sayılabilecek bir örgüt yapısında, işkoliklik ve tükenmişliğin bireysel ve örgütsel nedenlerinin tanınması, anlaşılması ve yönetilmesi sağlanabilir. Böylece kişiler arası iletişim daha sağlıklı kurulacak, daha etkili ve verimli çalışma koşulları oluşturulması için uygun ortamlar sağlanmış olacaktır.

Çalışanlara Yönelik Öneriler: Çalışanların işkoliklik ve tükenmişlik ile ilgili bilgi sahibi olmaları ve bu kavramların hayatlarında nasıl etkiler yaratacaklarını bilmeleri önemlidir. Çalışanların işlerini hayatlarının merkezine koymamaları ve iş hayatları dışındaki özel hayatlarını ihmal etmemeleri gerekir. Çalışanların kendilerine iş dışında hobi ve alışkanlıklar kazandırmaları rahatlamalarını sağlayabilecektir. İnsanların kendilerini iyi tanımaları ve kendileriyle ilgili ulaşılabilir kariyer hedefleri belirlemeleri gerekir. İnsanların sevdiği işte çalışması gerekir yada çalıştığı işle ilgili olumlu duygu ve düşünceye sahip olması gerekir. İnsanların bilgi ve tecrübelerinin yetersiz kalması durumunda işle ilgili iş arkadaşlarından veya ailevi konularda aile üyeleri veya arkadaşlarından yardım isteyebilmeleri gerekir. Çalışanların kendini yorgun hissetmesi durumunda izin kullanarak dinlenmesi gerekir. Çalışma hayatı içerisinde çalışanlar bazı dönemlerde işe ara vererek, tatil yapmalıdır. Günlük koşturma içerisinde birey sağlıklı ve dengeli beslenmeyi ihmal etmemelidir. Son olarak da uzun saatler çalışmayı ve fiziksel güç gerektiren çalışma ortamı olan otel işletmelerinde çalışanlar hayatlarının geri kalanına da zaman ayırabilmek için zamanı doğru ve verimli kullanmayla ilgili eğitim almalıdır.

Akademiye Yönelik Öneriler: Üniversitelerin, turizm işletmelerinde işten ayrılma niyetiyle ilgili yaptıkları çalışmaları ilgili işletmelerle paylaşmaları gerekir. Özellikle işgören devir hızının yüksek olduğu turizm işletmelerinde işten ayrılmaların nedenlerinin ve sonuçlarının bilinmesi işletme yöneticilerine yol gösterici olabilecektir. İşletmeciler için iyi bir kavram olarak düşünülebilecek işkoliklik ve bu kavramın sonrasında oluşabilecek tükenmişliğin etkileri ve sonuçları işletmecilere anlatıldığı takdirde gerekli önlemlerin alınması sağlanmış olacaktır. Bu noktada belirli dönemlerde üniversite ve sektör buluşmaları sağlanarak, üniversitelerin otel işletmelerine eğitim vermeleri sağlanmalıdır.

Araştırma, İstanbul ve Antalya İllerindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlara yönelik gerçekleştirilmiştir. Aynı araştırma hizmet ve üretim sektörü katılımcıları için ayrı ayrı gerçekleştirilebilir ve farklılıklar ortaya konulabilir. Demografik özelliklere göre farklılık testlerine yer verilebilir.

Araştırma sonuçlarının turizm sektöründeki paydaşlar tarafından dikkatli bir şekilde irdelenmesi gerekmektedir. Böylece konuyla ilgili hangi çalışmaların yapılması gerektiği paydaşların ortak görüşüyle belirlenmesi gerekmektedir. Bu çalışmaların yapılmasının otel işletmelerinin başarısında en önemli faktörlerden olan insan kaynağına önemli katkılar sağlayacağı söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Ağaoglu, O.K. (1992). İsgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması, *Verimlilik Dergisi*, 1992:110-121.
- Akçadağ, Sibel; Özdemir, Ekrem (2005). İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul'da Yapılan Ampirik Bir Çalışma, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 167-193.
- Akdağ, Fusun; Müberra, Yüksel (2010). “İnsan Kaynakları Açısından İşkoliklik ve Algılanan Stres İlişkisinde Kontrol Odağının Rolü”, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, C.2,S.1, ss. 47-55.
- Akın, Adnan (2007). Muhasebe Meslek Mensuplarında İş Tatmini ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 34, 144-151.
- Akın, Uğur; Oğuz, Ebru (2010).“Öğretmenlerin İşkoliklik ve Tükenmişlik Düzeylerinin İlişkisi ve Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 16(3), 309-327.
- Akova, Orhan; Kuşlivan, Hediye; Haluk Tanrıverdi (2015). *Turizm İşletmelerine Örgütsel Davranış*. Turizm İşletmeciliği: Temel Kavramlar ve Uygulamalar. Ankara: Detay Anatolia Akademik Yayıncılık.
- Aksanuklu, Pınar (2018). Okul yöneticilerinin örgütsel bağlılıkları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Mersin.
- Aksoy, Ali; Kaplan, Metin (2005). “Konaklama İşletmelerinde Departmanlar Arası Çatışmanın Analizi ve Bir Uygulama”, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 1, Sayfa: 133-154.
- Aksu, Ömer, A. (1996). İsgören Devir Hızının Otel İşletmelerine Olan Maliyetinin Hesaplanması ve Antalya Yöresinde Bir Uygulama. *Verimlilik Dergisi*, Sayı:1996/3:133-140.
- Albayrak, Ali Sait (2006). “Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri”, Asil-Yayın Dağıtım, Ankara.

- Almer, Elizabeth D.; Kaplan, Steven E. (2002). "The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting", *Behavioral Research in Accounting*, Vol.14, 1-33.
- Altay, Hüseyin (2009). Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (12), 1–17.
- Altınöz, Mehmet; Çöp, Serdar; Boso, Nazlı İtir (2017). "Nevrotik Yöneticilerin İşkolik Davranışları Üzerine Bir Araştırma", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (38): 154-165.
- Altunışık, Remzi; Recai, Coşkun; Serkan, Bayraktaroğlu; Engin, Yıldırım (2007). "Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, SPSS Uygulamalı", Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Andreassen, Cecilie, Schou; Ursin, Holger.; Eriksen, Hege, R. (2007). "The Relationship Between Strong Motivation To Work, "Workaholism", and Health", *Psychology & Health*, 22, 615-629.
- Andreassen, CecilieSchou. Jorn Hetland. Stale Pallesen. Workaholism and Work–Family Spillover in A Crossoccupational Sample", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2013, Vol. 22, No. 1, 78–87.
- Ankara.
- Ardıç, Kadir; Polatçı, Sema (2009). "Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme", *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 32, ss 21-46
- Arı, Güler, Sağlam; Bal, Hasan, Bal; Emine, Çına (2010). İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 15 (3), 143- 166.
- Arıkan, Rauf (2007). "Araştırma Teknikleri ve Rapor Hazırlama", Asil Yayın-Dağıtım, Ankara.
- Arsezen, Pelin (2017). Turizmde İşkoliklik Davranışı, İş Tatmini İle İşletme Performansı Arasındaki İlişkinin Analizi ve Örgüte Duygusal Bağlılığın Aracı Rolü: Antalya’da Bulunan Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerindeki Yöneticiler Örneği. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(5), 211-227.

- Aslan, Zeynep (2014). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: İstanbul'daki Seyahat Acentalarında Bir Araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 3, 19-40.
- Aslan, Zeynep; Etyemez, Senem (2015). "İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma". *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3).
- Avcı, Nilgün; Küçükusta, Deniz (2009). "Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 33-44.
- Avşaroğlu, Selahattin; Deniz, M. Engin; Kahraman, Ali (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 115-129.
- Aydoğan, Feyyaz (2014). İşkoliklik ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Sakarya Üniversitesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Bakker, Arnold, B.; Demerouti, Evangelia; Burke, Ronald (2009). "Workaholism and Relationship Quality: A Spillover-Crossover Perspective", *Journal of Occupational Health Psychology*, 14, 23–33.
- Balcı, Ali (2001). "Sosyal Bilimlerde Araştırma: Yöntem, Teknik ve İlkeler", Pegem A Yayınları, Ankara.
- Bardakci, Salih; Baloglu, Mustafa (2012). Workaholic Tendencies Among Educational Administrators Employed In Primary And Secondary Schools. *Eğitim ve Bilim*, 37(164), 45.
- Barutçu, Esin; Serinkan, Celalettin (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8(2), 541-561.
- Barutçugil, İsmet (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul, Kariyer Yayıncılık.

- Bayraktaroğlu, Serkan; Ersoy Yılmaz, Sevdıye; etinel, Emine (2015). "İnsan Kaynakları Yönetimi Bağlamında İşkolik Davranışı Üzerine Bir Değerlendirme"AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:15, Yıl:15, Sayı:3, 15: 107-129.
- Beğerirbaş, Memduh; alışkan, Ahmet (2014). Duygusal Emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası arpıklığın Aracı Rolü. *Business and Economics Research Journal*, 5 (2), 109- 127.
- Birdir, Kemal; Tepeci, Mustafa (2003). Otel Genel Müdürlerinde Tükenmislik Sendromu ve Tükenmisliğin Genel Müdürlerin İslerini Degistirme Egilimlerine Etkisi. *Anatolia Turizm Arastırmaları Dergisi*, 14 (2), 93–106.
- Bitner, Mary, J.; Booms, Bernards H.; Tetreault, Mary, S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54(1): 71-84.
- Blau, Gary; Boal, Kimberly (1989). Using Job İnvolveıment and Organizational Commitment Interactively to Predict Turnover. *Journal of Management*. 15 (1), 115- 127.
- Blau, Gary; Lunz, Mary (1998). "Testing the Incremental Effect of Professional Commitment on Intent to Leave One's Profession beyond the Effects of External, Personal, and Work-Related Variables", *Journal of Vocational Behavior*, c. 52, s. 2, ss. 260-269
- Blomme, Robert, .J.; Van Rheede, A.; Tromp, Debbie, M. (2010). "Work-Family Conflict As A Cause For Turnover İntentions İn The Hospitality İndustry", *Tourism and Hospitality Research*, Vol.10, No.4, ss.269-285.
- Bonebright, Cynthia A.; Clay, Daniel L.; Ankenmann, Robert D. (2000). "The Relationship of Workaholism With Work–Life Conflict, Life Satisfaction, and Purpose İn Life.", *Journal of Counseling Psychology*, 47, 469–477.Ss.
- Bowen, David, E. (1982). "Some Unintended Consequences of İntention To Quit", *Academy of Management Review*, Vol.7, No:2, ss.205-211.
- Brewer, Ernest,W.; Laura, Faye, Clippard (2002). Burnout and Job Satisfaction Among Student Support Services Personel. *Human Resources Development Quarterly*, 13(2), 169-186.

- Brymer, Robert, A; Perrewew, Pamela L.; Johns, Tony, R. (1991). "Managerial Job Stres In The Hotel Industry" *Inernationality Journal of Hospitality Management*, Cilt: 10, Sayı: 1, Pp. 47-58.
- Budak, Gülay, ve Süregevil, Olca (2005). "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama", *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt:20, Sayı:2, 95-108.
- Buelens, Marc; Poelmans, Steven, A.Y. (2004). "Enriching the Spence and Robbins' Typology of Workaholism Demographic, Motivational and Organizational Correlates", *Journal of Organizational Change Management*, 17,5, s. 440-458.
- Buick, Ian; Thomas, Mahesh (2001), "Why do Middle Managers in Hotels Burn Out?", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13/6, 304-309.
- Bulgurcu Gürel, E. B.; Altunoğlu, A. E. (2016). İşkoliklik, İş Stresi Ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Muğla İlinde Bir Araştırma. *Journal of International Social Research*, 9(42).
- Burke, Ronald, J. (2000). "Workaholism In Organizations: Psychological and Physical Well-Being Consequences", *Stress Medicine*, 16(1):11-16.
- Burke, Ronald, J. (1999). "Work and Extra Work Satisfactions", *International Journal of Organizational Analysis*, 7(4), 352- 365.
- Burke, Ronald, J.; Zena, Burgess; Fay, Oberklaid (2003). "Predictors of Workaholic Behaviors among Australian Psychologists", *Career Development International*, Vol. 8, No. 6, s. 301–308.
- Büte, Mustafa (2011). "Perceived Nepotism and its Relations to Job Satisfaction, Negative Word of Mo-uth and Intention to quit", *Electronic Journal of Social Sciences*, Vol.10, Iss.36, ss.187-203.
- Büyükyılmaz, Ozan; Çakmak, F., Ahmet (2014). İlişkisel ve İşlemsel Psikolojik Sözleşmede Algılanan İhlalin İşten Ayrılma Niyeti ve Algılanan Örgütsel Destek Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakış*. 14 (4), 583- 596.
- Can, Abdullah (2013). "SPSS ile Bilimsel Araştırma Sürecinde Veri Analizi", Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.

- Cano, Garcia, Francisco, Javier; Padilla, Munoz, Eva, Maria; Miguel, Angel, Carasco, Ortiz (2005). "Personality and Contextual Variables in Teacher Burnout", *Personality and Individual Differences*, 38, 929-940.
- Chen, Zhenxiong (2001). Further Investigation of the Outcomes of Loyalty to Supervisor: Job Satisfaction and Intention to Stay, *Journal of Managerial Psychology*, 16(7/8), ss. 650-660.
- Cherniss, Cary (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*, Praeger, New York.
- Cho, Seonghee; Johanson, Misty, M.; Guchait, Priyanko (2009). Employees Intent to Leave: A Comparison of Determinants of Intent to Leave Versus Intent to Stay, *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), ss. 374-381.
- Choi, Hyun, Jung; Kim, Young, Tae (2012). "Work-Family Conflict, Work-Family Facilitation, and Job Outcomes In The Korean Hotel Industry", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.24, No.7, ss.1011-1028.
- Choi, Kyuhwan (2006). A Structural Relationship Analysis of Hotel Employees' Turnover Intention. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(4), ss. 321-337.
- Coomber, Billie; Barriball, Loise, K. (2007). Impact of Job Satisfaction Components on Intent to Leave and Turnover for Hospital Based Nurses: A Review of the Research Literature. *International Journal of Nursing Studies*, 44, 297- 314.
- Cordes, Cynthia L.; Dougherty, Thomas W. (1993). "A Review and in Integration of Research on Job Burnout", *Academy of Management Review*, Vol.18, No.4, 621-656.
- Cotton, L. John; Tuttle, M. Jeffery (1986). Employee Turnover: A Meta Analysis and Review with Implications for Research. *Academy of Management Review*. 11 (1), 55- 70.
- Çakır, Özlem (2001), 'İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler', Seçkin Yayıncılık, 1.Baskı, s. 150-177.
- Çekmecelioğlu, Gündüz H. (2014). Göreve ve İnsana Yönelik Liderlik Tarzlarının Örgütsel Bağlılık, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28, 21- 34.

- Çekmecelioğlu, Gündüz, H. (2006). “İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma”, *İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, C. 8, S. 2.
- Çekmecelioğlu, Gündüz, Hülya (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *C. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (2), 23-39.
- Çelik, Mazlum; Çıra, Ahmet (2013). “Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü”, *Ege Akademik Bakış*, Cilt 13, Sayı 1, ss.11-20.
- Çetin, Gürkan, G.; Demiralay, Tülay (2013). İlişki ve Görev Çatışması ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Araştırılması: Konaklama İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Aralık 2013, 14(2), 59-79.
- Çilingirtürk, Ahmet Mete (2011). “İstatistiksel Karar Almada Veri Analizi”, Seçkin Yayınları, Ankara.
- Çimen, Mesut; Ergin, Canan (2001). Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, *Gülhane Tıp Dergisi*, 43 (2), 169–176.
- Çokluk, Ömay, G. Şekercioğlu ve Ş. Büyüköztürk (2014). 3. Baskı, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.
- Çolak, Uğur (2018). Liderlik Davranış Tarzlarının Seyahat Acentası Çalışanlarının Örgütsel Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerindeki Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Daley, Cherly; Dee, Jay, R. (2006). Greener Pastures: Faculty Turnover Intent In Urban Public Universities. *Journal of Higher Education*, 77(5), 776-203.
- Daley, Michael R. (1979), ”Burnout: Smoldering Problem in Protective Services”, *Social Work*, September, 375-379.
- Demir, Mahmut; Tütüncü, Özkan (2010). Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. 21 (1), 64- 74.

- Demirli, Cihad; Aydın, Merve Nur (2018). İlkokullarda Görev Yapan Kadın Öğretmenlerin Aile İçi İlişkileri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Istanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(33), 369-387.
- Dickey, Heather; Watson Verity.; Zangelidis Alexandros (2011). “Job Satisfaction and Quit Intentions of Offshore Workers In The UK North Sea Oil and Gas Industry”, *Scottish Journal of Political Economy*, Vol.58 , No:5 ss.607-633.
- Diker, Oğuz; Taşpınar, Oğuz; Soylu, Yasin (2017). İstanbul Beyoğlu/ Taksim Bölgesindeki 4-5 yıldızlı Otel Mutfak Personelinin Çelişki Duygulu Cinsiyetçilik Düzeyleri İle Kadın Çalışanlara Yönelik Tutumları İlişkisinin İncelenmesi, *Journal of Life Economics*, 14, 125-142.
- Dilsiz, Bülent (2006). Konya İlindeki Ortaöğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bölgelere Göre Değerlendirilmesinin Çok Değişkenli İstatistiksel Analizi. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Doğan, Tayfun; Tel, Fatma Dilek (2011). “Duwas İşkoliklik Ölçeği Türkçe Formunun (Duwas-Tr) Geçerlik ve Güvenirliğinin İncelenmesi”, *AİBÜ, Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11,1, s. 61-69.
- Dolgun, Uğur (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Bursa: Ekin Yayınevi, Ekin Basım Dağıtım.
- Ece Yılmaz, S. (2018). İş-Aile Çatışmasının, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Sosyal Normların Düzenleyici Rolü. Yüksek Lisans Tezi, Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Edelwich, Jerry; Archie, Brodsky (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*, Human Sciences Press, New York.
- Ekmekçioğlu, Emre, B.; Sökmen, Alptekin (2016). “Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracı Rolü: Sınır Birimi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”. *IREM*, 4(2).

- Emhan, A., Mete, M.; Emhan, A. (2012). Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarında İşkoliklik ve Obsesyon Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Dicle Tıp Fakültesi Dergisi*, 39(1), 75-79.
- Erdoğu, Aslıhan, Gönülal (2013). İşkoliklik ve İş Özel Yaşam Dengesi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eren, Erol (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayınları.
- Eren, Erol (2006). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (10. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Ergin, Canan (1995). “Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi”, *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12 (1-2), 37-50.
- Eroğlu, Abdullah (2005). “Faktör Analizi” içinde “SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri” (Edt: Şerif Kalaycı), Asil Yayın-Dağıtım, Ankara.
- Ertop, Dilşah (2017). The Impact of Ethical Leadership On Employees' Burnout Feeling And Intention To Quit With The Mediating Role of Ethical Climate. Doktora Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Esenkal, Füsün ve Örucü, Edip (1992). “Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler” *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 8, Sayı:14, ss. 145-165.
- Farber, Barry, A. (2000). “Introduction: Understanding and Treating Burnout in a Changing Culture”, *Psychotherapy in Practice*, 56(5): 589-594.
- Farris, George, F. (1971). “A Predictive Study of Turnover” *Personnel Psychology*, 24, 311-328.
- Fassel, Diane (1990). *Working Ourselves To Death: The High Cost of Workaholism, The Rewards of Recovery*. San Francisco: Harper Collins Publishers.
- Freudenberger, Herbert, J. (1974). “Staff Burnout”, *Journal of Social Issues*, 30: 159-165.
- Freudenberger, Herbert, J.; Geraldine, Richelson (1981). *Burn-Out; How to Beat the High Cost of Success*, Bantam Boks, Doubleday & Company, Inc., New York.

- Friesen, David; Sarros, James C. (1989). "Sources of Burnout Among Educators", *Journal of Organizational Behavior*, 10 (2), April, 179-188.
- Galperin, Bella L.; Ronald, J. Burke (2006). "Uncovering The Relationship Between Workaholism and Workplace Destructive and Constructive Deviance: An Exploratory Study", *The International Journal of Human Resource Management*, 17(2), ss. 331-347.
- Garson, B. (2005). Work Addiction in the Age of Information Technology An Analysis, *II MB Management Review*, 100-101: 45-56.
- Ghapanchi, Amir, Hossein; Aurum, Aybuke (2011). "Antecedentes The It Personnel's Intentions To Leave: A Systematic Literature Review". *The Journal of Systems and Software*, 84, 238-249.
- Gliner, Jeffrey A., G. A. Morgan ve N. L. Leech (2015). "*Uygulamada Araştırma Yöntemleri: Desen Analizi ve Bütünleştirilen Yaklaşım*", (Çeviri Editörü:Selahattin Turan), İkinci Basımdan Çeviri, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Glissemeyer, M.; Bishop, J.W.; Fass, R.D. (2008). "Role Conflict, Role Ambiguity and Intention to Quit the Organization: The Case of Law Enforcement Officers", *Academy of Management Journal*, Vol.40, No.1, ss. 82-111.
- Glogow, Eli (1986). "Research Note: Burnout and Locus of Control", *Public Personnel Management*, Vol.15, No.1, Spring, 79-83.
- Gmelch, Walter H; Gates, Gordon (1998). "The Impact of Personal, Professional and Organizational Characteristics on Administrators Burnout", *Journal of Educational Administration*, Vol.36, No.2, 146-159.
- Greenberg, Jerrold, S. (2011). *Comprehensive Stress Management*, The Mcgraw-Hill Companiesinc., 12. Basım, ISBN 978-0-07-338091-9, Newyork (USA).
- Gül, Hasan; Oktay, Ercan; Gökçe, Hakan (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış*, 15, 1-11.
- Gülova, Asena, Altın; İspirli, Deniz; Eryılmaz, İnan (2014).. "İşkoliklik ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Beyaz Yakalılar Üzerine Bir Araştırma", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 25-39.

- Günay, Gülsevım Yumuk; Demiralay, Tülay; Gürkan, Güney, Çetin (2017). Örgütsel İklimin İşkoliklik Üzerindeki Etkileri: Türk Zincir Otel Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (33), 87-104.
- Güriş, Selahattin ve M. Astar (2015). “*Bilimsel Araştırmalarda Spss İle İstatistik*”, Der Yayınlar, Yayın No: 444, İstanbul.
- Güzel, F., Özlem; Atilla Gök, Gaye; Büyüker, İşler, Didar (2014). Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10 (3), 2013, 107-123.
- Harpaz Itzhak; Snir Raphael (2003). “Workaholism, Its Definition and Nature”, *Human Relations*, 56(2):291-320.
- Hock, Roger, R. (1988). “Professional Burnout Among Public School Teachers”, *Public Personnel Management*, 17(2): 167-189.
- Hong, Liew, Chai; Kaur, Sharan (2008). “A Relationship Between Organizational Climate, Employee Personality and Intention To Leave “, *International Review of Business Research Papers*, Vol.4, No.3, Ss.1-10.
- Hughes, Larry, W.; Avey, James, B.; Nixon, Don, R. (2010). Relationships Between Leadership and Followers’ Quitting Intentions and Job Search Behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4), Ss. 351-362.
- Hunt, Shelby, D., Morgan, Robert, M. (1995). The Comparative Advantage Theory of Competition, *Journal of Marketing*, 59: 1 -15.
- Hwang, I. S.; Kou, J. H. (2006). “Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities On Turnover Intention: An Examination of Public Sector Organizations, *Journal of American Academy of Business*, Cambridge, Vol:8, No:2, Pp .254-255.
- Igbaria, M; Greenhaus, J. H. (1992). “Determinants of MIS Employees’ Turnover Intentions: A Structural Equation Model”, *Communications of The ACM*, c. 35, s. 2, ss. 34-49.
- İşık, Cem; Keskin, Gülümser; Serçeoğlu, Neslihan (2015). “Turizm Sektöründe Nitelikli İşgücü Açığına Yenilikçi Yaklaşım: Kapadokya Örneği”, *Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, 4(2), 27-48.

- Iverson, Roderick, D.; Deery, Margaret (2007) "Turnover Culture in the Hospitality Industry", *Human Resource Management Journal*, c. 7, s. 4, ss. 71-82.
- Iverson, Roderick, D.; Deery, Margaret (1997). "Turnover Culture In The Hospitality Industry". *Human Resource Management*, 7(4).
- İslamoğlu, Ahmet Hamdi; Ü. Alnıaçık (2014). "Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemeleri", 4. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul.
- İstatistik Teknikleri*" (Edt: Şerif KALAYCI), Asil Yayın-Dağıtım, Ankara.
- İstatistik Teknikleri*", (Edt: Şerif Kalaycı), Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- İşcan, Ö., Faruk; Timuroğlu, M., Kürşat (2007). "Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama". *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1).
- Jaanneau, P.; Armelius, K. (2000). "Self -İmage and Burnout İn Psychiatric Staff", *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*,7,399-406.
- Jung, Jaemin; Kim, Youngju (2012). Causes of Newspaper Firm Employee Burnout in Korea and its Impact on Organizational Commitment and Turnover Intention. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(17), ss. 3636-3651.
- Kaçmaz, Nazmiye (2005). "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu" ,İstanbul Üniversitesi, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, Cilt.68, sayı:1,29-32.
- Kahill, Sophia (1988). "Symptoms of Professional Burnout: A Review of The Empirical Evidence", *Canadian Psychology*, 29: 284-297.
- Kanai, Atsuka; Mitsuru, Wakabayashi (2001). "Workaholism Among Japanese Blue-Collar Employess", *International Journal of Stres Management*, Vol.8, No.2,Ss.129-145.
- Kanai, Atsuka; Mitsuru, Wakabayashi; Shelia, Fling (1996). "Workaholism Among Japanese Corporations: An Examination Based on The Japanese-Version Workaholism Scales", *Japanese Psychological Research*, Vol. 38, No.4, ss. 192-203.
- Kanten, Pelin (2014). İşyeri Nezaketsizliğinin Sosyal Kaytarma Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (1), 11- 26.

- Karasar, Niyazi (2009). “*Bilimsel Araştırma Yöntemi*”, Nobel Yayın-Dağıtım,
- Karatepe, Osman, M.; Uludag, Orhan (2007). Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 26, 645–665.
- Kart, Müge, Ersoy (2005). “Reability and Validity of The Workaholism Battery (Work-Bat): Turkish Form”, *Social Behavior and Personality*, 33 (6), S. 609-618.
- Kaur, Bandhanpreet; Mohindru; Pankaj (2013). Antecedents of Turnover Intentions: A Literature Review. *Global Journal of Management and Business Studies*. 3(10), ss. 1219-1230.
- Kaya, İsmet; Atçı, Dilek (2015). “Türk Turizm Sektöründe Çalışma Saatlerinin Analizi ve Değerlendirilmesi”, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(2), 23-47.
- Kaya, Sarsın, Dilek (2017). Turizm Sektörü, İş Bankası İktisadi Araştırmalar Bölümü, Türkiye İş Bankası.
- Kayış, Aliye (2005), “Güvenilirlik Analizi” içinde “SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli
- Kesen, Mustafa (2015). Örgütsel Bağlılığın İşkoliklik Üzerindeki Etkisi: Görgül Bir Araştırma. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(4), 53-68.
- Kim, Hyun, Jeong; Shin, Kang Hyun; W.Terry Umbreit (2007). “Hotel Job Burnout: The Role of Personality Characteristics”, *Hospitality Management*, 26, 421-434.
- Killinger, Barbara (1991). *Workaholics: The Respectable Addicts*, Buffalo, NY: Firefly Books.
- Kim, Sang- Wook; Price James L.; Muller, Charles, Watson (1996). The Determinants of Career Intent Among Physicians at a US Air Force Hospital. *Human Relations*. 48(7):1211-1227.
- Korn, Erroll, R.; Pratt, George, J.; Lambrou, Peter (1987). *Hyper Performance: The A.I.M. Strategy For Releasing Your Business Potential*, New York: John Wiley and Sons.
- Korunka, Christina; Hoonakker, L., T., Peter; Carayon, Pascale (2005). Towards A Universal Turnover Model for the It Work Force- a Replication Study. *Faculty of Psychology University of Vienna, Austria*. 1-6.

- Kubota, Kazumi; Shimazu, Akihito; Kawakami, Norito; Takahashi, Masaya; Nakata, Akinori; Schaufeli, Wilmar, B. (2010). "Association Between Workaholism and Sleeping Problems Among Hospital Nurses", *Industrial Health*, 48, 864-871.
- Kuean, W.L.; Kaur, S.; Wong, E.S.K. (2010). "The Relationship Between Organizational Commitment and Intention To Quit: The Malaysian Companies Perspectives", *Journal of Applied Sciences*, Vol.10 No:19 Ss.2251-2260.
- Kulaklıkaya, Kübra (2013). İşkoliklik, tükenmişlik sendromu ve iş yükü algısı arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kuşluvan, Salih; Eren, Duygu (2011). "İşgörenlerin Kişilik Özelliği Olarak Hizmet Verme Yatkınlığı ve Ölçümü: Bir Literatür Taraması", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 22, Sayı 2, Güz: 139-153, 2011.
- Lambert, Eric, G. (2006) "I Want To Leave: A Test of A Model of Turnover Intent Among Correctional Staff", *Applied Psychology In Criminal Justice*, C. 2, S. 1, Ss. 57-83.
- Lambie, Glenn W. (2007). "The Contribution of Ego Development Level To Burnout In School Counselors: Implications For Professional School Counseling", *Journal of Counseling and Development*, Vol.85, Winter, 82-88.
- Law, Jennifer; Pearce, Philip, L.; Woods, Barbara, A. (1995). "Stres and Coping in Tourist Attraction Employees", *Tourism Management*, Cilt: 16, Sayı: 4, pp. 277-284.
- Ledgerwood, Catherina, E.; Crotts, John, C.; Everett, Andre, M. (1998). Antecedents of Employee Burnout In The Hotel Industry. *Progress In Tourism and Hospitality Research*, 4, 31-44.
- Lee, Raymond T.; Asshorth, Blake (1993). "A Further Examination of Managerial Burnout: Toward An Integrated Model", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.14, No.1, 3-20.
- Lee, Raymond, L.; T., Ashforth, Blake (1996). "A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81 No. 2, pp. 123-33.

- Lieter, Michael P.; Maslach, Christina (1988). "The Impact of Interpersonal Environment On Burnout and Organizational Commitment", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.9, 297-308.
- Lu, K. Y.; Lin, P. L.; Wu, C. M.; Hsieh, Y. L.; Chang, Y., Y. (2002). The Relationships Among Turnover Intentions, Professional Commitment, and Job Satisfaction of Hospital Nurses. *Journal of Professional Nursing*, 18(4), Ss. 214-219.
- Machlowitz, Marilyn (1980). *Workaholics: Living With Them, Working With Them*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Maslach, Christina (1999). "Take This Job and Love it", *Psychology Today*, October, 50-80.
- Maslach, Christina (2003). "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention" *Current Directions in Psychological Science*, Vol.12, 5, 189-192.
- Maslach, Christina; Jackson, Susan E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, Vol.2, 99-113.
- Maslach, Christina; Michael, P. Leiter (1997). *The Truth About Burnout: How Organization Cause Personal Stress and What To Do About It*, Jossey-Bass, Birinci Basım, San Francisco (USA).
- Maslach, Christina; Philip, G. Zimbardo (1982). *Burnout – The Cost of Caring*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Maslach, Christina; Schaufeli, Wilmar B.; Leiter, Michael, P. (2001). "Job Burnout", *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.
- McMmillan, Lynley, H.W.; Brady, Elizabeth, C.; O'Driscoll, Michael, P.; Marsh, Nigel, V. (2002). A Multifected Validation Study of Spence and Robbins, Workaholism Battery, *Jornal of Occupational and Organizatınal Psychology*, 75, 357-68.
- Met, L. Ömer; Sarioğlan, Mehmet (2010). Otel İşletmeleri Yiyecek- İçecek Ünitelerinde İşgören Devri Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3 (5), 200-213.
- Mobley, William, H. (1982). "Some Unanswered Questions In Turnover and Withdrawal Research". *The Academy of Management Review*, 7(1).

- Mobley, William, H.; Griffeth, Rodger, W.; Hand, Herbert, H.; Meglino, B., M. (1979). Review and Conceptual Analysis of The Employee Turnover Process. *Psychological Bulletin*, 86(3), 493-522.
- Mohamed, F.; Taylor G.S.; Hassan A. (2006). "Affective Commitment and Intent To Quit: The Impact of Work and Non-Work Related Issues" , *Journal of Managerial Issues*, Vol.17, No:4, Ss. 512-529.
- Mosier, S. K. (1983). "Workaholics: An Analysis of Their Stress, Success and Priorities", Unpublished Master Thesis, Austin: University of Texas.
- Mowday, Richard, T.; Porter, Lyman, W.; Steers, Richard, M. (1982). *Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. San Diego CA: Academic Press.
- Mudrack, Peter, E. (2004). Job Involvement, Obsessive- Compulsive Personality Traits and Workaholic Behavioral Tendencies, *Journal of Organizational Change Management*, 17 (5) , : 490-508.
- Muhammad, A.H., Hamdy, H.I. (2005). "Burnout, Supervisory Support and Work Outcomes: A Study From An Arabic Cultural Perspective", *International Journal of Commerce and Management*, Vol. 15 Nos 3/4, pp. 230-42.
- Murat, Mehmet (2016). Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenmişlik. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(19).
- Mynatt, G. P., Omundson, S. J., Schroeder, G. R., Stevens, B. M. (1997). The Impact of Anglo and Hispanic Ethnicity, Gender, Position, Personality and Job Satisfaction On Turnover Intentions: A Path Analytic Investigation. *Critical Perspectives On Accounting*, 8, 657- 683.
- Nadiri, Halil; Tanova, Cem (2010). An Investigation of The Role of Justice İn Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior İn Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), Ss. 33-41.
- Naktiyok, Atılhan; Karabey, Canan Nur (2005). "İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu", *İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 179-198.

- Netemeyer, Richard, G.; Boles, James, S.; Mcmurrian, Robert (1996). "Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales.", *Journal of Applied Psychology*, Vol81, No. 4. P.400-410.
- Noshirvani HF, Kasvikis Y, Marks IM, Tsakiris F, Monteiro WO (1991). "Gender-Divergent Aetiological Factors İn Obsessive-Compulsive Disorder", *Br J Psychiatry*, 158(2):260-3.
- Oates, Wayne, E. (1971). *Confessions of A Workaholic: The Facts About Work Addiction*. World Publishingnew York.
- Okutan, Elvan; Yıldız, Şule; Konuk, Filiz (2013). İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3(2), 1-17.
- Onay, Meltem; Kılıcı, Sevede (2011). "İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar". *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2) , 363-372.
- Ostroff, Cheri (1992). "The Relationship Between Satisfaction, Attitudes and Performance: An Organizational-Level Analysis", *Journal of Applied Psychology*, Vol:77, Ss. 963-974
- Ölçer, Ferit (2011). "İşkoliklik Üzerine Bir Araştırma", *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, ss. 123-144.
- Örücü, Edip (2006). *Modern İşletmecilik*, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Örücü, Edip; Özafşarlıoğlu, Sibel (2013). "Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama", *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.10, S. 23.
- Örücü, Edip; Recep Kılıç; Taşkın, Kılıç (2007). "Cam Tavan Sendromu ve Kadınların Üst Düzey Yönetici Pozisyonuna Yükselmelerindeki Engeller: Balıkesir İli Örneği", *Yönetim ve Ekonomi*, C. 14, S. 2, ss. 17-153.
- Özbağ, Kaya, Gönül; Ceyhun, Çiçek, Gökçe; Çekmecelioğlu, Gündüz, Hülya (2014). The Moderating Effects of Motivating Job Characteristics on the Relationship Between Burnout and Turnover Intention. *Prodecia Social and Behavioral Sciences*, 150, 438- 446.

- Özdamar, Kazım (2001). *Paket Programlar ve İstatistiksel Veri Analizi (Çok Değişkenli Analizler)*. (4. Baskı). Eskisehir: Kaan Yayınları.
- Özdemir, Ali (2008). *Yönetim Biliminde İleri Araştırma Yöntemleri ve Uygulamalar*, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Özdevecioğlu, Mahmut (2003). “Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi*, 18(2).
- Özen, Kutanis, Rana (2007). *Türkiyede Örgütsel Davranış Çalışmaları*, Gazi Kitabevi.
- Özsoy, Emrah; Burcu Filiz; Tarık Semiz (2013). “İşkoliklik ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, C.5, N.2, ss. 59-68.
- Peiperl, Maury; Jones, Brittany (2001). Workaholics and Overworkers: Productivity Or Pathology? *Group and Organization Management*, 26:369-393.
- Pekdemir, Işıl; Koçoğlu, Merve (2014). “İşkoliklik ile iş yaşam dengesi arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin aracılık rolü üzerine bir araştırma”, *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:14, Sayı:1, 14:309-337
- Pelit, Elbeyi.; Keleş, Yasin; Kılıç, İbrahim (2013). “Otel işletmeleri yöneticilerinin kişilik özellikleri ile çatışma yö-netme yöntemleri arasındaki ilişki”, *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, Cilt 1, Sayı 1.
- Pelit, Elbeyi; Türkmen, Fatih (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):117 – 139.
- Perlman, Baron; E., Alan, Hartman (1982). “Burnout: Summary and Future Research”, *Human Relations*, 35(4): 283-305.
- Pines, Ayala, Malakh; Aronson, Elliot; Ditsa, Kafry (1981). *Burnout, From Tedium to Personal Growth*, Macmillan, New York, NY.
- Piotrowski, Chris; Vodanovich, Stephen J. (2006). “The Interface Between Workaholism and Work-Family Conflict: A Review and Conceptual Framework”, *Organization Development Journal*, 24,4, S. 84-92.

- Polat, Mustafa; Meydan, Cem, Harun (2010). "Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma." *Savunma Bilimleri Dergisi* 9 (2).
- Polat, Soner (2009). İlköğretim Müfettişlerinin Örgütsel Bağlılık, Mesleki Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki. *Education Sciences*, 4(3), 1150-1159.
- Poon, June, M. (2004). Effects of Performance Appraisal Politics on Job Satisfaction and Turnover Intention. *Personnel Review*, 33(3), ss. 322-334.
- Porter, Gayle (1996). "Organizational Impact of Workaholism: Suggestions for Researching the Negative Outcomes of Excessive Work", *Journal of Occupational Health Psychology*, Jan.1, Vol.1(1)
- Porter, Lyman, W.; Steers, Richard, M.; Mowday, Richard, T.; Boulian, Paul, V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*.
- Potter, Beverly, A. (1995). *Preventing Job Burnout Transforming Work Pressures into Productivity*, Thomson Crisp Learning, California.
- Poyraz, Kemal; Kama, Bülent (2008). "Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (2).
- Price, James, L.; Mueller, Charles, W. (1986). *Handbook of Organizational Measurement*. Scranton, PA: Harper Collins Publishing.
- Rahaman, H., M., Saidur (2012). "Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, and Job Satisfaction Among School Teachers: Comparing Public and Private Sectors In Bangladesh", *South Asian Journal of Management*.
- Reynolds, Dennis; Marry, Tabacchi (1993). "Burnout in Full Service Chain Restaurants", *The Cornell H.R.A. Quarterly*, 34(2): 62-68.
- Robinson, Bryan, E. (2000). A Typology of Workaholics With Implications For Counselors, *Journal of Addictions and Offender Counseling*, 21:34-48.
- Robinson, Bryan, E.; Post, Phyllis (1997). "Risk of Addiction to Work and Family Functioning", *Psychological Reports*, 81, 91-95.

- Rogers, D. P. (1984), "Helping Employees Cope With Burnout", *Business*, 3-7.
- Rusbult, E. Carly; Farrell, Dan; Rogers, Glen; Mainous, G. Arch (1988). Impact of Exchange Variables On Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses To Declining Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*. 31 (3), 599- 627.
- Sabuncuoglu, Zeyyat (1996). *Örgütsel Psikoloji*, Ezgi Kitabevi Yayınları, 2. Baskı. Bursa.
- Sabuncuoglu, Zeyyat; Melek, Tüz (2005). *Örgütsel Psikoloji*, Alfa Aktüel Basım Yayın.
- Sarminah, Samad (2006). The Contribution of Demographic Variables: Job Characteristics and Job Satisfaction On Turnover Intentions: *Journal of International Management Studies*, 1(1).
- Schaufeli, Wilmar, B.; Taris, Toon, W.; Bakker, Arnold B. (2008). "It Takes Two To Tango: Workaholism İs Working Excessively and Working Compulsively", (Editörler: R. J. Burke ve C. L. Cooper), *The Long Work Hours Culture: Causes, Consequences and Choices* (Ss. 203-226). Bingley, UK: Emerald.
- Schaufeli, Wilmar B.; Van, Dierendonck, Dirk (1993). "The Construct Validity of Two Burnout Measures", *Journal of Organizatioanl Behavior*, Vol.14, 631-647.
- Schaufeli, Wilmar, B.; Taris, Toon W; Van Rhenen , W. (2008). Workaholism, Burnout An Engagement: Three of A Kindor Three Different Kinds of Employee Well Being, *Jounal of Apllied Psychology: An International Review*, 57: 173-203.
- Scott, Kimberly S.; Moore Keirsten S.; Miceli Marcia P. "An Exploration of The Meaning and Consequences of Workaholics", *Human Relations* 1997;50(2):287-314.
- Serçeoğlu, Neslihan; Selçuk, Gökalp Nuri (2016)."Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin İşkoliklik Eğilimleri ile Hizmet Odaklılık İlişkisi: TRA1 Bölgesinde Bir Araştırma". *Turizm Akademik Dergisi*, 01, 39-55.
- Seymen, Oya Aytemiz (2004). "Geleneksel Kariyerden, Sınırsız ve Dinamik/ Değişken Kariyere Geçiş: Nedenleri ve Sonuçları Üzerine Yazınsal Bir İnceleme", *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari "Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. XXIII, S. 1, ss. 79-114.

- Seymen, Oya, Aytemiz (2003). “2000’li Yıllarda Yöneticiler Açısından ‘Küresel Kariyer’ Olgusu ve Koşulları Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme”, *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. XXII, S. 1, ss. 83-105.
- Seyrek, İbrahim, Halil; İnal, Oğuz (2017). “İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkili Faktörler: Bilgi Teknolojisi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”. *Doğu Anadolu Sosyal Bilimlerde Eğilimler Dergisi*, 1(1).
- Shahpouri, Samira; Namdari, Kourosh; Abedi, Ahmad (2016). Mediating Role of Work Engagement In The Relationship Between Job Resources With Turnover Intention Among Female Nurses. *Applied Nursing Research*. 30, 216- 221.
- Silah, Mehmet (2005). *Endüstride Çalışma Psikolojisi*, Seçkin Kitabevi, Ankara.
- Singh, Jagdip; Goolsby, Jerry R.; Gary, K. Rhoads. (1994). “Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout For Customer Service Representatives”, *Journal of Marketing Research*, Vol.XXXI, November, 558-569.
- Soysal, Abdullah (2006). “ Kariyer Yönetiminde Yeni Strateji Arayışları: Türkiye Ölçeğinde Bir Değerlendirme”, *Çimento İşverenler Dergisi*, S. 5,C. 20, ss.1-25.
- Spence Janet, Robbins Ann (1992). ‘Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results’, *J Personality Assessment*, 58 (1):160-179.
- Sprankle, J. K. & Ebel, H. (1987). *The Workaholic Syndrome*. New York, NY: Walker
- Sungur, O. (2005). “Korelasyon Analizi” içinde “SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli
- Supeli, Abas; Creed, Peter A. (2016). The Longitudinal Relationship Between Protean Career Orientation and Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Intention-To-Quit. *Journal of Career Development*, 43(1), Ss. 66-80.
- Sweeney, John T.; Summers, Scott, L. (2002).“ The Effect of the Busy Season Workload On Public Accountants’ Job Burnout”, *Behavioral Research In Accounting*, 14, 223-245.
- Şahin, Faruk (2011). “Lider-Üye Etkileşimi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi”. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 277-288.

- Şenturan, Lema (2009). Bilgi Karabacak Gülseven. Şule Ecevit Alpar. Sabuncu Necmiye, “Hemodiyaliz Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri”, *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanat Dergisi*, C.2, S.2, ss. 33-44.
- Şimşek, Ertan (2010). *Bireysel Kariyer Yönetimi*, Vizyoner Yayıncılık, İstanbul, 2010.
- Tabassum, Ayesha; Tasnuva Rahman (2013). “Gaining The Insight of Workaholism, Its Nature and Its Outcome: A Literature Review”, *International Journal of Research Studies In Psychology*, Vol. 2, N. 2, Pp. 81-92.
- Takase, Miyuki (2005). “Nurses’ Job Dissatisfaction and Turnover Intention: Methodological Myths and An Alternative Approach”. *Nursing and Health Sciences*, 7.
- Tarı, Toon W.; Schaufeli, Wilmar, B.;Verhoeven, Lotus, C. (2005). “Workaholism in The Netherlands: Measurement and Implications For Job Strain and Work–Nonwork Conflict”, *Applied Psychology: An International Review*, 54(1), 37–60.
- Taşkın, Ercan; Ayfer Çetin (2012). “Kadın Yöneticilerin Cam Tavan Algısının Cam Tavanı Aşma Stratejilerine Etkisi: Bursa Örneği”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, S. 33, ss. 19-34.
- Temel, Ayşen (2006). “Organizasyonlarda İşkolizm ve İşkolik Çalışanlar. “İş, Güç””, *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8, 105-127.
- Tett, Robert P.; Meyer, John, P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based On Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46(2), Ss. 259-293.
- Thanacoody, R. P., Bartram, T., Casımır, G.(2009). The Effects of Burnout and Supervisory Social Support on the Relationship Between Work-Family Conflict and Intention to Leave A Study of Australian Cancer Workers, *Journal of Health Organization and Management* Vol. 23 No. 1, pp. 53-69.
- Tiftik Hidayet; Zincirkıran Mustafa, (2014). “A Study On Employees In Context of Organizational Commitment, Job Performance, Burnout and Workaholism: A Research On Cashiers”, *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research(IJSBAR)*, 15(1), 171-184

- Topaloğlu, Cafer (2004). “Otel İşletmelerinde Örgüt İçi Çatışmaların Oluşum Süreci ve Örgütsel Performans İlişkisi”, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, Sayı 4, ss.1-27.
- Topaloğlu, Cafer; Avcı, Umut (2008). “Çatışma Nedenleri ve Yönetimi: Otel İşletmelerinde Yönetici Bakış Açısıyla Bir İnceleme”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.13, S.2 s.75-92.
- Torun, Alev (1997). “*Stres ve Tükenmişlik*”, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi içinde, Ed.Suna Tevrüz, 2.Baskı, Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını, İstanbul, 43- 53.
- Tunç, Azize; Akyay, Uygur (2001). *Kariyer Yönetimi, Planlaması ve Geliştirme*, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Tunçer, Polat (2012). “Değişen İnsan Kaynakları Yönetimi Anlayışında Kariyer Yönetimi”, *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C. 31, S. 1, ss. 203 233.
- Tümkaya, Songül (2006).“Faculty Burnout In Relation To Work Environment and Humor As A Coping Strategy”, *Educational Sciences: Theory &Practice*, Vol.6,Issue.3, 911-921.
- Türkay, Oğuz; Burak Eryılmaz (2010).“Kariyer Değerleri ve Kariyer Yolu Tercihleri İlişkisi: Türk Turizm Sektöründen Örnekler”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)*, S. 24, ss. 179-199.
- Türkmen, Mustafa; Kadir, Yıldız (2012). “Çalışma Hayatında Sınırsız ve Çok Yönlü KariyerYönetimi", *Spor Yönetimi ve Bilgi Teknolojileri Dergisi*, C. 7, S. 1, ss. 4-17.
- Tütüncü, Özkan; Demir, Mahmut (2003). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında işgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2).
- Uçkun, Gazi; Pelit, Elbeyi ve Emir, Oktay. (2004), “Otel İşgörenlerinin İş Doyumlarının Önemi ve Akçakoca’da Yerleşik Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama” *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 1, ss. 39-59.

- Ugboro, Isaiah (2006). “Organizational Commitment, Job Redesign, Employee Empowerment and Intent to Quit Among Survivors of Restructuring and Downsizing”, *Journal of Behavioral and Applied Management*, c. 7, s. 3.
- Ulukök, Esra; Akın, Adnan (2016). İşkoliklik ve Kariyer Tatmini. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 1(2), 62-71.
- Ural, Aydın, Kılıç (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS 'le Veri Analizi (SPSS 10.00 - 12.0 For Windows)*. (2. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık, 2006.
- Üngüren, Engin (2008). “Örgütsel Çatışma Yönetimi Üzerine Konaklama İşletmelerinde bir Araştırma” *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Vol.1, Sayı 5, ss.880-909.
- Üzümcü, Tülay Polat; Alyakut, Ömür; Günsel, Ayşe (2015). “Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin, Mesleğin Geleceğine İlişkin Bakış Açıları”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(33), 179-199.
- Van Dick, Rolf; Christ, Oliver; Stellmacher, Jost; Wagner, Ulrich; Ahlswede, Oliver; Grubba, Cornelia; Tissington, Patrick, A. (2004). Should I Stay or Should I Go? Explaining Turnover Intentions with Organizational Identification and Job Satisfaction. *British Journal of Management*, 15(4), ss. 351-360.
- Van, Wijhe, Corine; Peeters, Maria; Wilmar, Schaufeli; Van Den Hout, Marchel (2011). Understanding Workaholism and Work Engagement: The Role of Mood and Stop Rules: *Career Development International*, 16: 254-270.
- Yalçınsoy, Ayhan; Aksoy, Cenk (2019). Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşkoliklik Arasındaki İlişki, *ASEAD*, 6(1): 365-375.
- Yazıcıoğlu, İrfan (2009). “Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Duyguları ile İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C.8, S.30, ss.235-249.
- Yurtseven, Özlem (2008). *İş Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İşletme Anabilim Dalı, Antalya.
- Yücel, İlhami; Demirel, Yavuz (2013). “Mevcut İş Alternatiflerinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma İlişkisi Üzerine Etkisi: “Başka Bir Yol Daha Olmalı!”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(2).

- Yürür, Senay; Keser, Aşkın (2010). İşe Bağlı Gerginlik ile İş Tatmini İlişkisinde Duygusal Tükenmenin Aracı Rolü. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(04), 165-193.
- Yürür, Senay; Ünlü, Onur (2011). “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi”. *İş, Güç; Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104
- Zel, Uğur (2001). *Kişilik ve Liderlik*, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Zincirkıran, Mustafa; Tiftik, Hidayet (2013). “Burnout Research for Members of Practitioners of Accountancy: Practice in the City of Diyarbakır”, *Journal of Business Research Turk/İsletme Arastirmalari Dergisi*, 5(4).
- Zohar, Dov (1994). “Analysis of Stres Profile in The Hotel Industry”, *International Journal of Hospitality Management*, Cilt: 13, Sayı: 3, pp. 219-231.
- Zopiatis, Anastaios; Constanti, Panayiotis; Theocharous, Antonis (2014). “Job Involvement, Commitment, Satisfaction and Turnover: Evidence From Hotel Employees In Cyprus”. *Tourism Management*, 41.

Web üzerindeki kaynaklar

- İstanbul İl Kültür Turizm Müdürlüğü,
http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr/Eklenti/50452,ocak-2017_pdf.pdf?0 Erişim tarihi: 22.01.2017.
- Özçelik,Burcu.[Http://Burcuozcelik.Wordpress.Com/2009/02/08/İskolik-Yogun-Degil-Sorunlubir-İnsandır/](http://Burcuozcelik.Wordpress.Com/2009/02/08/İskolik-Yogun-Degil-Sorunlubir-İnsandır/) (Erişim Tarihi:03 Ekim 2013).
- Scott, C. R. (2001), “Communication, Social Support, and Burnout: A Brief Literature Review” ,<http://www.gslis.utexas.edu/~ssoy/pubs/microcommunication/>Erişim Tarihi: 02.02.2018.
- Süzer, Hande (2003). “Çok Çalışmak İşkolik mi?”, *Kapital Dergisi*, Kaynak: <http://www.capital.com.tr/-haberler/.aspx>, (Erişim Tarihi: 26 Eylül 2016).
- TBB. (2013). <http://www.tbb.org.tr/tr/banka-ve-sektor-bilgileri/veri-sorgulama-sistemi/illere-ve-bolgelere-gore-bilgiler/73>, (Erişim Tarihi: 30 Eylül 2017).
- Ulucan, Ebru. Turizm Çalışanlarının işkoliklik ve tükenmişlik algısına yönelik bir uygulama.https://www.researchgate.net/profile/Ebru_Ulucan/publication/3096107

Turizm_Calisanlarinin_Iskoliklik_ve_Tukenmislik_Algisi_Uzerine_Bir_Uygulama
links/5819c37408aefb29412db5f/Turizm-Calisanlarinin-Iskoliklik-ve_Tukenmislik
Algisi-Üzerine-Bir-Uygulama.pdf (Erişim Tarihi 20.11.2017)



EK
ANKET

**4 VE 5 YILDIZLI OTEL ÇALIŞANLARININ İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ,
İŞKOLİKLİK DERECELERİ VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİLERİNİN
İNCELENMESİ**

Otel işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri, işkoliklik dereceleri ve tükenmişlik ilişkilerinin incelenmesi ile ilgili ifadeler bu ankette yer almaktadır. Verdiğiniz yanıtlar gizli tutulacak, sadece doktora tezi için kullanılacaktır. Her soru için yalnızca bir yanıt vermeniz gerekmektedir. Ayıracağınız zaman için teşekkür ederiz.

Dr. Öğretim Üyesi Sabri Haluk ERDEM

Hasibe YAZIT

Çanakkale 18 Mart Üniversitesi

Çanakkale 18 Mart Üniversitesi

Turizm Fakültesi

Turizm Fakültesi

HAKKINIZDA

Bu bölümde yer alan sorular demografik bilgiler ile ilgilidir. Cevaplarınızı **TAMAMIYLE GİZLİDİR**

Çalıştığınız departman aşağıdakilerden hangisidir?

Önbüro () Yiyecek İçecek () Kat Hizmetleri () İnsan Kaynakları ()

Satış –Pazarlama/ Halkla İlişkiler () Muhasebe () Diğer()

İşletmedeki Statünüz ?

Bulduğunuz İl

İŞLETMENİZLE İLGİLİ

Verilen ifadelerde size en yakın gelen seçeneğin bulunduğu kutucuğa **X** işareti koymak suretiyle görüşünüzü belirtiniz.

İSKOLİKLİK

(1: KESİNLİKLE KATILMIYORUM 5: KESİNLİKLE KATILYORUM)

1	Boş zamanım olduğunda ciddi bir şey yapmamak ve rahatlamak isterim.	1	2	3	4	5
2	Mümkün olduğunca sık rahatlamak ve keyif almak isterim.	1	2	3	4	5
3	Hafta sonlarını gerçekten dört gözle beklerim. Hep eğlence, iş yok.	1	2	3	4	5
4	Zamanı boşa harcamak para harcamak kadar kötüdür.	1	2	3	4	5
5	Boş zamanımı projelere ve diğer aktivitelere harcarım.	1	2	3	4	5
6	Zamanımı hem işte hem de iş dışında yapıcı bir şekilde kullanmak isterim.	1	2	3	4	5
7	Uğraştığım iş ve diğer aktiviteler arasında çok fazla boş zamanım yok.	1	2	3	4	5
8	Yapmak için verimli bir şey olmadığı zaman tatillerde sıkılıyorum ve huzursuz olurum.	1	2	3	4	5
9	İzne ayrıldığım zaman kendimi suçlu hissederim.	1	2	3	4	5
10	İşime böylesine bağlı olmamayı dilerdim.	1	2	3	4	5
11	Keyifli olmasa bile kendimi sıkı çalışmak zorunda hissederim.	1	2	3	4	5
12	Yaptığım şeyden zevk almasam bile çok çalışmak benim için önemlidir.	1	2	3	4	5
13	İşten bir süreliğine uzak kaldığım zaman bile kendimi sürekli iş hakkında düşünürken bulurum.	1	2	3	4	5
14	Sık sık içimde beni çok çalışmaya güdüleyen bir şey var gibi hissederim.	1	2	3	4	5
15	Sıkı/çok çalışmak için içimde bir baskı/zorlama var gibi.	1	2	3	4	5
16	İşimi çoğu insanın sevdiğinden daha çok severim.	1	2	3	4	5
17	Sanki işim çalışmaktan çok eğlence gibi.	1	2	3	4	5
18	İşim öyle ilginç ki çoğu zaman bana iş gibi görünmüyor.	1	2	3	4	5
19	İşim gerçekten eğlenceli olduğu için benden beklenenden daha fazla çalışırım.	1	2	3	4	5
20	İşte geçirdiğim zamanın çoğundan zevk alırım.	1	2	3	4	5
21	İşimde hoşlanacak bir şey nadiren bulurum.	1	2	3	4	5

22	Bir projeye dahil olduğumda zamanın nasıl geçtiği anlamam.	1	2	3	4	5
23	Bazen sabahları kalktığımda, çalışmak için sabırsızlanırım.	1	2	3	4	5
24	İlginç bir projeye dahil olduğumda kendimi ne denli keyifli hissettiğimi anlatamam.	1	2	3	4	5
25	Bazen o kadar işimden zevk alıyorum ki kendimi durdurmakta zorlanıyorum.	1	2	3	4	5
<u>TÜKENMİŞLİK</u> 1 HİÇBİR ZAMAN 2 ÇOK SEYREK 3 BAZEN 4 ÇOĞU ZAMAN 5 HER ZAMAN						
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum	1	2	3	4	5
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	1	2	3	4	5
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	1	2	3	4	5
4	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
5	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
6	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	1	2	3	4	5
7	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
8	İnsanlarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
9	İşimde yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
10	İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.	1	2	3	4	5
11	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	1	2	3	4	5
12	İşim aracılığıyla insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
13	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	1	2	3	4	5
14	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	1	2	3	4	5
15	İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	1	2	3	4	5
16	İşimde pek çok kayda değer başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
17	İşimden kaynaklanan duygusal problemlerin soğukkanlılıkla üstesinden gelirim.	1	2	3	4	5

18	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
19	Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
20	Bu işin beni katılaştırmasından korku duyuyorum.	1	2	3	4	5
21	İşim gereği karşılaştığım insanların başlarına ne geldiği beni ilgilendirmiyor.	1	2	3	4	5
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	1	2	3	4	5
<u>İŞTEN AYRILMA NİYETİ</u> (1: KESİNLİKLE KATILMIYORUM 5: KESİNLİKLE KATILYORUM)						
1	Bu isten ayrılmayı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2	Aktif bir şekilde alternatif bir iş arıyorum.	1	2	3	4	5
3	Mümkün olan ilk fırsatta bu isten ayrılacağım.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, Adı : YAZIT Hasibe
Uyruğu : T.C
Doğum Tarihi ve Yeri : 15.01.1985/ MARDİN
Telefon :-
Faks :-
E-mail : hasibe_yazit41@hotmail.com

Eğitim

<i>Derece</i>	<i>Eğitim Birimi</i>	<i>Mezuniyet Tarihi</i>
Yüksek lisans	Sakarya Üniversitesi Turizm İşletmeciliği A.B.D	Temmuz 2013
Lisans	Kocaeli Üniversitesi Derbent Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu	Haziran 2009
Lise	Foça Cemil Midilli Yabancı Dil Ağırlıklı	Haziran 2005

Yabancı Dil

ÜDS 60

Yayınlar

Kitaplar

1.HASİBE YAZIT, DERYA DEMİRDELEN, Turizm ve Kadın, Detay Yayıncılık, 2018.

Makaleler

1. YAZIT HASİBE, CİNNİOĞLU HASAN, DEMİRDELEN DERYA; Restoran Müşterilerinin Helal Gıdaya Yönelik Algılarının Belirlenmesi: Tekirdağ Örneği; Journal of Tourism Gastronomy Studies; 2017; Doi: 10.21325/Jotags.2017.107.

2. DİLEK DÖNMEZ POLAT, HASİBE YAZIT, Destinasyon Web Sitelerinin Analizi: Marmara Bölgesi Örneği, International Journal of Academic Value

Studies, 20, 577-588.

3. SALHA HAMİDE, CİNNİOĞLU HASAN, **YAZIT HASİBE**; Yiyecek İçecek İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Psikolojik Sözleşme İhlal Algılarının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Tekirdağ Örneği; Social Sciences Research Journal; 2017.

4. **YAZIT HASİBE**, SALHA HAMİDE, CİNNİOĞLU HASAN, YENİŞEHİRLİOĞLU EMİRHAN; İşgörenlerin Örgütsel Sessizlik Düzeylerinin Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi Tekirdağ Daki Yiyecek İçecek İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma; Balkan And Near Eastern Journal of Social Sciences; 2016.

Bildiriler

1. CİNNİOĞLU HASAN, DEMİRDELEN DERYA, **YAZIT HASİBE**; Restoran Müşterilerinin Helal Gıdaya Yönelik Algılarının Belirlenmesi: Tekirdağ Örneği; 2. Gastronomi Turizmi Kongresi.

2. **YAZIT HASİBE**, SALHA HAMİDE, CİNNİOĞLU HASAN, Psikolojik Sermayenin İş Tatminine Etkisi Tekirdağ Daki Yiyecek İçecek İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma; International Congress of Tourism And Management Researches

3. **YAZIT HASİBE**, SALHA HAMİDE, CİNNİOĞLU HASAN; Otel Çalışanlarının Örgütsel Sessizlik Düzeylerinin Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi Tekirdağ Da Hizmetveren Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma; International Balkan And Near Eastern Social Sciences Conference Series

4. SALHA HAMİDE, CİNNİOĞLU HASAN, **YAZIT HASİBE**; Psikolojik Sözleşme İhlal Algısının Tükenmişlik Üzerine Etkisi Yiyecek İçecek İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma; 17 ULUSAL TURİZM Kongresi

5. SALHA HAMİDE, CİNNİOĞLU HASAN, **YAZIT HASİBE**, AKCAN AHMET TAYFUR; The Determination of The Contentment Levels of The Students İn 2 Year Undergraduate Vocational Higher Schools About Their Education Tekirdağ Sample; IBANESS Conference Series.

6. **YAZIT HASİBE**, CİNNİOĞLU HASAN, AKCAN AHMET TAYFUR; CONGRESS TOURISM IN THE TURKEY AND AN APPLICATION CONGRESS HOTEL IN ISTANBUL; 2nd International Conference On Education And Social Sciences.

7. **YAZIT HASİBE**, CİNNİOĞLU HASAN, AKCAN AHMET TAYFUR; Turizm Eğitimi Alan Ön Lisans Öğrencilerinin Eğitim Memnuniyetlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma; 4.Ulslararası Meslek Yüksekokulları Kongresi

8. CİNNİOĞLU HASAN, **YAZIT HASİBE**, SALHA HAMİDE; Örgütsel Sessizliğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma; 16.Ulusal Turizm Kongresi.

9. DEMİRDELEN Derya ve **YAZIT Hasibe** (2011), Kadın Yöneticilerin Cam Tavan Engelleri: Konaklama İşletmelerinde Yapılan Bir Araştırma, 9. Uluslararası Türk Dünyası Sosyal Bilimler Kongresi, Devlet İktisat Üniversitesi Bakü –Azerbaycan.

10. TÜRKAY Oğuz, Solmaz S.Ahmet, **Yazıt Hasibe** Ve Demirdelen Derya (2011), Otel İşletmelerinde Kıyaslama (Benchmarking) Uygulamalarına Yönelik Nitel Bir Araştırma, 1. Uluslararası Turizm Ve Otelcilik Sempozyumu, 29 Eylül-1 Ekim 2011, Selçuk Üniversitesi – Konya.

11. **YAZIT Hasibe** Ve Demirdelen Derya (2010), Turizm İşletmelerinde HACCP Uygulamaları: Marmara Ve Ege Bölgesi Örneği; 11. Ulusal Turizm Kongresi 2-5 Aralık 2010, Adnan Menderes Üniversitesi-Kuşadası; Detay Yayıncılık Ankara-2010.

12. **YAZIT Hasibe**, Halis Muhsin, (2010), Turizm İşletmelerinde HACCP Uygulamaları: Sakarya Örneği, 9. Turizm Paneli, 15 Nisan 2010, Sakarya Üniversitesi – Sakarya