

# İŞLETME BİLİMİ DERGİSİ

THE JOURNAL OF  
BUSINESS SCIENCE



**JOBS**

*İşletme Bilimi Dergisi*  
2018  
Cilt:6 Sayı:3



**JOBS**

İşletme Bilimi Dergisi  
The Journal of Business Science

Sakarya Üniversitesi / Sakarya University  
İşletme Fakültesi / Sakarya Business School

**i**

Cilt/Volume : 6  
Sayı/Issue : 3  
Yıl/Year : 2018

ISSN: 2148-0737  
DOI: 10.22139/jobs

## İNDEKS BİLGİLERİ/ INDEXING INFORMATION



*Kurucu Sahip/Founder*

Prof. Dr. Gültekin YILDIZ

*İmtiyaz Sahibi / Owner*

Prof. Dr. Kadir ARDIÇ

*Editör / Editor*

Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT

*Editör Yardımcıları / Assoc. Editors*

Doç. Dr. Mustafa Cahit ÜNÇAN

*Danışma Kurulu/Advisory Board*

Prof. Dr. Ahmet Vecdi CAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Bülent SEZEN	Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU	Atılım Üniversitesi
Prof. Dr. Erman COŞKUN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Kadir ARDIÇ	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet BARCA	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ	İstanbul Şehir Üniversitesi
Prof. Dr. Orhan BATMAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Recai COŞKUN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Remzi ALTUNIŞIK	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Selahattin KARABINAR	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Sıdıka KAYA	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Şevki ÖZGENER	Nevşehir Üniversitesi
Prof. Dr. Türker BAŞ	Galatasaray Üniversitesi
Doç. Dr. Surendranath Rakesh JORY	Southampton Üniversitesi

*Yayın Kurulu / Editorial Board*

*Prof. Dr. Kadir ARDIÇ*  
*Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT*  
*Doç. Dr. Mustafa Cahid ÜNĞAN*

*Sekreteryaya / Secreteria*

*Arş. Gör. Özgün ÜNAL*  
*Arş. Gör. Mustafa AMARAT*  
*Arş. Gör. Ayhan DURMUŞ*

iv

Dergimize yayınlanmak üzere gönderilen makalelerin yazımında etik ilkelere uyulduğu ve yazarların ilgili etik kurulundan gerekli yasal onayları aldığı varsayılmaktadır. Bu konuda sorumluluk tamamen yazarlara aittir. İşletme Bilimi Dergisi'nde yer alan makalelerin bilimsel sorumluluğu yazara aittir. Yayınlanmış eserlerden kaynak gösterilmek suretiyle alıntı yapılabilir.

It is assumed that the articles submitted for publication in our journal are written in ethical principles and the authors have obtained the necessary legal approvals from the relevant ethics committee. The responsibility of this matter belongs to the authors. Scientific responsibility for the articles belongs to the authors themselves. Published articles could be cited in other publications provided that full reference is given.

İşletme Bilimi Dergisi; [www.dergipark.gov.tr/jobs](http://www.dergipark.gov.tr/jobs) Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi [jobs@sakarya.edu.tr](mailto:jobs@sakarya.edu.tr) Esentepe Kampüsü 54187 Serdivan/SAKARYA

## *Bu Sayıda Katkıda Bulunan Hakemler* *Reviewers List of This Issue*

*İşletme Bilimi Dergisi*  
2018  
Cilt:6 Sayı:3

Prof. Dr. Aykut Hamit Turan	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Remzi Altunışık	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Ruziye Cop	Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Prof. Dr. Tamer Uğur	Atatürk Üniversitesi
Doç. Dr. Behçet Yalın Özkara	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Doç. Dr. Burhanettin Zengin	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Doç. Dr. Faruk Anıl Konuk	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Hakan Murat Arslan	Düzce Üniversitesi
Doç. Dr. Harun Kırılmaz	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet Ali Alan	Cumhuriyet Üniversitesi
Doç. Dr. Musa Said Döven	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Doç. Dr. Mustafa Cahid Ünğan	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Nevran Karaca	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Özgür Uğurluoğlu	Hacettepe Üniversitesi
Doç. Dr. Özlem BALABAN	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Ötügen Senger	Kafkas Üniversitesi
Doç. Dr. Sinan Esen	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Doç. Dr. Tansel Hacıhasanoğlu	Bozok Üniversitesi
Doç. Dr. Ümit Alnaçık	Kocaeli Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Kar	Kırıkkale Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ersin İrk	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ferda Alper Ay	Cumhuriyet Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi İbrahim Taha Dursun	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi İsa Demirkol	Kırıkkale Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Osman Uslu	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Sema Akpınar	Sakarya Üniversitesi
Öğr. Gör. Dr. Metin Bayram	Sakarya Üniversitesi
Arş. Gör. Dr. Seda Aydan	Hacettepe Üniversitesi

Sizlerin özverili çalışmaları ve desteği ile İşletme Bilimi Dergisi'nin 2018 yılı üçüncü sayısı (Cilt 6, Sayı 3) huzurlarımızdayız. Önceki sayılarımızda olduğu gibi bu sayımızda da işletme biliminin turizm, sağlık yönetimi, muhasebe ve finans, örgütsel davranış, stratejik yönetimi ve sayısal yöntemler gibi farklı disiplinlerinden toplam 12 makaleye yer veriyoruz.

“Örgütsel Davranış Kongreleri Bildirilerinde “Metaforik Neolojizm” Sorunu Üzerine Eleştirel Bir İnceleme” başlıklı Hasan TUTAR'ın yazmış olduğu sayının ilk makalesi son dönemde örgütsel davranış literatüründe sıkça kullanılan “metaforik neoloji”lerin sorunsallaştırılması, bilimsel faaliyet adına yürütülen ve yabancı literatürde “neolojizm” olarak ifade edilen “yeni bir şeyler söyleme merakı”nın risklerine dikkat çekmektedir.

Bu sayımızın “Firmaların AR-GE Harcamalarının Aktif ve Özsermaye Karlılığına Etkisi: Bist Teknoloji Sektöründe Bir Uygulama” başlıklı ikinci makalesinde Hasan Hüseyin YILDIRIM ve Saşkir SAKARYA AR-GE harcamalarının firmaların finansal performansına etkisini araştırmaktadır.

vi

Hümeyra Töre BAŞAT ve Makbule AKGÜNDÜZ'ün kurumsal imaj kavramını ele aldıkları “Sektöre İlişkin Kurumsal İmaj Algılarının Kariyer Yapma İstekleri Üzerine Etkisi: Turizm Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama” başlıklı makale turizm eğitimi alan öğrencilerin sektöre yönelik imaj algılarının, kariyer yapma isteklerine etkisini belirlemeyi amaçlamaktadır.

“Trafik Kaza Desenlerinin Tanımlanmasında K-Means Kümeleme Algoritmasının Kullanılması: Sakarya İli Uygulaması” adlı makalenin yazarlığını Samet GÜNER, Keziban SEÇKİN CODAL, Hüseyin Serdar GEÇER ve Erman COŞKUN yapmıştır. Yazarlar makalede Sakarya ilinde meydana gelen trafik kazalarını incelemiş ve kazalar arasındaki benzerlikleri araştırmıştır. Araştırma sonuçları, Sakarya'da meydana gelen trafik kazalarının temel karakteristiklerini ortaya koymuştur.

Sayımızın beşinci makalesi Rifat YILMAZ'ın kaleme aldığı “Kültür Bağlamında Faaliyet Tabanlı Maliyetleme Yönteminin Türkiye’de Başarı Koşullarının Değerlendirilmesi” başlıklı makaledir. Yazar makalede Türk toplumunun kültür özelliklerinin faaliyet tabanlı maliyetleme yönteminin kabulüne etkisini ortaya koymaktadır.

Vildan ATEŞ ve Zafer KILIÇ tarafından yazılan “E-Müşterilerin Demografik Özelliklerine Göre Algı Ve Memnuniyetlerindeki Farklılıkların İncelenmesi: Gaziantep İli Örneği” adlı makale, e-müşterilerin cinsiyetinin, yaş grubunun ve okul türünün online alışverişe yönelik algılarında ve memnuniyetlerinde farklılık oluşturup oluşturmadığını araştırmaktadır. Sonuç olarak e-müşterilerin cinsiyetlerinin ve okul türünün müşteri algısında ve müşteri memnuniyetinde anlamlı farklılık oluşturduğunu bulunmuştur.

Son sayımızda yer alan “Girişimcinin Perspektifinden Kendi Girişimsel Başarı Değerlendirmesi Ve Bağlam Tartışması” başlıklı makalede Umut Sanem ÇİTÇİ, Oğuzhan ÖZTÜRK ve Metin DİNÇER öznel girişimsel başarı kavramına “bağlamın” etkisini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Yazarlar araştırma sonucunda girişimsel başarı değerlendirmesinde üç farklı bağlam düzeyinin etkisinin olduğunu belirlemiş ve bu bağlamları “girişimciyi çevreleyen kurum temelli”, “girişimcinin temas halinde olduğu” ve “girişimcinin kendi ve firmasından kaynaklı” şeklinde tanımlamıştır.

Nuran AKŞİT AŞIK’ın yazdığı “İşe Yabancılaşma Boyutlarının Demografik Faktörler Açısından İncelenmesi” başlıklı makale otellerde çalışan bireylerin demografik özelliklerinin işe yabancılaşma boyutlarında fark oluşturup oluşturmadığını incelemektedir.

“Farklı Veri Setleri Üzerinde Smo Ve J48 Algoritmalarının Sınıflandırma Sonuçlarının Karşılaştırılması” başlıklı çalışmaları ile Mehmet Ali ALAN ve Cavit YEŞİLYURT, üç farklı veri seti ile TP-Oranı, FP-Oranı, Kesinlik, Duyarlık, F-ölçütü ve ROC analizi gibi çeşitli doğruluk ölçümlerini kullanarak, J48 ve SMO algoritmalarının sınıflandırma doğruluğu açısından performansını değerlendirmiştir.

Olgun Irmak ÇETİN “Etik Liderlerde Duygusal Emegin İşkolikliğe Etkisi” başlıklı çalışmada, iş yaşamında etik davranışlar sergileyen liderlerde duygusal emek algısının zamanla işkolikliğe dönüşeceği savını araştırmıştır. Çalışma sonucunda etik davranış gösteren liderlerde Derin Davranış ve Yüzeysel Davranış geliştiği ve Etik Liderlerde Derin Davranış olgusunun işkolikliğe yol açtığı bulunmuştur.

“Sağlık Profesyonellerinin Yalın Uygulamalara Direncini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma” başlıklı sağlık profesyonelleri üzerine yapılan araştırmayı Feryal BULUT ve Mehmet Selami YILDIZ kaleme almıştır.



*Araştırmada yazarlar katılımcıların kurumlarında uygulanan yalın uygulamalarına karşı direnç durumlarının belirlenmesi amaçlanmaktadır.*

*“Endüstri 4.0 ve Çağrı Hizmetleri İlişkisi Üzerine Bir Araştırma” başlıklı makalede ise İsa DEMİRKOL ve Selami ÖZCAN, çağrı hizmetleri ile günümüzün gözde uygulamalarından olan endüstri 4.0 kullanımı arasındaki ilişkiyi tespit etmeye çalışmışlar ve endüstri 4.0’ın çağrı hizmetlerinde kullanımı ile çalışanların memnuniyeti, müşterilerin sorunlarını çözme, yöneticilerin davranışları, ekip çalışması ve çalışma ortamı anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler tespit etmişlerdir.*

*Görüldüğü gibi, dergimizin bu sayısı da işletmeciliğin farklı disiplinlerinde değerli bilim insanlarının kıymetli çalışmalarıyla oldukça zengin bir şekilde hazırlanmıştır. Dergi politikası olarak bundan sonraki sayılarımızda da işletme bilimine dayalı farklı disiplinlerden gelen çalışmaları yayınlamaya özen göstereceğiz. Bu sayımızda göndermiş oldukları makaleler ile dergimize katkı sağlayan tüm yazarlarımıza, dergimize gönderilen makalelerin değerlendirilmesi için kıymetli vakitlerini ayıran saygıdeğer hakemlerimize ve makalelerin dergide yayınlanmaya hazır hale gelmesi için yoğun bir gayret gösteren editör kurulumuz ve dergi sekreteryamıza teşekkürü borç bilirim. Dergimizin okurlarımız ve bilim insanlarına faydalı olması dileklerle sonraki sayılarımızda işletmeciliğin güncel çalışmalarını bilim dünyasının hizmetine sunmak için siz değerli bilim insanları ve araştırmacıların katkılarını bekliyoruz.*

*Saygılarımızla...*

**Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT**  
**Editör**

## İÇİNDEKİLER/CONTENTS

Yıl (Year) 2018 Cilt (Vol.) 6 Sayı (No) 3

İşletme Bilimi Dergisi

2018

Cilt:6 Sayı:3

### Literatür Derlemesi/Literature Review

#### Örgütsel Davranış Kongreleri Bildirilerinde “Metaforik Neolojizm” Sorunu Üzerine Eleştirel Bir İnceleme

*A Critical Review On The Problem Of “Metaphorical Neology” In The Proceedings Of Organizational Behavior Congresses*

1-38

*Prof. Dr. Hasan TUTAR*

### Araştırma Makaleleri/Research Articles

#### Firmaların Ar-Ge Harcamalarının Aktif Ve Özsermaye Karlılığına Etkisi: Bist Teknoloji Sektöründe Bir Uygulama

*The Effect Of The Firms’ R&D Expenditures On Return On Assets And Return On Equity: Evidence From Bist Technology Sector*

39-60

*Dr. Öğr. Üyesi Hasan Hüseyin YILDIRIM, Prof. Dr. Şakir SAKARYA*

#### Sektöre İlişkin Kurumsal İmaj Algılarının Kariyer Yapma İstekleri Üzerine Etkisi: Turizm Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama

*The Effect Of Corporate Image Perceptions Related To Sector On The Willingness To Making A Career: An Application On Tourism Students*

61-87

*Dr. Öğr. Üyesi Hümeşra TÖRE BAŞAT, Makbule AKAGÜNDÜZ*

#### Trafik Kaza Desenlerinin Tanımlanmasında K-Means Kümeleme Algoritmasının Kullanılması: Sakarya İli Uygulaması

*The Use Of K-Means Clustering Algorithm For Identifying The Traffic Accident Patterns: Case Of The Sakarya City*

89-106

*Dr. Öğr. Üyesi Samet GÜNER, Dr. Öğr. Üyesi Keziban SEÇKİN CODAL, Hüseyin Serdar GEÇER, Prof. Dr. Erman COŞKUN*

#### Kültür Bağlamında Faaliyet Tabanlı Maliyetleme Yönteminin Türkiye’de Başarı Koşullarının Değerlendirilmesi

*Evaluating The Success Conditions Of The Activity Based Costing Method In Turkey From The Cultural Context*

107-125

*Doç. Dr. Rifat YILMAZ*

#### E-Müşterilerin Demografik Özelliklerine Göre Algı Ve Memnuniyetlerindeki Farklılıkların İncelenmesi: Gaziantep İli Örneği

*An Examination Of Differences On Satisfaction And Perceptions Of E-Customers According To Demographic Characteristics: Gaziantep Province Case*

127-151

*Dr. Öğr. Üyesi Vildan ATEŞ, Uzman Zafer KILIÇ*

#### Girişimcinin Perspektifinden Kendi Girişimsel Başarı Değerlendirmesi Ve Bağlam Tartışması

*Discussion Of Subjective Success Evaluation And Context From Entrepreneurship Perspective*

153-174

*Doç. Dr. Umut Sanem ÇİTÇİ, Arş. Gör. Oğuzhan ÖZTÜRK, Dr. M. A. Metin DİNÇER*

## İÇİNDEKİLER/CONTENTS

Yıl (Year) 2018 Cilt (Vol.) 6 Sayı (No) 3

---

<b>İşe Yabancılaşma Boyutlarının Demografik Faktörler Açısından İncelenmesi</b> <i>Examining The Dimensions Of Work Alienation In Terms Of Demographic Factors</i>	175-197
<i>Doç. Dr. Nuran AKŞİT AŞIK</i>	
<b>Farklı Veri Setleri Üzerinde SMO Ve J48 Algoritmalarının Sınıflandırma Sonuçlarının Karşılaştırılması</b> <i>Comparison Of Classification Results Of SMO And J48 Algorithms On Different Data Sets</i>	199-213
<i>Doç. Dr. Mehmet Ali ALAN, Doç. Dr. Cavit YEŞİLYURT</i>	
<b>Etik Liderlerde Duygusal Emegin İşkolikliğe Etkisi</b> <i>The Effect Of Emotional Labour Of Ethical Leaders On Workaholism</i>	215-238
<i>Dr. Öğr. Üyesi Olgun Irmak ÇETİN</i>	
<b>Sağlık Profesyonellerinin Yalın Uygulamalara Direncini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma</b> <i>A Research For Determining The Resistance Of Health Professionals To Lean Applications</i>	239-272
<i>Feryal BULUT, Prof. Dr. Mehmet Selami YILDIZ</i>	
<b>Endüstri 4.0 Ve Çağrı Hizmetleri İlişkisi Üzerine Bir Araştırma</b> <i>A Research On The Factors Affecting The Industrial 4.0 And Call Services</i>	273-294
<i>Dr. Öğr. Üyesi İsa DEMİRKOL, Prof. Dr. Selami ÖZCAN</i>	

---

# İŞE YABANCILAŞMA BOYUTLARININ DEMOGRAFİK FAKTÖRLER AÇISINDAN İNCELENMESİ\*

İşe Yabancılaşma  
Boyutlarının  
Demografik  
Faktörler  
Açısından  
İncelenmesi

175

*Doç. Dr. Nuran AKŞİT AŞIK*

*Balikesir Üniversitesi, Balikesir Meslek Yüksekokulu, Turizm ve Otelcilik Programı  
nuran@balikesir.edu.tr*

*ORCID ID: orcid.org/ 0000-0003-0409-7359*

## ÖZ

**Amaç:** Bu çalışmanın amacı, otel çalışanlarının işe yabancılaşma boyutlarının demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesidir.

**Yöntem:** Araştırmanın evrenini, Ayvalık'ta faaliyet gösteren otellerin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplamak için, nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniğinden yararlanılmış olup, kolayda örnekleme yoluyla seçilen 345 otel çalışanından veri toplanmıştır. Çalışanların işe yabancılaşma boyutlarını ölçmek amacıyla, Seeman (1983) tarafından geliştirilen işe yabancılaşma ölçeği kullanılmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler, betimsel istatistikler, Mann Whitney U testi ve Kruskal Wallis-H testleri ile kullanılarak analiz edilmiştir.

**Bulgular:** Araştırma bulguları, çalışanların işe yabancılaşma düzeylerinin ortalamaya yakın olduğunu, en fazla yalıtılmışlık, en az güçsüzlük boyutunda yabancılaşma yaşadıklarını göstermektedir. Araştırma bulgularına göre, anlamsızlık boyutunda çalışanların cinsiyeti, anlamlı bir fark yaratmaktadır. Ayrıca, eğitim durumu güçsüzlük boyutunda, yaş ve çalıştığı bölüm kendine yabancılaşma boyutu üzerinde anlamlı bir fark oluşturmaktadır. Çalışma süresi, güçsüzlük, kurnalsızlık, yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma boyutları üzerinde etkili olurken, otelin sınıfı güçsüzlük ve yalıtılmışlık boyutlarında etkilidir. Bununla birlikte çalışanların medeni durumu, işe yabancılaşmanın boyutları açısından anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır.

**Sonuç:** Araştırma sonuçlarına göre, yabancılaşma boyutları çalışanların bazı demografik özelliklerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** İşe Yabancılaşma, Demografik Faktörler, Otel Çalışanları.

\* Bu makale, 26-28 Nisan 2018 tarihlerinde Dnipropetrovsk'da gerçekleştirilen 3. International Eurasia Economy and Social Sciences Congress'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

## EXAMINING THE DIMENSIONS OF WORK ALIENATION IN TERMS OF DEMOGRAPHIC FACTORS

### ABSTRACT

**Aim:** The aim of this research is to determine whether the work alienation dimensions of hotel employees show difference according to demographic factors.

**Method:** The population of the study is made up of hotel employees working in Ayvalik. To collect data for the study, the survey technique was utilized, and the data was collected from 345 hotel employees who were selected by convenience sampling. The work alienation scale developed by Seeman (1983) was used to measure the level of work alienation. The data obtained was analyzed using statistical package program using descriptive statistics techniques, Mann Whitney U and Kruskal Wallis-H tests.

**Findings:** Findings of the research indicate that employees' levels of work alienation are below average and they have the highest alienation level for isolation, whereas the lowest alienation level is on the dimension of powerlessness. According to the findings of study, it has been determined that the gender of employees creates a significant difference in the meaningfulness dimension. Besides, the education status is effective on powerlessness while the age and the department s/he works in create a significant difference on the self-estrangement dimensions. Working duration of employees is effective on powerlessness, normlessness, isolation and self-estrangement while hotel class is effective on powerlessness and isolation. However, the marital status of employees does not make a meaningful difference regarding the dimensions of work alienation.

**Results:** According to the study results it is determined that there are statistically significant differences regarding demographic factors within the context of dimensions of work alienation.

**Key Words:** Work Alienation, Demographic Factors, Hotel Employees.

### I. Giriş

Günümüzde, bilim ve teknolojiye yaşanan hızlı gelişme, bireysel, toplumsal ve kültürel alanlardaki değer yargılarının değişmesine neden olmaktadır. Yaşanan bu değişim, insanlar arasında güven duygusunun azalmasına, değer sistemlerinin yozlaşmasına, iletişim yetersizliğine, sosyal

uyumsuzluğa, bireyciliğin artmasına ve yalnızlaşmaya yol açmaktadır. Tüm bu yaşananlar, insanların iş ve iş dışı yaşamını olumsuz etkileyen psikolojik ve sosyal sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu sorunlardan biri de son yıllarda üzerinde en çok tartışılan konulardan biri olan, işe yabancılaşmadır.

İşin yapısı ile insanın doğası arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan işe yabancılaşma, insan ilişkilerinin çok yoğun yaşandığı otel işletmeleri açısından büyük önem taşımaktadır. Küresel rekabet ortamında, otel işletmeleri modern ve nitelikli tesisler aracılığıyla, hizmet kalitesini en üst noktaya taşımaya çalışmaktadır. Ancak çalışanların tutum ve davranışlarında yaşanabilecek en küçük bir olumsuzluk bütün çabaların boşa çıkmasına neden olabilir. Özellikle çalışanların işe yabancılaşmasının yarattığı duygusal uyumsuzluk, tatminsizlik, memnuniyetsizlik ve yöneticilere duyulan güvensizlik, otel işletmeleri açısından ciddi bir tehdit unsuruna dönüşebilir (Şimşek vd., 2006; Parsak, 2010; Bolton, 2005).

Otel işletmelerinin faaliyet yapısından kaynaklanan mevsimlik istihdam, düşük ücret, ağır ve yorucu çalışma koşulları, iş güvencesinin ve sosyal hakların yetersizliği gibi birçok sorun çalışanları olumsuz etkilemektedir (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2000; Buick ve Thomas, 2001). Tüm bu sorunlar, müşterilerle sürekli yüz yüze iletişim kurmak ve eşzamanlı hizmet sunmak zorunda olan otel çalışanlarının duygusal baskı, bıkkınlık, tatminsizlik, yoğun stres, tükenmişlik duygusu yaşamalarına ve örgütsel bağlılıklarının azalmasına yol açmaktadır (Aşık, 2005; Pelit ve Türkmen, 2008; Kozak, 2001; Ceyhan ve Siliğ, 2005). Belirtilen sorunların yol açabileceği işe yabancılaşma duygusunun, otel işletmelerinin hizmet kalitesi ve başarısı açısından kritik önem taşıdığını söylemek yanlış olmayacaktır. Bu nedenle, otel işletmelerinde çalışanların işe yabancılaşma düzeyinin ne olduğunun ve işe yabancılaşma boyutlarından hangisinin daha etkili olduğunun bilinmesi gerekmektedir. Ayrıca işe yabancılaşmanın önlenmesi ya da azaltılması için, işe yabancılaşmayı etkileyen faktörler de incelenmelidir. Bunlar arasında ilk sırada demografik faktörlerin yer aldığı düşünüldüğünde gerçekleştirilen çalışmanın amacı, otel işletmelerinde çalışanlarda, işe yabancılaşmanın hangi boyutunun daha yüksek olduğunu araştırmak ve bu boyutların demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymaktır. Araştırmadan elde edilen bulguların yazına ve uygulayıcılara katkı sağlaması beklenmektedir.

## II. Kavramsal Çerçeve

Genel olarak yabancılaşma, bireyin çevresine ve kendisine olan inancını kaybetmesi sonucunda, yalnızlık ve çaresizliğe sürüklenmesine yol

**İşe  
Yabancılaşma  
Boyutlarının  
Demografik  
Faktörler  
Açısından  
İncelenmesi**

açan sosyo- psikolojik bir rahatsızlıktır (Pappenheim, 2000; Şimşek vd., 2012). İşe yabancılaşma ise işin gerektirdiği roller ile çalışanın kendi öz doğası arasındaki uyumsuzluk sonucu ortaya çıkan çelişkidir (Mendoza ve Lara, 2007; Mottaz, 1981). Başka bir tanıma göre, işe yabancılaşma, işin özerklik, sorumluluk, toplumsal etkileşim ve kendini gerçekleştirme gibi bireyin insan olarak değerini ortaya koyan koşulların sağlanamaması durumudur (Nasurdin vd., 2005; Mendoza ve Lara, 2007).

178

Yabancılaşmanın mevcut toplumsal koşullar ve kişiliğin duygusal yönüne bağlı olarak ortaya çıkan bir hastalık olduğunu ve tek bir tanımla izah edilemeyeceğini ifade eden Seeman (1975) işe yabancılaşmayı sosyo-psikolojik çerçevede çok boyutlu bir kavram olarak ele almıştır. Bu boyutlar aşağıda verilmektedir:

**Anlamsızlık (Meaninglessness):** Bireyin, düşüncelerini gerçekleştiremeyeceğine inanması ve hayal ettiği geleceğe ulaşma konusunda umutsuz olmasıdır (Mottaz, 1981). Anlamsızlık bireyin çalıştığı işletmede olup bitenleri anlayamaması, hangi doğruları tercih edeceği konusunda ortak kabullere uymaması durumudur (Tutar, 2010). Bu durumda birey işini değersiz bulmakta, diğer çalışanlar ve işletmenin hedeflerinden uzaklaşmaktadır.

**Güçsüzlük (Powerlessness):** Güçsüzlük, bireyin kendi yaşamı ile ilgili kontrolü kaybettiğini hissetmesidir (Sulu vd., 2010). İş yaşamının bütün koşullarının başkaları tarafından belirlendiğine inanan güçsüz çalışanlar, kendi davranışlarını ortaya koymak yerine, olaylara tepki vermekle yetinir ve çoğunlukla başkaları tarafından yönlendirilirler. Kendini yetersiz hissetme, kararlara katılmada ve sorun çözmede yetersiz kalma, ürünün niteliksel ve niceliksel değerinin belirlemede çalışanın bir etkisinin olmaması, tüm kararların yönetenler tarafından verilmesi çalışanların güçsüzlük duygusunu arttıran unsurlardır (Seeman, 1975; Elma, 2003).

**Kuralsızlık (Normlessness):** Kuralsızlık belirlenen başarı hedeflerine ulaşabilmek için, bireyin toplum tarafından kabul görmeyen davranışları benimsemesidir (Uysaler, 2010; Blauner,1964). Kuralsızlık, etik, ahlak gibi genel kabul gören toplumsal standartların kaybolmasına neden olmakta, bireyin çıkarıcı ve benmerkezci davranışlara yönelmesine yol açmaktadır.

**Yalıtılmışlık (Isolation):** Yalıtılmışlık, bireyin bulunduğu fiziksel ve sosyal çevre ile ilişkilerini bilinçli olarak sınırlamasıdır (Şimşek vd., 2012). Yalıtılmışlık, bireyin topluma alınmadığı ya da toplumdaki dışlandığı duygusunu geliştirmesine neden olur. Bu duyguya sahip bireyler, başkalarıyla anlamlı etkileşim ve iletişim kuramadıkları ya da kurmaktan çekindikleri için kendilerini çevresinden geri çeker ve toplumdaki

uzaklaşırlar. Karar alma sürecinde dışlanmış ya da yalıtılmış hissedenden çalışanlar, örgütsel açıdan amaçlara uymayan sapkın davranışlar geliştirebilirler (Yıldız ve Alpkan, 2015).

Kendine Yabancılaşma (Self-Estrangement): Kendine yabancılaşma kişinin belirli bir davranışının, geleceğe yönelik beklentileri ile uyuşmaması ve kişinin beklentilerinin dışına çıkarak farklı davranmasıdır. Başaran'a (1998) göre kendine yabancılaşma, bireyin davranışlarının, geliştirdiği değer, norm, gereksinme ve isteklerine uymamasıdır. Bu durumda birey, içinden gelmeyen ya da içsel güdülenmeye dayanmayan davranışlar gösterir ve sanki davranış kendisinin değilmiş gibi davranır.

Modern çağda, çalışma yaşamında meydana gelen hızlı değişim, bireyin iş yaşamındaki hareketlilik ve rol değişimi ya da çatışması işe yabancılaşmaya neden olmaktadır (Tutar, 2010). Konu ile ilgili yapılan araştırmalar işe yabancılaşma üzerinde, bireyin yaşı ve çalışma süresi (Kasapoğlu, 2015), eğitim ve gelir düzeyi (Anaş, 2016), medeni durumu (Şimşek, 2012; Celep, 2008), çevresel faktörler (Elma, 2003), iş doyumsuzluğu (Parsak, 2010), örgüt büyüklüğü ve örgüt kültürü (Aşık, 2018), yönetim biçimi ve liderlik tarzı (Mottaz, 1981), iletişim yetersizliği, aşırı iş yükü ve iş stresi (Koçoğlu, 2014; Sulu vd., 2010), çatışma ve sosyalleşmenin (Babür, 2009) etkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Çalışanların işe yabancılaşma duyguları gerek bireyler gerekse örgütler açısından önemli sorunlara yol açmaktadır. İşe yabancılaşmanın bireysel sonuçları, yaratıcılığın kaybolması, sosyal ilişkilerde bozulma, madde bağımlılığı, düzensiz yaşam tarzı, değer yargılarına karşı duyarsızlık ya da sorgulamadan itaat etme, mekanikleşerek robotlaşma, bencillik, boyun eğme ve yaşam doyumunun azalmasıdır (Usul ve Atan, 2014). İşe yabancılaşmanın örgütsel sonuçları ise, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma (Shantz vd., 2014; Kırıcı ve Özkoç, 2017), iş doyumunun azalması (Yalçın ve Koyuncu, 2014), işle özdeşleşmenin azalması (Efraty ve Wolfe 1991), örgütsel güvensizlik (Özbek, 2011), yapılan işe yönelik ilginin ve örgütsel bağlılığın azalmasıdır (Kızmaz, 2005; Kanten ve Ülker, 2014; Sulu vd., 2010).

### III. Literatür Taraması

Literatürde işe yabancılaşma boyutları ile çalışanların demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi inceleyen ve çoğunluğu eğitim ve sağlık alanında yapılan pek çok araştırma bulunmaktadır (Şimşek vd., 2012; Kasapoğlu, 2015; Oruç, 2004; Yetiş, 2013; Güneri, 2010; Usul ve Atan, 2014; Kılçık 2011; Koçoğlu, 2014; Celep, 2008; Anaş, 2016; Dönmez, 2015; Sulu, 2010; Özbek, 2011). Bununla birlikte turizm alanında, işe yabancılaşma



boyutları ile çalışanların demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi inceleyen sınırlı sayıda araştırma bulunmaktadır. Bunlardan biri Kırıcı ve Özkoç'un (2017) Nevşehir Turist Rehberleri Odasına bağlı 220 rehber üzerinde yaptıkları araştırmadır. Araştırma sonuçları, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimlerini doğrusal yönde, kişisel başarı hissini de ters yönde etkilediğini ortaya koymuştur.

Tuna ve Yeşiltaş (2014) tarafından beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan çalışmada, etik iklim türlerinden olan kişisel ahlak ve kişisel çıkarın, yabancılaşmayı etkilediği ve işten ayrılmaya neden olduğu saptanmıştır. Babür (2009) tarafından Antalya'da bulunan beş yıldızlı konaklama işletmelerinde gerçekleştirilen araştırmada, çalışanların güçsüzlük, anlamsızlık ve kuralsızlık boyutlarında yabancılaşma duygusu taşıdıkları ve güçsüzlük boyutunun eğitim, çalışma süresi, bölüme göre farklılık gösterdiğini tespit edilmiştir.

Yumuk (2011) tarafından Nevşehir'de yapılan çalışmada, işe yabancılaşma boyutlarının cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, bölüm, çalışma şekli, hizmet süresi ve ücret değişkenine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Erkalıç'ın (2012) beş yıldızlı otel işletmelerinde örgütsel stresin örgütsel yabancılaşma üzerine etkisini incelediği çalışmada, medeni durum, kıdem, gelir düzeyi, yaş, bölüm değişkenlerine göre işe yabancılaşma düzeyinin değiştiği sonucuna ulaşılmıştır.

Di Pietro ve Pizam (2008) tarafından hızlı servis yapan restoranlarda gerçekleştirilen araştırmada, yabancılaşma duygusunun yarı zamanlı çalışan, erkek, genç, eğitilmiş ve siyahi işgörenlerde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Develioğlu ve Tekin'in (2012) işe yabancılaşma ile demografik faktörler arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla Antalya'da gerçekleştirdikleri çalışmada, ortalaması en yüksek yabancılaşma boyutunun kendine yabancılaşma olduğu ve yabancılaşma boyutları ile cinsiyet, medeni durum, deneyim süresi, öğrenim süresi, bölüm değişkenleri arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu saptanmıştır.

Çilesiz'in (2014) Ankara'da bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde yaptığı çalışmada; cinsiyet değişkeni ile yabancılaşmanın güçsüzlük boyutu arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve kadın çalışanların ortalamalarının erkek çalışanlara göre daha düşük olduğu belirlenmiştir. Ayrıca çalışılan bölüm açısından yapılan değerlendirmede, mutfak çalışanlarının güçsüzlük boyutunda en düşük ortalamaya sahip olduğu, eğitim durumuna göre ise ilköğretim seviyesinde olan çalışanların anlamsızlaşma boyutunun en yüksek ortalamaya sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ancak, Tanrıverdi ve Kahraman'ın (2016) beş yıldızlı otel işletmelerinde yaptıkları bir

araştırmada ise, işe yabancılaşma ile demografik faktörler arasındaki ilişkinin anlamlı olmadığı belirlenmiştir.

#### IV. Yöntem

Bu araştırma betimsel bir çalışma olup, tarama modellerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır.

##### 4.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, Ayvalık'ta faaliyet gösteren turizm işletme belgeli otellerde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Otel işletmelerinde işgücü devir hızının yüksek olması ve istatistiklerin istikrarlı olarak tutulmaması, çalışanların sayısına ulaşmayı güçleştirmektedir. Bu nedenle otel işletmelerinde çalışan işgören sayıları, Ağaoğlu (1992) tarafından belirlenen katsayılardan yararlanılarak hesaplanmıştır. Buna göre azami işgören sayıları 5 yıldızlı oteller için  $(908 \times 0,59 = 536)$ , 4 yıldızlı oteller için  $(360 \times 0,38 = 137)$ , üç yıldızlı oteller için  $(681 \times 0,36 = 245)$  ve 2 yıldızlı oteller için  $(240 \times 0,28 = 67)$  olarak hesaplanmıştır. Böylece azami çalışan sayısı 985 kişi olarak belirlenmiştir. Buna göre, Ayvalık'ta faaliyet gösteren oteller için örneklem büyüklüğü  $(n = 985 \times 1^2 \times 1,96^2 / (985 - 1) \times 0,1^2 + 1,96^2 \times 1^2) = 277$  olarak bulunmuştur. Ancak daha fazla çalışana ulaşabilmek ve olası eksik ve hatalar için önlem almak amacıyla 400 kişiye ulaşılması hedeflenmiştir. Ancak çalışma sonucunda 358 çalışandan anket formu elde edilebilmiştir. Bu formlardan 13 tanesi eksik ve çift işaretleme yapıldığı için değerlendirme dışı bırakılmış ve geri kalan 345 anket formundan elde edilen veriler kullanılarak, analizler yapılmıştır.

##### 4.2. Veri toplama Aracı

Araştırmanın verileri 2017 yılı Temmuz-Eylül ayları arasında, Ayvalık'ta faaliyet gösteren turizm işletme belgeli otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden, hazırlanan anket formu aracılığıyla toplanmıştır.

Hazırlanan anket formunun birinci bölümünde çalışanların demografik özelliklerini belirlemeyi amaçlayan 7 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde ise Seeman (1983) tarafından geliştirilen ve Tekin (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanan işe yabancılaşma ölçeği kullanılmıştır. Seeman tarafından geliştirilen ölçeğin tercih edilmesindeki en önemli neden, işe yabancılaşmayı hem bireysel hem de toplumsal bir olgu olarak değerlendirme olanağı sunmasıdır. Ayrıca ifadelerin modern çağın iş yaşamına uygun olması, Türkçe'ye uyarlamasının anlaşılır olması ve birçok araştırmada kullanılmış olması, ölçeğin tercih edilmesinde etkili olmuştur. Toplam 24 maddeden oluşan, anlamsızlık, güçsüzlük, kuralsızlık, yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma boyutlarından oluşan ölçek, 5'li Likert

derecelendirmesine (1=Hiç Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum) göre tasarlanmıştır.

#### 4.3. Verilerin Analizi

Veriler SPSS 22.0 programı ile analiz edilmiştir. Verilere öncelikle faktör analizi uygulanmıştır. Faktör boyutlarının belirlenmesinden sonra verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro Wilk normallik testleri yapılmıştır. Analiz sonucunda verilerin normal dağılım göstermediği ( $p < ,005$ ) belirlenmiştir. Bu nedenle verilerin analizinde non-parametrik testlerden, *iki aritmetik ortalama arasındaki farkın anlamlılığını test etmek için Mann Whitney-U testi, üç ya da daha fazla grubun ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığını test etmek için ise Kruskal Wallis H-testi uygulanmıştır. Kruskal Wallis testi sonucunda, farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için ikili karşılaştırma (Pairwise Comparisons) testinden yararlanılmıştır.*

### V. Bulgular

#### 5.1. Demografik Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerine ait bulgular Tablo 1’de verilmektedir. Tablo 1’e göre araştırmaya katılanların %42,9’u kadın, %57,1’i erkek olup, %43,5’i evli, %56,5’i ise bekârdır. Çalışanların %39,7’si 18-24 yaş, %37,1’i 25-34 yaş, %14,2’si 35-44 yaş, %6,4’ü 45-54 yaş, %2,6’sı ise 55 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların %47,2’si ortaöğretim, %25,5’i ön lisans, %19,7’si ilköğretim ve %7,5’i lisans eğitimini tamamlamıştır. Katılımcıların çalışma sürelerine bakıldığında %53,6’sının 0-5 yıldır, % 33,6’sının 6-10 yıldır, %7,2’sinin 11-15 yıldır, %2,9’unun 16-20 yıldır, %2,6’sının ise 21 yıldan daha uzun süredir çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların %26,1’i serviste, %25,5’i mutfakta, %21,4’ü kat hizmetlerinde, %18,3’ü önbüroda, %6,1’i güvenlik hizmetlerinde, %1,7’si muhasebede ve %0,9’u teknik serviste çalışmaktadır. Katılımcıların %34,8’i üç yıldız, %31,6’sı beş yıldız, %22,3’ü dört yıldız ve %11,3’ü ise iki yıldızlı otellerde çalışmaktadır.

**Tablo 1.**  
**Katılımcıların Demografik Özellikleri**

Değişken	Grup	n	%	Değişken	Grup	n	%
Cinsiyet	Kadın	148	42,9	Medeni Durum	Evli	150	43,5
	Erkek	197	57,1		Bekâr	195	56,5

**Tablo 1. Devamı**

<b>Yaş</b>	18-24	137	39,7	<b>Çalışma Süresi</b>	0-5 Yıl	185	53,6
	25-34	128	37,1		6-10 Yıl	116	33,6
	35-44	49	14,2		11-15 Yıl	25	7,2
	45-54	22	6,4		16-20 Yıl	10	2,9
	55 Yaş ve +	9	2,6		21 Yıl ve +	9	2,6
<b>Eğitim Durumu</b>	İlköğretim	68	19,7	<b>Çalıştığı Bölüm</b>	Servis	90	26,1
	Ortaöğretim	163	47,2		Mutfak	88	25,5
	Ön Lisans	88	25,5		Önbüro	63	18,3
	Lisans	26	7,5		Kat Hizmet.	74	21,4
<b>Otelin Sınıfı</b>	2 Yıldız	39	11,3		Teknik Servis	3	0,9
	3 Yıldız	120	34,8	Muhasebe	6	1,7	
	4 Yıldız	77	22,3	Güvenlik	21	6,1	
	5 Yıldız	109	31,6	<b>Toplam</b>	<b>345</b>	<b>100</b>	

**İşe Yabancılaşma Boyutlarının Demografik Faktörler Açısından İncelenmesi**  
**183**

## 5.2. Faktör Analizi, Ortalama ve Standart Sapma Bulguları

Veri analizine geçmeden önce, ölçeğin yapı geçerliliğini ortaya koymak için keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. İşe yabancılaşma ve boyutlarına ait analiz sonuçları Tablo 2’de verilmektedir. Verilerin faktör analizine uygunluğunu test etmek için öncelikle Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett’s küresellik testi yapılmıştır. Ölçeğin faktör analizine uygunluğunun kabul edilmesi için KMO test sonucunun 0,60 olması yeterlidir (Büyüköztürk, 2006). İşe yabancılaşma ölçeğindeki 24 maddeye, varimax rotasyonlu faktör analizi uygulanmış olup, beş faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Bu beş faktörlü yapının toplam varyansı açıklama oranı %68,54’tür. KMO değeri 0,72 ve Bartlett Küresellik Testi değeri 3760,58 olup anlamlı çıkmıştır ( $p < 0,01$ ).

Araştırma verilerinin güvenilirliğini test etmek için Cronbach’s Alpha katsayısı hesaplanmıştır. İşe yabancılaşma ölçeği ve boyutlara ait Cronbach’s Alpha değerleri Tablo 2’de görülmektedir. Alpha katsayılarının

**İşe  
Yabancılaşma  
Boyutlarının  
Demografik  
Faktörler  
Açısından  
İncelenmesi**

yorumlanmasında Alpar'ın (2014) referans aralıklarına göre Cronbach's Alpha değeri 0,80 ve üzeri yüksek derecede güvenilir, 0,60 ile 0,80 arası ise oldukça güvenilir olarak kabul edilmektedir. İşe yabancılaşma ölçeği için Cronbach's Alpha katsayısı ( $\alpha=0,79$ ) olarak oldukça güvenilir bulunmuştur. Elde edilen bulgular, işe yabancılaşma ölçeği ve boyutlarının geçerlilik ve güvenilirliğinin iyi düzeyde olduğunu ve analize devam edilebileceğini göstermektedir.

Araştırmaya katılanların işe yabancılaşma düzeylerine ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2'de görülmektedir. Buna göre çalışanların işe yabancılaşma ortalaması  $\bar{x}=2,85$  olarak hesaplanmıştır. İşe yabancılaşmanın alt boyutlarına ait aritmetik ortalamalar ise yalıtılmışlık ( $\bar{x}=3,27$ ), kendine yabancılaşma ( $\bar{x}=3,09$ ), kuralsızlık ( $\bar{x}=2,74$ ), anlamsızlık ( $\bar{x}=2,57$ ) ve güçsüzlük ( $\bar{x}=2,56$ ) olarak sıralanmaktadır.

**Tablo 2.**  
**Faktör Analizi, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Boyutlar	$\alpha$	KMO	$X^2$	A. Var.	Ort.	S. S.
Güçsüzlük	0,8 0	0,76	509,43	17,11	2,5 6	0,6181
Anlamsızlık	0,7 8	0,73	516,77	15,41	2,5 7	0,5654
Kuralsızlık	0,6 7	0,75	464,87	13,98	2,7 4	0,4618
Yalıtılmışlık	0,7 3	0,74	490,40	12,83	3,2 7	0,9506
Kendine Yabancılaşma	0,6 5	0,83	674,55	9,21	3,0 9	0,4323
İşe Yabancılaşma (Tüm Ölçek)	0,7 9	0,72	3760,58	68,54	2,8 5	0,2351

### 5.3. Yabancılaşma Boyutlarının Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması

İşe yabancılaşma boyutlarının çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla, verilere Mann Whitney-U testi ve Kruskal Wallis H testi uygulanmıştır. Yapılan analizlerde yabancılaşma boyutlarının, çalışanların medeni durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği

belirlenmiştir. Bu sonuç (Emir, (2012) ve Elma (2003) tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarıyla örtüşmektedir. Diğer boyutlara ait analiz sonuçları tablolar halinde verilmektedir.

Tablo 3'te, güçsüzlük boyutu sıralama ortalamaları, katılımcıların eğitim durumu, çalışma süresi ve otelin sınıfı değişkenleri açısından gruplar arası farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına göre farklılığın ( $\chi^2=8,008$ ;  $p<0,05$ ) hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan ikili karşılaştırma testi sonucunda, gruplar arasındaki farkın ilköğretim ile ortaöğretim (38,854;  $p<0,05$ ) mezunlarından kaynaklandığı ve ilköğretim mezunlarının güçsüzlük ortalamasının daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Güçsüzlük boyutu açısından, çalışma süresi değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki anlamlı farkın ( $\chi^2=10,540$ ;  $p<0,05$ ) 21 yıldan daha uzun süredir çalışanlar ile 0-5 yıl ( $p<0,05$ ) ve 11-15 yıldır ( $p<0,05$ ) çalışanlardan kaynaklandığı tespit edilmiştir. Buna göre 6-10 yıl, 0-5 yıl ve 11-15 yıldır çalışanların güçsüzlük ortalaması 21 yıl ve daha uzun süredir çalışanlara göre daha yüksektir.

Güçsüzlük boyutu bakımından, otelin sınıfı değişkenine göre yapılan ikili karşılaştırma testi sonucunda, gruplar arasındaki farkın ( $\chi^2=26,135$ ;  $p<0,05$ ) kaynağı, dört yıldızlı otel işletmeleri ile iki ( $p<0,05$ ) ve üç ( $p<0,05$ ) yıldızlı otel işletmeleridir. Ayrıca beş yıldızlı otel işletmeleri ile iki yıldızlı ( $p<0,05$ ) otel işletmeleri arasındaki farkın da istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmış, güçsüzlük boyutunun iki ve üç yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlarda daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 3.**

**Güçsüzlük Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması**

Değişken	Gruplar	n	S. O.	X <sup>2</sup>	Sd	p
Eğitim Durumu	İlköğretim	68	201,43	8,008	3	0,04
	Ortaöğretim	163	162,47			
	Ön Lisans	88	171,11			
	Lisans	26	171,04			
Çalışma Süresi	0-5 yıl	185	175,10	10,540	4	0,03
	6-10 yıl	116	171,16			
	11-15 yıl	25	191,12			
	16-20 yıl	10	196,10			
	21 yıl ve üzeri	9	77,61			
Otelin Sınıfı	İki Yıldız	39	233,95	26,135	3	0,00
	Üç Yıldız	120	180,92			
	Dört Yıldız	77	140,59			
	Beş Yıldız	109	165,37			

Katılımcıların anlamsızlık boyutundan aldıkları puanların demografik değişkenlere göre karşılaştırılması sonucunda elde edilen bulgular Tablo 4'te yer almakta ve cinsiyet değişkeni açısından gruplar arasında, istatistiksel açıdan anlamlı bir fark ( $p<0,05$ ) olduğu görülmektedir. Buna göre, kadınlara ait anlamsızlık sıra ortalamaları *erkekler* göre daha yüksektir.

Tablo 4.

## Anlamsızlık Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması

Değişken	Gruplar	n	S. T.	S. O.	U	Z	p
Cinsiyet	Kadın	148	185,88	27510,0	12524,0	-2,221	0,02
	Erkek	196	162,40	31830,0			

Tablo 5 incelendiğinde, kuralsızlık boyutunun, çalışma süresi birim değişkenine göre, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmektedir ( $\chi^2=18,073$ ;  $p<0,05$ ). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan ikili karşılaştırma testi sonucunda, gruplar arasındaki farkın 11-15 yıl ile 6-10 yıl ( $p<0,05$ ) ve 0-5 yıldır ( $p<0,05$ ) çalışanlardan kaynaklandığı anlaşılmıştır. Buna göre, 6-10 yıl ve 0-5 yıldır çalışanların kuralsızlık puan ortalamaları, 11-15 yıldır çalışanlara göre daha yüksektir.

Tablo 5.

## Kuralsızlık Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması

Değişken	Gruplar	n	S. O.	X <sup>2</sup>	Sd	p
Çalışma Süresi	0-5 Yıl	185	179,69	18,073	4	0,01
	6-10 Yıl	116	179,19			
	11-15 Yıl	25	93,36			
	16-20 Yıl	10	181,90			
	21 Yıl ve Üzeri	9	167,06			

Tablo 6'da, katılımcıların yalıtılmışlık boyutunda, çalışma süresi ve otelin sınıfı değişkenleri açısından farklılığının istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Çalışma süresi açısından farkın kaynağını ( $\chi^2=13,165$ ;  $p<0,05$ ) 11-15 yıldır çalışanlar ile 6-10 yıl ( $p<0,05$ ), 0-5 yıldır ( $p<0,05$ ) çalışanlar oluşturmaktadır. Bu durum 11-15 yıldır çalışanların yalıtılmışlık ortalamalarının diğer iki gruba göre daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır.

Otelin sınıfı değişkeni bakımından ise farklılığın ( $\chi^2=12,058$ ;  $p<0,05$ ) kaynağını üç yıldızlı oteller ile iki yıldızlı ( $p<0,05$ ) otellerde çalışanlar ile beş yıldızlı otellerde çalışanlar ile iki yıldızlı ( $p<0,05$ ) otel çalışanları oluşturmaktadır. Bu

*durum iki yıldızlı otellerde çalışanların yalıtılmışlık düzeyinin üç yıldızlı ve beş yıldızlı otel çalışanlarına göre daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır.*

**Tablo 6.**

<b>Yalıtılmışlık Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması</b>						
Değişken	Gruplar	n	S. O.	X <sup>2</sup>	Sd	p
<b>Çalışma Süresi</b>	0-5 yıl	185	169,77	13,165	4	0,01
	6-10 yıl	116	167,50			
	11-15 yıl	25	239,92			
	16-20 yıl	10	139,00			
	21 yıl ve üzeri	9	162,06			
<b>Otelin sınıfı</b>	İki Yıldız	39	215,73	12,058	3	0,00
	Üç Yıldız	120	158,00			
	Dört Yıldız	77	186,30			
	Beş Yıldız	109	164,83			

Tablo 7 incelendiğinde kendine yabancılaşma boyutunda üç değişkene bağlı olarak istatistiksel olarak ( $p < 0,05$ ) anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Farklardan ilki yaş değişkenine aittir ( $\chi^2 = 11,094$ ;  $p < 0,05$ ). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan ikili karşılaştırma testi sonucunda gruplar arasındaki farkın 25-34 ile 35-44 yaş (48,164;  $p < 0,05$ ) gruplarından kaynaklandığı ve 25-34 yaş lehine olduğu saptanmıştır. Başka bir ifade ile 25-34 yaş grubunda yer alan katılımcıların kendine yabancılaşma ortalamaları daha yüksektir.

İstatistiksel olarak anlamlı fark bulunan bir diğer değişken ise çalışma süresidir ( $\chi^2 = 12,548$ ;  $p < 0,05$ ). Söz konusu fark 21 yıldan daha uzun süredir çalışanlar ile 16-20 yıl ( $p < 0,05$ ), 11-15 yıldır ( $p < 0,05$ ) çalışanlardan kaynaklanmaktadır. Buna göre kendine yabancılaşma ortalaması 21 yıl ve daha uzun süre çalışanlarda daha yüksektir.

Kendine yabancılaşma boyutu açısından, çalışılan bölüme göre farklılığın da istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $\chi^2 = 14,151$ ;  $p < 0,05$ ). Yapılan ikili karşılaştırma sonuçları gruplar arasındaki farkın mutfak ve önbüro ( $p < 0,05$ ) çalışanlarından kaynaklandığını ortaya koymaktadır. Elde edilen bulgular mutfak çalışanlarının kendine yabancılaşma ortalamasının, önbüro çalışanlarına göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. ,



**Tablo 7.**

**Kendine Yabancılaşma Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması**

Değişken	Gruplar	n	S. O.	X <sup>2</sup>	Sd	p
Yaş	18-24 Yaş	136	174,15	11,094	4	0,02
	25-34 Yaş	129	190,09			
	35-44 Yaş	49	141,93			
	45-54 Yaş	22	147,34			
	55 Yaş ve üzeri	9	142,50			
Çalışma Süresi	0-5 yıl	185	174,97	12,548	4	0,01
	6-10 yıl	116	173,50			
	11-15 yıl	25	147,64			
	16-20 yıl	10	114,25			
	21 yıl ve üzeri	9	261,72			
Çalıştığı Bölüm	Servis	90	183,49	14,151	6	0,03
	Mutfak	88	189,40			
	Önbüro	63	134,73			
	Kat	74	180,03			
	Teknik Servis	3	159,00			
	Muhasebe	6	155,58			
	Güvenlik	21	156,29			

## VI. Sonuç ve Tartışma

Bu araştırma otel işletmelerinde çalışanların, işe yabancılaşmanın güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma boyutlarında demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, otel çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerinin ortalamaya yakın ( $\bar{x}=2,85$ ) olduğunu göstermektedir. Babür (2009), Yumuk (2011) ve Tekin (2012) tarafından yapılan çalışmalarda da işe yabancılaşma düzeyinin ortalamaya yakın olduğu belirlenmiştir.

İşe yabancılaşmanın boyutlarından en yüksek ortalama yalıtılmışlık ( $\bar{x}=3,27$ ), en düşük ortalama ise güçsüzlük boyutuna ( $\bar{x}=2,56$ ) aittir. Elde edilen bu sonuç daha önce yapılan araştırmalarla (Babür, 2009; Yumuk, 2011; Tekin, 2012) örtüşmemektedir. Bu çalışmalarda, ortalaması en yüksek işe yabancılaşma boyutu güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma olarak bulunmuştur. Eldeki verilerle kesin bir yargıya varmak mümkün olmasa da, farkın söz konusu araştırmaların beş yıldızlı otellerde yapılmış olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu araştırmaya dahil edilen iki ve üç yıldızlı otellerde yaşanan yönetim sorunları, çalışanların kendini dışlanmış hissetmesine ya da örgütsel amaç ve hedeflere değer vermeyerek

kendini çekmesine neden olarak yalıtılmışlık duygusunu yükseltmiş olabilir.

Araştırmadan elde edilen bulgular, anlamsızlık boyutunun çalışanların cinsiyetine göre anlamlı bir farklılık gösterdiğini ve kadınların anlamsızlık ortalamasının erkeklere göre daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Emir (2012), Çilesiz (2014) ve Elma (2003) tarafından yapılan çalışmalarda anlamsızlığın oluşmasında cinsiyetin önemli bir faktör olmadığını ortaya koymuşlardır. Dolayısıyla araştırma bulguları, bu araştırmaların sonuçlarıyla örtüşmemektedir. Bununla birlikte, otel işletmelerinde, kadın çalışanların genellikle kadın işi olarak nitelendirilen işleri yapmaları, ücret ve terfi konularında ayrımcılık yaşamaları anlamsızlık boyutunun daha yüksek olmasında etkili olabilir.

Güçsüzlük boyutu açısından istatistiksel olarak anlamlı fark oluşturan değişkenler, eğitim durumu, çalışma süresi ve otelin sınıfıdır. Elde edilen bulgular, ilköğretim mezunlarının güçsüzlük ortalamalarının daha yüksek olduğunu göstermektedir. Daha önce yapılan benzer araştırmaların (Babür, 2009; Çilesiz, 2014; Develioğlu ve Tekin, 2012; Özbek, 2011) sonuçları da ilköğretim mezunu çalışanların güçsüzlük düzeyinin daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, eğitim düzeyi düşük kişilerin çoğunlukla nitelik gerektirmeyen işlerde çalışmaları, yükselme olanaklarının sınırlı olması ve inisiyatif kullanma olanaklarının olmaması güçsüzlük ortalamalarının yükselmesine neden olabilir.

Güçsüzlük boyutu açısından, çalışma süresi değişkenine 11-15 yıldır çalışanların güçsüzlük ortalamaları daha yüksek olup, farklılaşma daha önce yapılan çalışmalarla (Babür, 2009; Tekin, 2012) benzerlik göstermektedir. Bu durum, otel işletmelerinde yükselme olanaklarının sınırlı olması, *çalışanların* yönetici ve iş sürecini etkilemede yetersiz kalması, çalışma koşulları ve kendilerini yönlendirme yetilerinin düşük olması ile açıklanabilir. İki yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların güçsüzlük ortalamalarının daha yüksek olmasının nedeni ise kurumsallaşmanın düşük olması, iş ve görev dağılımındaki belirsizlikler ve rol çatışmalarından kaynaklanabilir.

Çalışma süresinin kuralızsızlık boyutu açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği ve on yıldan daha az süredir çalışanların ortalamalarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. *Bu durumun, otel işletmelerinin yoğun ve yorucu çalışma saatleri, düşük ücret, rol çatışmaları, iş bölümünün adaletsiz olması, yükselme olanaklarının düşük olması gibi olumsuz çalışma koşullarından kaynaklandığı düşünülmektedir.* Başka bir ifade ile çalışanların yaşadığı bu sorunlar nedeniyle başarı ve kariyer için değerlerinden vazgeçmeyi göze aldıkları söylenebilir.

*Yalıtılmışlık boyutu açısından anlamlı fark oluşturan değişkenler, çalışma süresi ve otelin sınıfıdır. 11-15 yıldır çalışanların yalıtılmışlık ortalamalarının, 10 yıldan daha kısa süredir çalışanlara göre daha yüksek olması, otel işletmelerinde insan ilişkilerinin yoğun olmasının yarattığı bıkkınlık nedeniyle, çalışanın kendisini soyutlaması ya da başkaları tarafından dışlanması ile açıklanabilir. Yalıtılmışlık ortalaması en yüksek grup iki yıldızlı otellerde çalışanlardır. Bu durum küçük otel işletmelerinde, genel olarak profesyonel yönetim anlayışının olmamasından kaynaklanan çatışmalara bağlı olabildiği gibi, çalışanın kendi psikolojik yapısından da kaynaklanabilir.*

*Kendine yabancılaşma boyutu açısından anlamlı farkın kaynağı, yaş, çalışma süresi ve çalıştığı bölüm değişkenleridir. Bulgular 25-34 yaş grubunda olanların kendine yabancılaşma ortalamalarının daha yüksek olduğunu göstermektedir. Ayrıca kendine yabancılaşma ortalamalarının 21 yıl ve daha uzun süredir çalışanlarda daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, çalışanların edimlerinin beklentilerini karşılamaması nedeniyle varlığını anlamlı bulmamasından kaynaklanıyor olabilir. Kendine yabancılaşma boyutunda, katılımcıların çalıştığı bölüme göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Buna göre mutfak çalışanlarının kendine yabancılaşma ortalamaları, önbüro çalışanlarına göre daha yüksektir.*

Araştırmadan elde edilen bulgular, otel işletmelerinde çalışanların işe yabancılaşmasını önlemek ya da azaltmak için bazı tedbirler alınması gerektiğini ortaya koymaktadır. Otel işletmelerinin faaliyet yapısından kaynaklanan uzun ve yorucu çalışma koşullarının iyileştirilmesi, iş bölümü ve ücretlendirmede adaletin sağlanması ve çalışanların sosyal haklarının korunması alınabilecek önlemlerden bazılarıdır. Ayrıca çalışanlara, değer vermek, kararlara katılmalarını sağlamak, sosyal katılımı teşvik eden organizasyonlar düzenlemek ve etkili motivasyon araçlarını kullanmak da işe yabancılaşmanın önlenmesi açısından katkı sağlayacaktır. Tüm bu uygulamalara rağmen sorun yaşayan çalışanlara, iş yaşamı dışında sosyal destek sağlamak ve psikolojik danışmanlık hizmeti vermek yabancılaşmanın azaltılmasında etkili olacaktır.

Son olarak, tüm alan araştırmalarında olduğu gibi bu çalışmanın da bazı kısıtları bulunmaktadır. Bunlardan ilki araştırmada mekân sınırlamasına gidilmesidir. Elde edilen verilerin genellenmesi mümkün olmamakla birlikte, araştırmadan elde edilen verilerin daha sonra yapılacak çalışmalar açısından yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Bundan sonra yapılacak araştırmaların farklı demografik değişkenlerle yapılmasının yazına daha fazla katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

İşe  
Yabancılaşma  
Boyutlarının  
Demografik  
Faktörler  
Açısından  
İncelenmesi  
191

- Ağaoğlu, O. K. (1992). İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması. *Verimlilik Dergisi*: 110-121.
- Alpar, R. (2014). Uygulamalı İstatistik ve Geçerlik-Güvenirlilik: Spor, Sağlık ve Eğitim Bilimlerinden Örneklerle. 3. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aşık, N. (2005). Otel İşletmelerinde Çalışanların Kişilik Yapısı İle Stresten Etkilenme Düzeylerinin Analizine İlişkin Bir Araştırma. *Akademik Fener Dergisi*, 3(3): 126-146.
- Aşık, N. A. (2018) Örgüt İklimi ve İşe Yabancılaşma İlişkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(1):29-41.
- Anaş, K. (2016). *Vakıf Üniversitesi Çalışanlarında Örgütsel Sinizm Tutumunun İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Babür, S. (2009). *Turizm Sektöründe Örgütsel Yabancılaşma: Antalya Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Başaran, İ. E. (1998). Yönetimde İnsan İlişkileri: Yönetimsel Davranış. Ankara: Aydan Web Tesisleri.
- Blauner, R. (1964). *Alienation and Freedom: The Factory Worker and His Industry*, Chicago: The University of Chicago Press.
- Bolton, S. C. (2005). *Emotion Management in The Workplace*, Houndsmills: Palgrave MacMillan.
- Buick, I. ve Thomas, M. (2001). Why Do Middle Managers in Hotels Burn Out? *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 13(6): 304-309.
- Büyüköztürk, Ş. (2006). *Veri Analizi El Kitabı*. 6. Baskı, Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Celep, B. (2008). *İlköğretim Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması (Kocaeli örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ceyhan, A., A. ve Siliğ, A. (2005). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2: 43-56
- Çilesiz, E. (2014). *İşgören Yabancılaşması İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Ankara'daki Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Develioğlu, K. ve Tekin, Ö. A. (2012). Otel Çalışanlarının Yabancılaşma Düzeyinin Demografik Özellikler Kapsamında İncelenmesi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(3): 121-128.
- Di Pietro, R. B., ve Pizam, A. (2008). Employee Alienation in The Quick Service Restaurant Industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 32(1): 22-39.

- Dönmez, P. (2015). *Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde İşe Yabancılaşmayı Yordayan Değişkenlerin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Manisa: Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Elma, C. (2003). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Efraty, D. ve Wolfe, D. M. (1988). The Effect of Organizational Identification on Employee Affective and Performance Responses. *Journal of Business and Psychology*, 3 (1): 105-112.
- Erkılıç, E. (2012). *Örgütsel Stresin Örgütsel Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güneri, M. B. (2010). *Öğretim Elemanlarının Maruz Kaldıkları Yıldırma Davranışlarının İşe Yabancılaşmaları Üzerine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kanten, P. ve Ülker, F. (2014). Yönetim Tarzının Üretkenlik Karşısı İş Davranışlarına Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (32): 16-40.
- Kasapoğlu, S. (2015). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşma Düzeyleri ile Örgütsel Adalet Alguları Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kılçık, F. (2011). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmelerin İşe Yabancılaşma Düzeylerine İlişkin Alguları Malatya İli Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Malatya: İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kırıcı, E. ve Özkoç, A. G. (2016). Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(1): 20-32.
- Kızmaz, Z. (2005). Sosyolojik Suç Kuramlarının Suç Olgusunu Açıklama Potansiyelleri Üzerine Bir Değerlendirme. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 29(2): 149-174.
- Koçoğlu, M. (2014). Cynicism as a Mediator of Relations Between Job Stress and Work Alienation: A Study From a Developing Country, Turkey. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 6(1): 24-36.
- Kozak, M. (2001). Türkiye’de Konaklama Sektörü ve Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi, Turizm Akademik Dergisi*, 2: 11-12.
- Kuşluvan, S. ve Kuşluvan, Z. (2000). Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students Towards Working in The Tourism Industry in Turkey, *Tourism Management*, 21: 251-269.

- Mendoza, M. J. S., ve Lara, P. Z. M. (2007). The Impact Of Work Alienation On Organizational Citizenship Behavior in The Canary Islands. *International Journal of Organizational Analysis*, 15(1): 56-76.
- Mottaz, C. J. (1981). Some Determinants of Work Alienation. *The Sociological Quarterly*, 22: 515-529.
- Nasurdin, A. M., Ramayah, T., ve Kumaresan, S. (2005). Organizational Stressors And Job Stress Among Managers: The Moderating Role of Neuroticism. *Singapore Management Review*, 27: 63-79.
- Oruç, D. (2004). *Kocaeli'deki Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Yabancılaşmayı Etkileyen Faktörler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Özbek, M. F. (2011). Örgüt İçerisindeki Güven ve İşe Yabancılaşma İlişkisinde Örgüte Uyum Sağlamanın Aracı Rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (1): 231-248.
- Pappenheim, F. (2000), Alienation in American Society, *Monthly Review*, 52(2): 36-53.
- Parsak, G. (2010). *Örgütlerde Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Çukurova Üniversitesi Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (1): 117-139.
- Seeman, M. (1975). Alienation Studies. *Annual Review of Sociology*, 1: 91-123.
- Seeman, M. (1983). Alienations Motifs in Comtemporary Theorizing: The Hidden Continuity of The Classic Themes. *Social Psychology Quarterly*, 46(3): 171- 184.
- Shantz, A., Alfes, K. Ve Truss, C. (2014). Alienation from Work: Marxist İdeologies and Twenty-First-Century Practice. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(18): 2529-2550.
- Sulu, S., Ceylan, A. ve Kaynak, R. (2010), Work Alienation as a Mediator of the Relationship Between Organizational Injustice and Organizational Commitment: Implications for Healthcare Professionals,. *International Journal of Business and Management*, 5(8): 27-38.
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A., Akgemci, T. ve Fettahlıoğlu, T. (2006). Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (15): 569-587.
- Şimşek, H., Balay, R. ve Şimşek, A., S. (2012). İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinde Mesleki Yabancılaşma. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 2 (1): 53-72.
- Tanrıverdi, H., Kahraman, O. C. (2016). 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Lider-Üye Etkileşimi ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Marmaris ve İstanbul

**İşe  
Yabancılaşma  
Boyutlarının  
Demografik  
Faktörler  
Açısından  
İncelenmesi**

Destinasyonlarında Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 18(3): 463-493.

Tekin, Ö. A. (2012). *Yabancılaşma ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tuna, M. ve Yeşiltaş, M. (2014). Etik iklim, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25 (1): 105-117.

Tutar, H. (2010). İşgören Yabancılaşması ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 65(1): 174-204.

Uysaler, A. L. (2010). *Örgütsel Yabancılaşmanın Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Eğilimi İle Bağlantısı ve Yabancılaşma Yönetimi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze: Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yalçın, İ. ve Koyuncu, S. C. (2014). Örgütsel Yabancılaşma Olgusunun İş Tatmini Üzerine Etkisi: Niğde İlinde Bir Araştırma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16 (26): 86-94.

Yetiş, Z. (2013). *Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde İşe Yabancılaşma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Yumuk, Y. (2011). *Otel İşletmelerinde İşe Yabancılaşmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir: Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yıldız, B. ve Alpkan, L. (2015). A Theoretical Model on The Proposed Predictors of Destructive Deviant Workplace Behaviors and The Mediator Role Of Alienation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 210: 330-338.

## **EXAMINING THE DIMENSIONS OF WORK ALIENATION IN TERMS OF DEMOGRAPHIC FACTORS**

**İşe  
Yabancılaşma  
Boyutlarının  
Demografik  
Faktörler  
Açısından  
İncelenmesi**

**195**

### **Extended Summary**

Today, rapid improvement in science and technology leads to change in value judgements in individual, social and cultural fields. This change leads to a decrease in the sense of trust among people, degeneration of value systems, lack of communication, social dissonance, increase in individualism and loneliness, which cause psychological and social problems that negatively affect work life and daily life of people. One of these problems is work alienation.

Alienation can be explained as one's breaking away from him/herself, from his/her product, from his/her natural and social environment. Work alienation is defined as the state of psychological separation from work resulting from the perception that work itself is unable to satisfy personal needs and expectations. But, it is quite hard to give a precise definition of work alienation concept. According to Seeman (1971), who settled the long-lasting confusion on the meaning of the term, work alienation should be studied under five independent yet related sub-categories. These categories can be explained briefly as follows:

**Powerlessness:** One's belief that his/her behavior or effort would not affect the outcome.

**Meaninglessness:** Occurs when one cannot predict the possible outcomes of certain behavior.

**Normlessness:** The belief that certain accomplishments can be achieved only by the means which are not acceptable to society.

**Isolation:** Attaching little importance to the values and causes that society has a high opinion.

**Self-Estrangement:** Occurs when one cannot be satisfied by merely doing his/her work.

Success in hotel business depends on direct communication with guests, intangibility and complexity of the product, the difficulty of measuring the service quality, and importance of communication between those working in a hotel. Thus, work alienation in hotel enterprises has become one of the critical success factors that need to be addressed. Knowing these factors



allows managers to take relevant measures with the work alienation. Demographic factors take the first place among these. Therefore, the aim of this research is to determine whether the work alienation dimensions of hotel employees' differ according to the demographic factors.

The population of the study is made up of hotel employees working in the hotel business in Ayvalık. To collect data for the study, the survey technique was utilized, and the data was collected from 345 hotel employees who were selected by convenience sampling. The data was collected between July 2017 and September 2017.

The questionnaire form consists of two parts. The first part of the questionnaire form includes questions about the demographic characteristics of the participants. In the second section, there is the "Work Alienation Scale" which was developed by Seeman (1983) and adapted into Turkish by Tekin (2012). The work alienation scale is a measuring instrument including 24 items and 5 points Likert type scale (1= Strongly disagree; 5= Completely agree). The data obtained from the research was analyzed with SPSS package program.

The exploratory factor analysis was conducted for five dimensions of work alienation scale, and the Kaiser Mayer Olkin and Bartlett's tests were used. And also, the data obtained were analyzed using descriptive statistics techniques and non-parametric tests such as Mann Whitney U and Kruskal Wallis-H tests. The Kaiser Mayer Olkin coefficient in this study has been determined as 0.72. This result is considered suitable for factor analysis (Büyüköztürk, 2006). According to the factor analysis, five sub-dimensions have been found. These factors are powerlessness, meaningfulness, normlessness, isolation and self-estrangement. Coefficient value for overall Cronbach's Alpha reliability of alienation scale was calculated as 0.79. According to this result, the scale can be considered reliable.

The differences between the demographic factors of a hotel employee and their work alienation were examined in this article. The primary outcome is the fact that the alienation level in the hotels that the survey was conducted has been found near average ( $\bar{x}=2.85$ ). Other than these results, it has also been found that the age characteristics of the hotel employees can be described "Young" (less than 34 years). Also, 87.2% of the survey participants worked less than ten years in the hotel business.

The findings of the research indicate that employees' levels of the work alienation were near average and they have the highest alienation level for isolation, whereas the lowest alienation level is on the dimension of powerlessness. According to the findings of the study, it was determined

that the gender of employees creates a significant difference in the meaningfulness dimension. The education status is effective on powerlessness while the age and the department create a significant difference in the self-estrangement sub-dimensions. Furthermore, the working duration of employees is effective on powerlessness, normlessness, isolation and self-estrangement while hotel class is efficient on powerlessness, isolation and work alienation. However, the marital status of employees does not make a meaningful difference regarding the dimensions of work alienation.

Undoubtedly, one of the most important factors for hotel business success is employees. Also, it is a known fact that employee behavior and performance are related to many individual and organizational variables. One of the variables that effect hotel employees' performance, productivity and profitability is work alienation. When the literature is reviewed, it is seen that organizational alienation has many negative effects on job satisfaction, organizational silence, burn-out, work-life quality, organizational commitment, employee turnover and productivity. Therefore, some measures should be taken against alienation. The findings of the study suggest that some measures should be taken to prevent or reduce the work alienation of employees in hotel businesses. Improving long and exhausting working conditions resulting from the operating structure of hotel enterprises, ensuring justice in the division of labor and compensation, protecting the social rights of employees are some of the measures that can be taken. Also, to value the employees, to ensure that they participate in decisions, to promote social participation and to use effective motivation tools will also contribute to the prevention of work alienation. In spite of all these practices, providing social support and providing psychological counselling to the employees who are having problems outside of business life will be effective in reducing alienation.

**Key Words:** Work Alienation, Demographic Factors, Hotel Employees.