Eurasian Academy of Sciences
Eurasian Business & Economics Journal
2016 Volume:S1: 441-455
Published Online October 2016 (http://econstat.eurasianacademy.org)
http://dx.doi.org/10.17740/eas.econ.2016-MSEMP-39

RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT SYNDROME AND TIME MANAGEMENT: A RESEARCH ON EMPLOYEE IN FIVE STAR HOTELS

Ece ZEYBEK*, Ayhan BAYRAM,**

* Arel University, Istanbul, Turkey*, Halic University, Istanbul, Turkey**,

E-mail: ecezeybek@arel.edu.tr*, ayhanbayram@halic.edu.tr
Copyright © 2016 Ece Zeybek, Ayhan Bayram, This is an open access article distributed under the Eurasian Academy of Sciences License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT

Time management can be defined as individuals and especially managers aim toa chieve the objectives and time the effective and efficient use efforts. Burnout Syndrome can be defined as a state of exhaustion in the internal energy of the person because of unmet demands, busy schedule, and the result of power failures and loss of energy.
To measure the time management scale was developed by Britton and Tesser (1991), developed by the regiment and Koçak (2002) the Turkish version was tested the validity and reliability of the time management scale by Alay and Koçak (2002) is used. The scale consists of three subscales. There are 27 items on the scale. In resource used to measure that burnout syndrome scale which was developed by Maslachand Jackson (1981) and Turkish version validity and reliability was tested by Çam and Ergin (1991). The scale consists of four subscales. There are 22 items on the scale. In the research was used in face to face interviews and easily using the sampling method and analyzed 152 surveys which are screened and subjected incorrect survey examined a total of 158 surveys of employees who work in five star hotels. Hotel business' employees when applying time management and burnout syndrome scale, the data obtained in the light of the results were evaluated, it was seen vary of the management of time and burnout syndrome according to demographic variables and there is a significant relationship between lower dimensions.

Keywords: Planning, insensitivity, failure

JEL: M10-M12-M19

Zaman Yönetimiyle Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

ÖZET

Zaman yönetimini, bireylerin ve özellikle de yöneticilerin amaç ve hedeflere ulaşmak için zamanlarını etkin ve verimli bir şekilde kullanma çabaları olarak tanımlamak mümkündür. Tükenmişlik sendromu yoğun iş temposu, yıpranma ve başarısız olma sonucu güç, enerji kaybı ve de karşılanamayan istekler nedeniyle kişinin içsel enerjisinde tükenme durumudur. Bu araştırma da beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarında zaman yönetimi ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişki incelenmiştir. Zaman yönetimini ölçmek amacıyla Britton ve Tesser tarafından (1991) tarafından geliştirilen, Alay ve Koçak tarafından (2002) Türkçeye uyarlanarak, geçerliliği ve güvenilirliği test edilen zaman yönetimi ölçeği kullanılmıştır. Ölçek üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte toplam 27 madde bulunmaktadır. Tükenmişlik

sendromunu ölçmek amacıyla Maslach ve Jackson tarafından (1981) tarafından geliştirilen, Çam (1991) ve Ergin (1993,1996) tarafından Türkçeye uyarlanarak, geçerliliği ve güvenilirliği test edilen tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Ölçek dört alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte toplam 22 madde bulunmaktadır. Araştırmada yüz yüze anket ve kolayda örnekleme metodu kullanılarak 158 beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanı ile görüşülmüştür. Anketler incelendikten sonra hatalı olanlar elenmiş ve toplam 152 anket analize tabii tutulmuştur. Otel işletmeleri çalışanlarına zaman yönetimi ve tükenmişlik sendromu ölçekleri uygulanarak, elde edilen veriler ışığında sonuçlar değerlendirilmiş, zaman yönetimi ve tükenmişlik sendromunun demografik değişkenlere göre farklılık gösterdiği ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Planlama, duyarsızlık, başarısızlık

1. GİRİŞ

Günümüzde tüketicilerin her konuda bilinçlenmesi, bilgiye ulaşmadaki kolaylık, hizmet ve ürün kalitesi hakkında kolaylıkla bilgi edinilebilecek kaynakların fazlalığı hizmet kalitesine ve misafir memnuniyetine verilen önemin artmasına neden olmaktadır (Üngüren ve diğerleri, 2010:2923). Bu doğrultuda gerek organizasyonel performans, gerek koruyucu ruh sağlığı açısından giderek önemi artan zaman yönetimi, rekabetin acımasızlaştığı ve sadece yüksek performans gösteren organizasyonların yaşamını sürdürebildiği günümüzde çalışanların ruh sağlığı ve iş doyumunu olumsuz etkileyebilmektedir (Özçelik ve diğerleri, 2012:231).
Turizm sektörünün yapısı dikkate alındığında, sektörün uzun ve yorucu çalışma saatlerinin olması, düşük ücret ve ilerleme olanaklarının kısıtlı oluşu çalışanların tükenmiş hissetmesine neden olmakta bu durum işgücü devir oranının yükselmesi gibi olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Ersoy ve Utku, 2005a:45).Çalışanların kişilik yapıları, idealist olma durumları, ne kadar mükemmeliyetçi oldukları, zamanı etkin kullanabilme becerileri, sorumluluk sahibi olma durumu, hayatın şans ve kader gibi dış faktörlerin yönlendirdiğine inanılması, karşılanması zor isteklerin olması, öz yeterliliğin olmaması ve bireyin empati kurmada yaşadığı sorunlar tükenme riskine sahip olmalarına neden olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009:23). Bu nedenle çalışanların zaman yönetimi konusundaki bilgisiyle tükenmişlik arasında bir ilişki kurularak, bunun önüne nasıl geçilebileceği ortaya konulmuştur.

2. ZAMAN YÖNETİMİ

Zaman kavramı mekanik, doğan ve sosyal olarak üç farklı şekilde ele alınabilir. Mekanik zaman, saatlerin takvimlerin, yılın gün, hafta, ay insanlar tarafından dünyadaki düzeni sağlamak için oluşturulan lineer yapıda bir kavramdır. Doğal zaman, yeryüzünün hareketleri gibi doğal olaylar sonrasında meydana gelen mevsimler, gün batımı, gün doğuşu gibi tekrarlanan, insan vücudunun hayatını sürdürebilmesi için gerekli biyolojik ihtiyaçları sonucunda ortaya çıkan bir kavramdır. Son olarak sosyal zaman ise, insan ve sosyal olgular arasındaki ilişkiyi içeren, kişilerin deneyimleri, münferit ya da grup içi tutumlarının şekillendiği bir süreçtir (Sigmund, 1989:340). Zaman kaynağı diğer kaynaklardan farklı bazı özellikler taşımaktadır. “Zaman tasarruf edilemeyen, ödünç alınamayan, kiralanamayan, satın alınamayan, çoğaltılamayan, sadece kullanılan ve kaybedilen bir varlıktır (Eren, 2003:147). Bu doğrultuda Drucker’da zamanın en az bulunan kaynak olduğunu ve doğru kullanılamaması (yönetilememesi) sonucunda diğer hiçbir şeyin de yönetilemeyeceği konusunda vurgu yapmıştır (Akata ve Yelkikalan, 2008:15). Bu nedenle zaman yönetimi kavramı önem

kazanmakta olup, zamanı verimli ve etkin bir biçimde kullanma ve denetleme faaliyeti olarak tanımlanabilir.
Zamanın etkin kullanımına yönelik, kişilerin dikkat süresi de dikkate alındığında yapılacak işin 15-20 dakikalık sürelere ayrılması, işin diğer kişilere devredilmesi suretiyle yetkinin paylaşımı, günün başında o gün neler yapılacağının planlaması gibi unsurlar, kişilerin zamanı doğru kullanamamaktan duydukları stresi ortadan kaldıracaktır (Alexander ve Dobson, 2009:21). Zamanı etkin kullanmak için, öncelikli, acil ve tamamlanması gereken işler parçalara ayrılmalı, bireyin tek başına yapabileceği kadar açık ifade edilmeli, harekete geçilmeli ve sonuca ilişkin geri bildirim sağlanması önemlidir (Ashkenas ve Schaffer, 1982:99). Çalışan performansını arttırmak için işin nasıl yapılacağına ilişkin standartlar geliştirilmiştir ve sonrasında çalışanların bu standartlara ne kadar uyduğuna ilişkin yöneticiler tarafından kontroller sağlanmıştır, böylelikle özellikle endüstri sektöründe verimlilik sağlanabileceği düşünülmüştür, ancak psikolojik faktörler göz önüne alındığında bunun ölçümünün pek çok farklı faktörden de etkileneceği ortaya konulmuştur (Sirota ve Wolfson, 1972:44-45).

3. TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Tükenmişlik, gönüllü sağlık çalışanları arasında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakma eğilimi gibi durumları açıklamak amacıyla ilk kez Herbert Freudenberger (1974) tarafından ortaya atılmış, ilerleyen yıllarda Maslach ve Jakson (1981) tarafından geliştirilmiştir (Güneş ve diğerleri, 2009: 482). Freudenberger ve Richelson (1980) tarafından, yaşama veya diğer sosyal ilişkilere bağlanan bir ödül ile ilgili olarak ortaya çıkan hayal kırıklığının meydana getirdiği yılgınlık veya ümitsizlik halinin bir sonucu olarak ele alınmıştır. Pines ve Aronson (1981) tarafından ise, işe karşı negatif tutumlar oluşmasına yol açan fiziksel anlamda yılgınlık hissi veren çaresizlik, umutsuzluk ve duygusal çöküş hali olarak tanımlanmıştır (Tekin ve diğerleri, 2014:136). Bu doğrultuda tükenmişlik birey için mesleğin anlamını yitirmesi, kendisini işten çekmesi, özellikle hizmet sektöründe çalışan kişiler için artık hizmet götürdüğü kişilerle gerçek anlamda ilgilenememesi olarak tanımlanmakta ve dolayısıyla hizmet kalitesinin de düşmesine neden olmaktadır (Üngüren ve diğerleri, 2010:2922). Bireysel ve organizasyonel olarak yapılan pek çok psikolojik araştırma iş yerinde uzun süre stres altında çalışmaya maruz kalan kişilerin tükenmişlik sendromuna yakalandığını ortaya koymuştur (Kar ve Suar, 2014:23).
Gann'a göre (1979) çalışma çevresinde kişinin karakteristik özellikleri ve içinde bulunduğu ego seviyesi de göz önüne alındığında fazla mesai, anlam belirsizliği gibi pek çok farklı neden stres yarattığı ortaya konulmuştur. Bu doğrultuda tükenmişliğe ilişkin olarak güvenilir, geçerli ve uygulanabilir üç alt ölçek ve bir de opsiyonel ölçek üzere duygusal tükenme, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma ve opsiyonel olan ilgi boyutları altında gruplanan dört faktör ortaya konulmuştur (Maslach, C. ve Jackson S. E.,1981:100). Duygusal tükenme, insanlarla yüz yüze çalışmanın zorunluğu olduğu mesleklerde psikolojik ve duygusal taleplere maruz kalan çalışanların enerjisinin bitmesi sonucu kendilerini aşırı yorgun ve yıpranmış hissetmeleri olarak açıklanmaktadır. Düşük kişisel başarı,bireyin verimliğinin düşmesi, moralinin bozulması, başarısız hissetmesi gibi durumların sonucunda özsaygısını kaybederek kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğilimin olmasıdır. Duyarsızlaşma, çalışanların bir süre sonra karşısındaki kişileri birer nesneymiş gibi görmeye başlamaları, negatif ya da katı tutumlar sergileyerek işe karşı tepkisiz olmayı ifade etmektedir (Derin ve Demirel, 2012:512).Tükenmişlik Sendromu Maslach ve diğerleri farklı yıllarda yapmış oldukları çalışmalarda personelin desteklenmesi tükenmişlik hissinin kontrol edilebileceği ve bu yolla hizmet kalitesinin arttırılabileceğini ortaya koymuştur.

Tükenmişlik hissi bireyin başta kendisini olumsuz yönde etkilemekle beraber, performansının düşmesi nedeniyle işletmeye de negatif yansımalarının olması, zaman yönetimiyle ilişkisi de göz önüne alınarak ele alınmıştır. Böylelikle çalışanların bu sorunlarının nasıl giderilebileceğine yönelik çözüm önerileri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

4. YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde, zaman yönetimi ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiye ilişkin anketin beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarına uygulanması sonucunda elde edilen veriler çeşitli istatistiki yöntemler aracılığıyla açıklanmaktadır. Bu araştırmada beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların zaman yönetimi ve tükenmişlik sendromuna ilişkin görüşlerinin tespit edilmesi; zaman yönetimi ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

4.1.Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada yüz yüze anket yöntemi kullanılarak veriler toplanmıştır. Anket formunun ilk kısmında, beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 6 adet soru sorulmuştur. İkinci ve üçüncü kısımlarda ise, zaman yönetimi ve tükenmişlik sendromunuölçmeye yönelik toplam 49 adet ifade yer almaktadır. Ankete katılanlardan, sorulan her bir ifadeye kendi durumlarına uygun cevap vermeleri istenmiştir.
Zaman yönetimini ölçmek amacıyla Britton ve Tesser tarafından (1991) tarafından geliştirilen, Alay ve Koçak tarafından (2002) Türkçe'ye uyarlanarak, geçerliliği ve güvenilirliği test edilen zaman yönetimi ölçeği kullanılmıştır. *Ölçek üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte toplam 27 madde bulunmaktadır.*
Tükenmişlik sendromunu ölçmek amacıyla Maslach ve Jackson tarafından (1981) tarafından geliştirilen, Çam (1991) ve Ergin (1993, 1996) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak, geçerliliği ve güvenilirliği test edilen tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. *Ölçek dört alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte toplam 22 madde bulunmaktadır.*

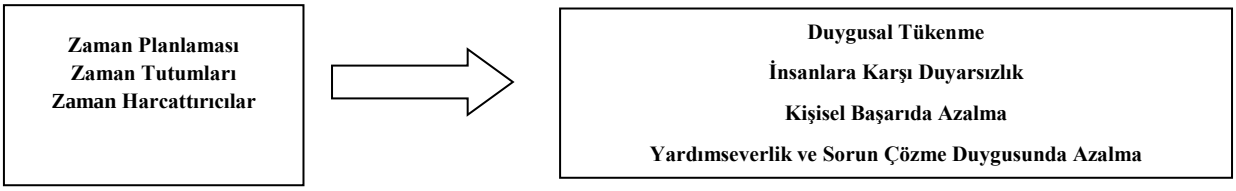
4.2.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, İstanbul'daki turizm işletmeli belgeli beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleminde olasılığa dayanmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme kullanılmıştır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu, Yıldırım, 2012:139-141). Araştırmada yüz yüze anket ve kolayda örnekleme metodu kullanılarak 158 otel çalışanı ile görüşülmüştür. Anketler incelendikten sonra hatalı olanlar elenmiş ve toplam 152 anket analize tabii tutulmuştur.

4.3. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli şekil 1'de gösterildiği gibidir. Araştırma modelinde öncelikle zaman yönetiminin unsurlarına yer verilmektedir. Daha sonra tükenmişlik sendromuna yer verilerek, zaman yönetimi ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişki saptanmaya çalışılmaktadır.

Şekil1: Araştırmanın Modeli



Şekil 1'de yer alan araştırma modelinin zaman yönetiminin alt boyutları zaman planlaması, zaman tutumları ve zaman harcattırıcılar ile tükenmişlik sendromunun alt boyutları duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma, yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma arasındaki ilişkiyi incelediği görülmektedir.

5. BULGULAR

Likert Tipi ölçeğe göre hazırlanan soruların güvenilirliği Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı ile ölçülmüştür. Analize göre zaman yönetimi için Cronbach's Alpha değeri ,862, tükenmişlik sendromu için ,775 ve zaman yönetimi ile tükenmişlik sendromu ölçeklerinin genel Cronbach's Alpha değeri ,823 olarak bulunmuştur. Bu değerin $0,80 \leq \alpha < 1$ değerleri arasında olmasından dolayı ölçek güvenilirdir denilebilir (Kalaycı, 2010: 405).

Verilerin analizinde, frekans, ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır. Araştırmanın hipotezlerini test ederken, verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığı belirlenmiş ve modelin boyutları arasındaki ilişkiler incelenmiştir.Çalışmada kullanılan ölçeklerle ilgili daha önce faktör analizi yapıldığı için yeniden faktör analizi yapılmayarak ölçeğin orijinalinde yer alan alt boyutlara göre analizler yapılmıştır. Zaman yönetimi zaman planlaması, zaman tutumları ve zaman harcattırıcılar olmak üzere 3 alt boyut altında ölçülmüştür. Tükenmişlik sendromu ise duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma, yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma olmak üzere 4 alt boyut altında ölçülmüştür. Çalışmada, beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının demografik özelliklerine ilişkin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, sektörde çalışma süresi, gelir durumu ve çalışılan bölüme ilişkin sorular sorulmuştur. Bu sorulara verilen cevaplar ışığında örneklem grubuna ait demografik bilgiler Tablo 1 de gösterilmiştir.

Tablo 1:Örneklem Grubuna ilişkin Demografik Bilgiler

CİNSİYET	**Frekans**	**% Frekans**	**Mod**
Erkek	97	63,8	**1**
Kadın	55	36,2	
MEDENİ DURUM			**2**
Evli	57	37,5	
Bekar	95	62,5	
YAŞ			**2**
20-25 Yaş	39	25,7	
26-30 Yaş	52	34,2	
31-35 Yaş	40	26,3	
36-40 Yaş	12	7,9	
41 Yaş ve Üzeri	9	5,9	
EĞİTİM DURUMU			**4**
Lise	51	33,6	
Ön Lisans	28	18,4	
Lisans	66	43,4	
Lisansüstü	7	4,6	
SEKTÖRDE ÇALIŞMA SÜRESİ			**1**
0-5 Yıl	57	37,5	
6-10 Yıl	56	36,8	
11-15 Yıl	26	17,1	
16 Yıl ve Üzeri	13	8,6	

ÇALIŞILAN BÖLÜM			**2**
Kat Hizmetleri	14	9,2	
Ön Büro	62	40,8	
Yiyecek&İçecek	42	27,6	
Muhasebe	11	7,2	
Diğer	23	15,1	

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılanların büyük bir kısmının erkek (% 63,8), medeni durumlarının bekar (% 62,5), 26-30 yaş aralığında (% 34,2), eğitim durumlarının lisans eğitimi (% 43,4), sektörde çalışma süresinin 0-5 yıl aralığında (% 37,5) ve çalışılan bölümün ön büro (% 40,8) olduğu görülmektedir.

Zaman yönetiminin alt boyutları zaman planlaması, zaman tutumları, zaman harcattırıcılar ile tükenmişlik sendromunun alt boyutları duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma, yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkenlerinin normal dağılıma uygun olup olmadığının belirlenmesi amacıyla Kolmogorov Smirnov testi yapılmıştır. Kolmogorov Smirnov testi sonuçlarında verilerin normal dağılıma uygun olmadığı görülmektedir. Değişkenleri oluşturan toplam 49 adet ifade çoklu ölçeklerden Likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Değişkenlere ilişkin normal dağılım testi sonuçları tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2: Değişkenlere İlişkin Normal Dağılım Testi Sonuçları

	N	**İstatistik**	**P**
Zaman Planlaması	152	,072	,054
Zaman Tutumları	152	,118	,000
Zaman Harcattırıcılar	152	,126	,000
Duygusal Tükenme	152	,096	,002
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	152	,090	,005
Kişisel Başarıda Azalma	152	,097	,001
Yardımseverlik ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	152	,100	,001

Tablo 2 incelendiğinde boyutların tamamının (p>,05) olmadığı görülmektedir. Zaman tutumları, zaman harcattırıcılar, duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkenlerinin p değerinin ,05'ten küçük olması nedeniyle veriler normal dağılım göstermemektedir. Bu nedenle değişkenlerin karşılaştırılabilmesi için (2 grup olması durumunda) parametrik olmayan testlerden Mann-Whitney U Testi ve (3 ve daha fazla grup olması durumunda) Kruskal-Wallis H testi uygulanmıştır.

Araştırmada değişkenler arasında anlamlı farklılık tespit edilenlere yer verilmiştir. Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H_0: Yaş değişkeni ile kişisel başarıda azalma değişkeni arasında fark yoktur.

H_1: Yaş değişkeni ile kişisel başarıda azalma değişkeni arasında fark vardır.

H_0: Eğitim durumu değişkeni ile zaman tutumları ve insanlara karşı duyarsızlık değişkenleri arasında fark yoktur.
H_2: Eğitim durumu değişkeni ile zaman tutumları ve insanlara karşı duyarsızlık değişkenleri arasında fark vardır.
H_0: Sektörde çalışma süresi değişkeni ile duygusal tükenme değişkeni arasında fark yoktur.
H_3: Sektörde çalışma süresi değişkeni ile duygusal tükenme değişkeni arasında fark vardır.
H_0: Çalışılan bölüm değişkeni ile zaman planlaması, insanlara karşı duyarsızlık ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkenleri arasında fark yoktur.
H_4: Çalışılan bölüm değişkeni ile zaman planlaması, insanlara karşı duyarsızlık ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkenleri arasında fark vardır.
H_0: Zaman yönetiminin boyutlarından zaman planlaması arttıkça zaman tutumları, duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma algısı da artar.
H_5: Zaman yönetiminin boyutlarından zaman planlaması arttıkça zaman tutumları, duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma algısı artmaz.
H_0: Zaman yönetiminin boyutlarından zaman tutumları arttıkça insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma algısı da artar.
H_6: Zaman yönetiminin boyutlarından zaman tutumları arttıkça insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma algısı artmaz.
H_0: Tükenmişlik sendromunun boyutlarından duygusal tükenme arttıkça kişisel başarıda azalma algısı da artar.
H_7: Tükenmişlik sendromunun boyutlarından duygusal tükenme arttıkça kişisel başarıda azalma algısı artmaz.
H_0: Tükenmişlik sendromunun boyutlarından insanlara karşı duyarsızlık arttıkça kişisel başarıda azalma ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma algısı da artar.
H_8: Tükenmişlik sendromunun boyutlarından insanlara karşı duyarsızlık arttıkça kişisel başarıda azalma ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma algısı artmaz.
H_0: Tükenmişlik sendromunun boyutlarından kişisel başarıda azalma arttıkça yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma algısı da artar.
H_9: Tükenmişlik sendromunun boyutlarından kişisel başarıda azalma arttıkça yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma algısı da artmaz.
Kruskal Wallis H Testi sonucunda anlamlı farklılık bulunan yaş ile kişisel başarıda azalma değişkeni arasındaki test sonuçları tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3: Yaş ile Kişisel Başarıda Azalma Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

	Yaş	N	Sıra Değer Ortalama	χ^2	P
Kişisel Başarıda Azalma	20-25	39	66,06	9,992	**,041**
	26-30	52	91,42		
	31-35	40	73,26		
	36-40	12	63,08		
	41 Yaş ve Üzeri	9	67,78		

Tablo 3'de yer alan Kruskal-Wallis H Testi sonucuna göre (0.05 anlamlılık seviyesinde) yaş değişkeni ile kişisel başarıda azalma, (p=,041<,05) değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Kişisel başarıda azalma değişkeninde 26-30 yaş aralığında olanların sıra değer ortalaması, diğer gruplarda yer alanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Kruskal-Wallis HTesti'nde anlamlı farklılık gösteren kişisel başarıda azalma değişkenindeki farklılığın hangi yaş gruplarından kaynaklandığının belirlenmesine ilişkin yapılan Mann Whitney U testi sonuçları tablo 5'de gösterilmiştir.

Tablo 4: Yaş ile Kişisel Başarıda Azalma Değişkenine İlişkin Mann Whitney U Testi Sonuçları

	Yaş	N	Sıra Değer Ort.	Z	P
Kişisel Başarıda Azalma	20-25	39	37,21	-2,773	**,006**
	26-30	52	52,60		
	26-30	52	51,33	-1,991	**,046**
	31-35	40	40,23		
	26-30	52	34,68	-1,967	**,049**
	36-40	12	23,04		

Tablo 5'de yer alan Mann Whitney U Testi sonucuna göre (0.05 anlamlılık seviyesinde) yaş ile kişisel başarıda azalma değişkeni arasındaki farklılık, 20-25 yaş aralığı ile 26-30 yaş aralığı (p=,006<,05), 26-30 yaş aralığı ile 31-35 yaş aralığı (p=,046<,05) ve 26-30 yaş aralığı ile 36-40 yaş (p=,049<,05) aralığındaki katılımcılar arasındadır ve katılım düzeyi noktasında bir farklılık vardır. Yaş değişkeni ile kişisel başarıda azalma, değişkeni arasında anlamlı farklılığın 26-30 yaş aralığında olan katılımcılardan kaynaklandığı belirlenmiştir.

Kruskal Wallis H Testi sonucunda anlamlı farklılık bulunan eğitim durumu ile zaman tutumları ve insanlara karşı duyarsızlık değişkeni arasındaki test sonuçları tablo 5'de gösterilmiştir.

Tablo 5: Eğitim Durumu ile Zaman Tutumları ve İnsanlara Karşı Duyarsızlık Değişkenlerine İlişkinKruskal Wallis H Testi Sonuçları

	Eğitim Durumu	N	Sıra Değer Ortalama	χ^2	P
Zaman Tutumları	Lise	51	65,91	9,839	**,020**
	Ön Lisans	28	87,95		
	Lisans	66	83,09		
	Lisansüstü	7	45,71		
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	Lise	51	61,79	9,782	**,021**
	Ön Lisans	28	90,73		
	Lisans	66	82,17		
	Lisansüstü	7	73,29		

Tablo 5'de yer alan Kruskal-Wallis H Testi sonucuna göre eğitim durumu değişkeni ile zaman tutumları değişkeni (p=,020<,05) arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Zaman tutumları değişkeninde lise ve lisansüstü eğitim durumunda olanların sıra değer ortalaması, diğer gruplarda yer alanlara göre daha düşük olduğu görülmektedir.

Eğitim durumu değişken ile insanlara karşı duyarsızlık (p=,021<,05) değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. İnsanlara karşı duyarsızlık değişkeninde lise eğitim durumunda olanların sıra değer ortalaması, diğer gruplarda yer alanlara göre daha düşük olduğu görülmektedir.

Kruskal-Wallis HTesti'nde anlamlı farklılık gösteren zaman tutumları ve insanlara karşı duyarsızlık değişkenlerindeki farklılığın hangi eğitim durumu gruplarından kaynaklandığının belirlenmesine ilişkin yapılan Mann Whitney U testi sonuçları tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6: Eğitim Durumu ile Zaman Tutumları ve İnsanlara Karşı Duyarsızlık Değişkenlerine İlişkin Mann Whitney U Testi Sonuçları

	Eğitim Durumu	N	Sıra Değer Ort.	Z	P
Zaman Tutumları	Lise	51	36,14	-2,027	**,043**
	Ön Lisans	28	47,04		
	Lise	51	51,34	-2,157	**,031**
	Lisans	66	64,92		
	Ön Lisans	28	19,89	-2,201	**,028**
	Lisansüstü	7	10,43		
	Lisans	66	38,74	-2,171	**,030**
	Lisansüstü	7	20,57		
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	Lise	51	34,73	-2,763	**,006**
	Ön Lisans	28	49,61		
	Lise	51	50,22	-2,467	**,014**
	Lisans	66	65,79		

Tablo 6'da yer alan Mann Whitney U Testi sonucuna göre eğitim durumu ile zaman tutumları değişkeni arasındaki farklılık, lise ile ön lisans (p=,043<,05), lise ile lisans (p=,031<,05), ön lisans ile lisansüstü (p=,028<,05) ve lisans ile lisansüstü (p=,030<,05) eğitim durumundaki katılımcılar arasındadır ve katılım düzeyi noktasında bir farklılık vardır. Eğitim durumu değişkeni ile zaman tutumları değişkeni arasındaki anlamlı farklılığın lise ve lisansüstü eğitim durumunda olan katılımcılardan kaynaklandığı belirlenmiştir.

Eğitim durumu ile insanlara karşı duyarsızlık değişkeni arasındaki farklılık, lise ile ön lisans (p=,006<,05) ve lise ile lisans (p=,014<,05) eğitim durumundaki katılımcılar arasındadır ve katılım düzeyi noktasında bir farklılık vardır. Eğitim durumu değişkeni ile insanlara karşı duyarsızlık değişkeni arasındaki anlamlı farklılığın lise eğitim durumunda olan katılımcılardan kaynaklandığı belirlenmiştir.

Kruskal Wallis H Testi sonucunda anlamlı farklılık bulunan sektörde çalışma süresi ile duygusal tükenme değişkeni arasındaki test sonuçları tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7: Sektörde Çalışma Süresi ile Duygusal Tükenme Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

	Sektörde Çalışma Süresi	N	Sıra Değer Ortalama	χ^2	P
Duygusal Tükenme	0-5 Yıl	57	86,58	9,135	**,028**
	6-10 Yıl	56	74,94		
	11-15 Yıl	26	72,52		
	16 Yıl ve Üzeri	13	47,00		

Tablo 7'de yer alan Kruskal-Wallis H Testi sonucuna göre sektörde çalışma süresi değişkeni ile duygusal tükenme (p=,028<,05) değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenme değişkeninde 16 yıl ve üzerinde çalışma süresi olanların sıra değer ortalaması, diğer gruplarda yer alanlara göre daha düşük olduğu görülmektedir.

Kruskal-Wallis HTesti'nde anlamlı farklılık gösteren duygusal tükenme değişkenindeki farklılığın hangi çalışma süresi gruplarından kaynaklandığının belirlenmesine ilişkin yapılan Mann Whitney U testi sonuçları tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8: Sektörde Çalışma Süresi ile Duygusal Tükenme Değişkenine İlişkin Mann Whitney U Testi Sonuçları

	Sektörde Çalışma Süresi	N	Sıra Değer Ort.	Z	P
Duygusal Tükenme	0-5 Yıl	57	38,68	-2,744	**,006**
	16 Yıl ve Üzeri	13	21,54		
	6-10 Yıl	56	37,48	-2,138	**,033**
	16 Yıl ve Üzeri	13	24,31		

Tablo 8'de yer alan Mann Whitney U Testi sonucuna göre sektörde çalışma süresi ile duygusal tükenme değişkeni arasındaki farklılık, 0-5 yıl aralığı ile 16 yıl ve üzeri (p=,006<,05) ve 6-10 yıl aralığı ile 16 yıl ve üzeri (p=,033<,05) çalışma süresi olan katılımcılar arasındadır ve katılım düzeyi noktasında bir farklılık vardır. Sektörde çalışma süresi değişkeni ile duygusal tükenme değişkeni arasında anlamlı farklılığın 16 yıl ve üzeri çalışma süresi olan katılımcılardan kaynaklandığı belirlenmiştir.

Kruskal Wallis H Testi sonucunda anlamlı farklılık bulunan çalışılan bölüm ile zaman planlaması, insanlara karşı duyarsızlık, yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkenleri arasındaki test sonuçları tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9: Çalışılan Bölüm ile Zaman Planlaması, İnsanlara Karşı Duyarsızlık, Yardımseverlik ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma Değişkenlerine İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

	Çalışılan Bölüm	N	Sıra Değer Ortalama	χ^2	P
Zaman Planlaması	Kat Hizmetleri	14	46,07	16,512	**,002**
	Ön Büro	62	67,85		
	Yiyecek&İçecek	41	80,77		
	Muhasebe	11	101,95		
	Diğer	23	92,75		
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	Kat Hizmetleri	14	52,96	11,868	**,018**
	Ön Büro	62	70,09		
	Yiyecek&İçecek	41	81,63		
	Muhasebe	11	106,86		
	Diğer	23	84,22		
Yardımseverlik ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	Kat Hizmetleri	14	35,79	15,473	**,004**
	Ön Büro	62	84,79		
	Yiyecek&İçecek	41	78,82		
	Muhasebe	11	65,23		
	Diğer	23	80,09		

Tablo 9'da yer alan Kruskal-Wallis H Testi sonucuna göre çalışılan bölüm değişkeni ile zaman planlaması (p=,002<,05) değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Zaman planlaması değişkeninde kat hizmetlerinde ve ön büroda çalışanların sıra değer ortalamasının diğer gruplarda yer alanlara göre daha düşük olduğu görülmektedir.

Çalışılan bölüm değişkeni ile insanlara karşı duyarsızlık (p=,018<,05) değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. İnsanlara karşı duyarsızlık değişkeninde kat hizmetlerinde çalışanların sıra değer ortalaması, diğer gruplarda yer alanlara göre daha düşük, muhasebe bölümünde çalışanların ise daha yüksek olduğu görülmektedir.

Çalışılan bölüm değişkeni ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma (p=,004<,05) değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Yardımseverlik

ve sorun çözme duygusunda azalma değişkeninde kat hizmetlerinde çalışanların sıra değer ortalaması, diğer gruplarda yer alanlara göre daha düşük olduğu görülmektedir.
Kruskal-Wallis HTesti'nde anlamlı farklılık gösteren zaman planlaması, insanlara karşı duyarsızlık, yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkenlerindeki farklılığın hangi çalışılan bölümlerden kaynaklandığının belirlenmesine ilişkin yapılan Mann Whitney U testi sonuçları tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 10: Çalışılan Bölüm ile Zaman Planlaması, İnsanlara Karşı Duyarsızlık, Yardımseverlik ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma Değişkenlerine İlişkin Mann Whitney U Testi Sonuçları

	Çalışılan Bölüm	N	Sıra Değer Ort.	Z	P
Zaman Planlaması	Kat Hizmetleri	14	27,82	-2,005	**,045**
	Ön Büro	62	40,91		
	Kat Hizmetleri	14	18,68	-2,524	**,012**
	Yiyecek&İçecek	41	31,18		
	Kat Hizmetleri	14	9,64	-2,578	**,010**
	Muhasebe	11	17,27		
	Kat Hizmetleri	14	12,43	-2,761	**,006**
	Diğer	23	22,36		
	Ön Büro	62	34,56	-2,330	**,020**
	Muhasebe	11	50,73		
	Ön Büro	62	38,57	-2,479	**,013**
	Diğer	23	53,57		
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	Kat Hizmetleri	14	20,50	-2,124	**,034**
	Yiyecek&İçecek	41	31,17		
	Kat Hizmetleri	14	9,50	-2,694	**,007**
	Muhasebe	11	17,45		
	Ön Büro	62	34,22	-2,665	**,008**
	Muhasebe	11	52,68		
Yardımseverlik ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	Kat Hizmetleri	14	19,21	-3,653	**,000**
	Ön Büro	62	42,85		
	Kat Hizmetleri	14	16,32	-3,264	**,001**
	Yiyecek&İçecek	41	32,56		
	Kat Hizmetleri	14	12,11	-3,049	**,002**
	Diğer	23	23,20		

Tablo 10'da yer alan Mann Whitney U Testi sonucuna göre çalışılan bölüm ile zaman planlaması değişkeni arasındaki farklılık, kat hizmetleri ile ön büro (p=,045<,05), kat hizmetleri ile yiyecek&içecek(p=,012<,05), kat hizmetleri ile muhasebe (p=,010<,05), kat hizmetleri ile diğer (p=,006<,05), ön büro ile muhasebe (p=,020<,05) ve ön büro ile diğer (p=,013<,05) bölümlerde çalışan katılımcılar arasındadır ve katılım düzeyi noktasında bir farklılık vardır. Çalışılan bölüm değişkeni ile zaman planlaması değişkeni arasında anlamlı farklılığın kat hizmetleri ve ön büro bölümlerinde çalışan katılımcılardan kaynaklandığı belirlenmiştir.
Çalışılan bölüm ile insanlara karşı duyarsızlık değişkeni arasındaki farklılık, kat hizmetleri ile yiyecek&içecek(p=,034<,05), kat hizmetleri ile muhasebe (p=,007<,05) ve ön büro ile muhasebe (p=,008<,05) bölümlerinde çalışan katılımcılar arasındadır ve katılım düzeyi noktasında bir farklılık vardır. Çalışılan bölüm değişkeni ile insanlara karşı duyarsızlık

değişkeni arasında anlamlı farklılığın kat hizmetleri ve muhasebe bölümlerinde çalışan katılımcılardan kaynaklandığı belirlenmiştir.
Çalışılan bölüm ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkeni arasındaki farklılık, kat hizmetleri ile ön büro (p=,000<,05), kat hizmetleri ile yiyecek&içecek(p=,001<,05) ve kat hizmetleri ile diğer (p=,002<,05) bölümlerde çalışan katılımcılar arasındadır ve katılım düzeyi noktasında bir farklılık vardır. Çalışılan bölüm değişkeni ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkeni arasında anlamlı farklılığın kat hizmetleri bölümünde çalışan katılımcılardan kaynaklandığı belirlenmiştir.
Zaman planlaması, zaman tutumları ve zaman harcattırıcılar, duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma, yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla verilerin normal dağılım göstermemesi nedeniyle Spearman korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan Spearman korelasyon analizi sonuçları Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11. Değişkenlere İlişkin Spearman Korelasyon Analizi Sonuçları

Boyutlar	Boyut	N	r	P
Zaman Planlaması	Zaman Tutumları	152	,531	**,000**
Zaman Planlaması	Duygusal Tükenme	152	-,217	**,008**
Zaman Planlaması	İnsanlara Karşı Duyarsızlık	152	,897	**,000**
Zaman Planlaması	Kişisel Başarıda Azalma	152	,401	**,000**
Zaman Planlaması	Yardımseverlik ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	152	,493	**,000**
Zaman Tutumları	İnsanlara Karşı Duyarsızlık	152	,513	**,000**
Zaman Tutumları	Kişisel Başarıda Azalma	152	,405	**,000**
Zaman Tutumları	Yardımseverlik ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	152	,333	**,000**
Duygusal Tükenme	Kişisel Başarıda Azalma	152	-,234	**,004**
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	Kişisel Başarıda Azalma	152	,392	**,000**
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	Yardımseverlik ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	152	,423	**,000**
Kişisel Başarıda Azalma	Yardımseverlik ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	152	,592	**,000**

Zaman planlaması ile zaman tutumları, duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma, yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan spearman korelasyon analizi sonucunda, zaman planlaması ile zaman tutumları değişkeni arasında % 53,1 düzeyinde pozitif yönde anlamlı (p=,000< ,05) orta bir ilişki, duygusal tükenme değişkeniyle arasında % 21,7 düzeyinde negatif yönde anlamlı (p=,008< ,05) çok zayıf bir ilişki, zaman planlaması ile insanlara karşı duyarsızlık değişkeni arasında % 89,7 düzeyinde pozitif yönde anlamlı (p=,000< ,05) yüksek bir ilişki, zaman planlaması ile kişisel başarıda azalma değişkeni arasında % 40,1 düzeyinde pozitif yönde anlamlı (p=,000< ,05) zayıf bir ilişki, zaman planlaması ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkeni arasında % 49,1 düzeyinde pozitif yönde anlamlı (p=,000< ,05) zayıf bir ilişki bulunmuştur. Buna göre zaman planlaması değişkeninin puanı arttıkça zaman tutumları, insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkenin puanı pozitif yönde, duygusal tükenme değişkenin puanı negatif yönde artış göstermektedir.
Zaman tutumları ile insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma, yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan

spearman korelasyon analizi sonucunda, zaman tutumları ile insanlara karşı duyarsızlık değişkeni arasında % 51,3 düzeyinde pozitif yönde anlamlı (p=,000< ,05) orta bir ilişki, zaman tutumları ile kişisel başarıda azalma değişkeni arasında % 40,5 düzeyinde pozitif yönde anlamlı (p=,000< ,05) zayıf bir ilişki, zaman tutumları ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkeni arasında % 33,3 düzeyinde pozitif yönde anlamlı (p=,000< ,05) zayıf bir ilişki bulunmuştur. Buna göre zaman tutumları değişkeninin puanı arttıkça insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkenlerinin puanı pozitif yönde artış göstermektedir.

Duygusal tükenme ile kişisel başarıda azalma değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan spearman korelasyon analizi sonucunda, duygusal tükenme ile kişisel başarıda azalma değişkeni arasında % 23,4 düzeyinde negatif yönde anlamlı (p=,004< ,05) çok zayıf bir ilişki bulunmuştur. Buna göre duygusal tükenme değişkeninin puanı arttıkça kişisel başarıda azalma değişkenin puanı da pozitif yönde artış göstermektedir.

İnsanlara karşı duyarsızlık ve kişisel başarıda azalma ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan spearman korelasyon analizi sonucunda, insanlara karşı duyarsızlık ile kişisel başarıda azalma değişkeni arasında % 39,2 düzeyinde pozitif yönde anlamlı (p=,000< ,05) zayıf bir ilişki, kişisel başarıda azalma ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkeni arasında % 42,3 düzeyinde pozitif yönde anlamlı (p=,000< ,05) zayıf bir ilişki bulunmuştur. Buna göre insanlara karşı duyarsızlık değişkeninin puanı arttıkça kişisel başarıda azalma ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkenlerinin puanı pozitif yönde artış göstermektedir.

Kişisel başarıda azalma ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan spearman korelasyon analizi sonucunda kişisel başarıda azalma ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusu değişkeni arasında % 59,2 düzeyinde pozitif yönde anlamlı (p=,000< ,05) orta bir ilişki bulunmuştur. Buna göre kişisel başarıda azalma değişkeninin puanı arttıkça yardımseverlik ve sorun çözme duygusu değişkenin puanı da pozitif yönde artış göstermektedir.

6. TARTIŞMA ve SONUÇ

Kurumlarda bilgi çağı ile birlikte değişen iş gören bakış açısı, bilgi ve yeteneklerinin güncel tutulması için yapılan eğitimlerin yoğunluğu, iş görenin yenilik ve katma değer yaratan bir unsur olarak görülmeye başlanması, çalışanların kurum amaçları konusunda kendinden beklenileni vermesinin gerekliliği gibi etkenler çalışanların zaman konusunda sorun yaşamalarına neden olmuştur. Yaşanılan bu sorunlar çalışanlar tükenmişlik, stres, vb. olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu nedenle kurumlarda çalışanlar zaman yönetimi ve tükenmişlik sendromunu konusunda bilgilendirilerek gelişimleri sağlanmalıdır.

Yapılan analizler sonucunda beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının zaman yönetiminin alt boyutlarından zaman planlaması ile zaman tutumları ve tükenmişlik sendromunun alt boyutlarından insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma, yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma arasında pozitif bir ilişki, zaman planlaması ve duygusal tükenme arasında ise negatif bir ilişki olduğu görülmektedir. Beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının zaman yönetimlerinin geliştirilmesi yönünde çalışmalar yapılması tükenmişlik sendromunun bazı boyutlarını pozitif ve negatif yönde etkileyecektir.

Cinsiyet ile zaman yönetimi ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Konyalı (2015) ve Okutan (2010) yapmış oldukları çalışmada cinsiyet değişkeni ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Uyanıker (2014) yapmış olduğu çalışmada cinsiyet değişkeni ile zaman yönetimi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuçlar araştırma sonuçlarımızla benzerlik göstermektedir. Süren (2015) yapmış olduğu çalışmada cinsiyet

değişkeni ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Kandemir (2015) ve Kılıç (2015) yapmış olduğu çalışmada cinsiyet değişkeni ile zaman yönetimi arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuç araştırma sonuçlarımızla farklılık göstermektedir.

Medeni durum ile zaman yönetimi ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Konyalı (2015) yapmış olduğu çalışmada medeni durum değişkeni ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Karasu (2015), Kılıç (2015) ve Sarp ve arkadaşları (2005) yapmış oldukları çalışmalarda medeni durum değişkeni ile zaman yönetimi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuçlar araştırma sonuçlarımızla benzerlik göstermektedir. Süren (2015) ve Okutan (2010) yapmış olduğu çalışmada cinsiyet değişkeni ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Uyanıker (2014) ve İlerleyen (2014) yapmış oldukları çalışmada medeni durum değişkeni ile zaman yönetimi arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu sonuç araştırma sonuçlarımızla farklılık göstermektedir.

Yaş ile zaman yönetimi ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Konyalı (2015) yapmış olduğu çalışmada yaş değişkeni ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Kandemir (2015), Karasu (2015) ve İlerleyen (2014) yapmış oldukları çalışmalarda yaş değişkeni ile zaman yönetimi arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuçlar araştırma sonuçlarımızla benzerlik göstermektedir. Karasu (2015), Kılıç (2015) ve Uyanıker (2014) ve yapmış oldukları çalışmada yaş değişkeni ile zaman yönetimi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Bu sonuç araştırma sonuçlarımızla farklılık göstermektedir.

Eğitim durumu ile zaman yönetimi ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Konyalı (2015) yapmış olduğu çalışmada eğitim durumu değişkeni ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Uyanıker (2014) yapmış olduğu çalışmada eğitim durumu değişkeni ile zaman yönetimi arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuçlar araştırma sonuçlarımızla benzerlik göstermektedir. Karasu (2015), İlerleyen (2014) ile Sarp ve arkadaşları (2005) yapmış oldukları çalışmalarda eğitim durumu değişkeni ile zaman yönetimi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Bu sonuç araştırma sonuçlarımızla farklılık göstermektedir.

Sektörde çalışma süresi ile zaman yönetimi ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Konyalı (2015) yapmış olduğu çalışmada sektörde çalışma süresi değişkeni ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuçlar araştırma sonuçlarımızla benzerlik göstermektedir. Kocabaş ve Erdem (2003), Kıdak (2011), Uyanıker (2014), İlerleyen (2014) ve Karasu (2015) yapmış oldukları çalışmalarda çalışma süresi değişkeni ile zaman yönetimi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuçlar araştırma sonuçlarımızla farklılık göstermektedir.

Çalışılan bölüm ile zaman yönetimi ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Konyalı (2015) yapmış olduğu çalışmada çalışma süresi değişkeni ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Uyanıker (2014) yapmış olduğu çalışmada çalışılan bölüm değişkeni ile zaman yönetimi arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuçlar araştırma sonuçlarımızla benzerlik göstermektedir.

Otel işletmeleri çalışanlarının zaman yönetimlerini geliştirici etkenlere daha fazla ağırlık verilerek zaman yönetimi düzeyleri artırılmalıdır. Tükenmişlik sendromuna neden olan etkenler belirlenerek bu etkenlerin ortadan kaldırılabilmesi için çalışmalar yapılmalıdır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda çalışanların liderlik, örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal zeka bağlamında ne gibi biçimler aldığı araştırılabilir.

KAYNAKÇA

A.AKATAY-N.YELKİKALAN. (2008). Zaman Yönetimi ve Yönetsel Zamanda Etkinlik, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 6, S. 1, Çanakkale, s.15

ALEXANDER, R.,& DOBSON, M. S. (2009). *Real-World Time Management*. New York: AMACOM

ALTUNIŞIK, R., COŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU S. VE YILDIRIM E. (2012) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri,* Sakarya, ss. 139-141.

ARDIÇ, K. VE POLATÇI, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* Sayı: 32, 24 Ocak-Haziran 2009, ss.21-46

ASHKENAS, R. N.,& SCHAFFER, R. H. (1982). Managers Can Avoid Wasting Tim, *Harvard Business Review, 60(3), 98-104.*

DERİN ve DEMİREL (2012). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığı Zayıflatıcı Etkilerinin Malatya Merkez'de Görev Yapan Hemşireler Üzerinde İncelenmesi*, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* C.17, s.509-530.

EREN, E. (2003) Yönetim ve Organizasyon, Beta Yayıncılık, İstanbul.

ERSOY, A. ve UTKU, B.D. (2005a). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-1, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 26: 43-50

GÜNEŞ, İ.,BAYRAKTAROGLU, S. ve ÖZEN KUTAN, R., (2009), Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* C.14, s.481-497.

KALAYCI Ş. (2010) SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın Dağıtım, İstanbul, s: 405.

KAR, S. ve SUAR, D. (2014). Role of Burnout in the Relationship Between Job Demands and Job Outcomes Among Indian Nurses, *Vikalpa,* Volume 39, No 4, October – December

MASLACH, C. ve JACKSON S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupatıonal Behaviour,* Vol. 2, 99-113

ÖZÇELİK, N., GÜLSÜN, M., ÖZÇELİK, F., ve ÖZTOSUN, M. (2012). Yöneticilerin Zaman Yönetimi Becerilerinin İş Stresi Üzerine Etkisi, *Anatolian Journal Of Clinical Investigation*, 6(4), 231-238.

SIGMUND, G. (1989). Concepts of Time: Some Implications for Consumer Research, *Advances in Consumer Research,* Vol. 16(1), p339-345.

SIROTA, D. ve WOLFSON, A. D. (1972). Work Measurement and Worker Morale, *Business Horizons*, 15, 43-48.

TEKİN, Ö. A., AYDIN, A., ÖZMEN, M., & YAYKAŞLI, M. (2014). Tükenmişlik Sendromu ve Örgütsel Bağlılık: Su Ürünleri İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma, *Dokuz Eylul University Journal of Graduate School of Social Sciences*, 16(1), 135-158.

ÜNGÜREN E., DOĞAN, H., ÖZMEN, M., ve TEKİN, Ö. A (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, *Journal of Yasar University*, 17(5) 2922-2937.