



Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/
Journal of Travel and Hospitality Business
Cilt/Vol:23(1),Yıl/ Year:2026 ss/pp:89-111
Gönderim Tarihi/ Received:15.10.2025
Kabul Tarihi /Accepted:15.01.2026
DOI:10.24010/soid.1800773

Araştırma Makalesi/ Research Article

Otel Çalışanlarının Örgütsel Yabancılaşmalarının Örgütsel Sapma Davranışlarına Etkisi*

The Effect of Organizational Alienation of Hotel Employees on Organizational Deviant Behaviors

Prof. Dr. Cafer TOPALOĞLU 
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Muğla, Türkiye
E-posta: ctopaloglu@mu.edu.tr

Tülin KILINÇ 
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Muğla, Türkiye
E-posta: tulinsayintakilinc@gmail.com

Öz

Bu çalışmanın amacı otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının örgütsel sapma davranışlarına etkisini araştırmaktır. Bu amaç doğrultusunda otel çalışanlarına anket uygulanmış ve elde edilen veriler IBM SPSS 22 ve AMOS 24 programları aracılığı ile analiz edilmiştir. Araştırmanın analizleri kapsamında kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi, kavramsal modelini test etmek amacıyla ise yol analizi yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda örgüte yönelik sapma ve bireyler arası sapma davranışı ile yabancılaşmanın güçsüzlük boyutunun negatif yönlü, kendine yabancılaşma boyutuyla ise pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisi olduğu, yabancılaşmanın anlamsızlık ve topluma yabancılaşma boyutlarıyla sapma boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür. Yabancılaşmanın kuralsızlık boyutu ile bireyler arası sapma davranışı arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilirken kuralsızlık ile örgüte yönelik sapma davranışı arasında bir ilişki tespit edilememiştir. Araştırma sonuçlarına göre yabancılaşmanın sapma davranışı üzerine kısmen etkisi olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Yabancılaşma, Örgütsel yabancılaşma, Örgütsel sapma, Otel çalışanları

Abstract

The purpose of this study is to examine the effect of hotel employees' organizational alienation on organizational deviation behavior. For this purpose, 480 data have been collected from hotel employees via questionnaire technique. The collected data have been analyzed by IBM SPSS 22 software and AMOS 24 software. Confirmatory factor analysis has been conducted to test the construct validity of the scales used in the analysis of the research, and path analysis has been examined to test the conceptual model. According to the results obtained from the research, it has been found that there is a negative relationship both organizational deviance an interpersonal deviance and the powerlessness dimension of alienation, on the other hand a positive relationship with the self-estrangement dimension. It has been seen that there was no significant relationship between the meaninglessness and isolation dimensions of alienation and the dimensions of deviation. While a negative and significant relationship has been found between the normlessness dimension of alienation and interpersonal deviance behavior, no relation has been found between normlessness and organizational deviance. According to the results of the research, it has been concluded that alienation has a partial effect on deviant behavior.

Keywords: Alienation, Organizational alienation, Organizational deviation, Hotel employees

*Bu çalışma Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında Tülin Kılınç tarafından yazılan yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

Extended Summary

Purpose

The primary aim of this study is to empirically examine the effect of hotel employees' levels of organizational alienation on their organizational deviance behaviors. The research seeks to reveal, through scientific data, the direction and magnitude by which the sub-dimensions of alienation—powerlessness, meaninglessness, normlessness, self-estrangement, and social isolation—trigger types of interpersonal deviance and organizational deviance.

Introduction

A review of the literature shows that the concepts of alienation and deviance have frequently been examined in relation to various variables. However, only a very limited number of studies have investigated these two concepts in relation to each other. In tourism, and particularly in the hotel management field, no study has been encountered. Due to the scarcity of studies in this area and the absence of research conducted within hotel businesses, the present study is considered to make a modest contribution to filling this gap in the literature. When the literature is examined, it is seen that the concepts of alienation and deviance have often been studied as independent variables under various disciplines, especially sociology and managerial psychology. Nevertheless, the number of studies addressing the causal relationship between these two variables—particularly in a sector such as tourism, characterized by high stress, irregular working hours, and intensive face-to-face interaction—is quite limited. Given this scarcity and the lack of studies conducted in hotel enterprises, it is anticipated that the present study will provide a modest contribution to the literature and offer hotel managers a strategic perspective for understanding employee psychology and predicting negative behaviors.

Methodology

In order to identify the research problem, this study conducted with employees working in hotel businesses operating in Türkiye was guided by the primary research question: "Does hotel employees' alienation have an effect on organizational deviance behaviors?" Accordingly, the main hypothesis of the study was formulated as: "Hotel employees' organizational alienation has a significant effect on organizational deviance behaviors." The study, which aims to determine the effect of hotel employees' organizational alienation on their organizational deviance behaviors, employed the relational survey method, classified among quantitative research designs. The population of the research consists of hotel employees in Bodrum and Antalya. As a sampling method, convenience sampling, one of the non-probability sampling techniques, was used. Data were collected through a Likert-type scale. The obtained data were analyzed using IBM SPSS 22 and AMOS 24 software. Within the scope of the analyses, confirmatory factor analysis was conducted to test the construct validity of the scales, and path analysis was performed to test the conceptual model.

Findings: The findings obtained from the analyses indicate that the relationship between alienation and deviance does not operate uniformly across all dimensions. The results show that both organizational deviance and interpersonal deviance

behaviors have a significant negative relationship with the powerlessness dimension of alienation and a significant positive relationship with the self-estrangement dimension. No significant relationship was found between the meaningfulness and social isolation dimensions of alienation and deviance dimensions. While a significant negative relationship was detected between the normlessness dimension and interpersonal deviance behavior, no relationship was found between normlessness and organizational deviance behavior. According to the results, alienation has a partial effect on deviance behavior. Therefore, it was concluded that organizational alienation generally has an effect on deviance behaviors.

Results: Organizational deviance behavior refers to employees' intentional violation of important organizational rules and engagement in behaviors that threaten the well-being of the organization, its members, or both. An employee who becomes organizationally alienated may tend to display deviant behaviors such as not caring about the job, exerting less effort while working, and working merely to earn income. On the other hand, employees in service-producing sectors such as tourism may encounter alienation more frequently than employees in other sectors. Employees with low levels of alienation can be said to integrate more easily with organizational goals and to avoid deviant behaviors. This study once again demonstrates how critical employee psychology is for managers who seek to increase efficiency in hospitality businesses. Therefore, hotel managers must take and implement measures to prevent employees from becoming alienated from the organization.

1. Giriş

Hizmetin üretilmesi için çok sayıda çalışanın istihdam edilmesini gerektiren emek yoğun alanlardan biri olan turizm endüstrisinde, özellikle de otel işletmelerinde ürün kalitesi, doğrudan çalışanların performansına bağlıdır. Bir başka deyişle hizmetin kalitesini belirleyen temel unsur, müşteri ile yüz yüze iletişim kuran çalışanların tutum ve davranışlarıdır. Çünkü çalışanların emeği, davranışları, yaklaşımları turistik ürünün bir parçasını oluşturmaktadır. Ancak; konaklama ve turizm sektörü, doğası gereği yüksek stres, yoğun çalışma saatleri, duygusal emek yoğunluğu ve görece düşük ücretlerle karakterize bir çalışma ortamına sahiptir. Bu zorlayıcı koşullar altında, otel çalışanlarında örgütsel yabancılaşma kritik ve göz ardı edilemez bir yönetim problemidir (Üngüren ve Doğan, 2010). Zira yabancılaşan bir çalışan; sadece motivasyonunu kaybetmekle kalmaz, aynı zamanda kuruma olan bağlılığı azalır ve işine karşı bir kayıtsızlık geliştirir. Bu kayıtsızlık ve memnuniyetsizlik hali, kendisini örgütsel sapma davranışları şeklinde göstermeye başlar (Hirschfeld ve Feild, 2000; Li ve Chen, 2018).

Otelcilik sektöründe sapma davranışları; müşterilere karşı kaba veya ilgisiz hizmet sunmaktan (hizmet sapması), envanter çalmaya veya çalışma saatlerini kötüye kullanmaya kadar (üretim/mülkiyet sapması) geniş bir yelpazeyi kapsar (Robinson ve Bennett, 1995; Harris ve Ogbonna, 2002). Bu tür davranışlar, otelin marka imajına onarılamaz zararlar verir, müşteri şikayetlerini artırır, tekrarlanan ziyaret oranlarını düşürür ve dolaylı olarak otelin kârlılığını ciddi biçimde aşındırır (Keh vd., 2013; Wang ve Chen, 2020). Turizm sektörünün rekabetçi yapısı göz önüne alındığında, çalışanlardan kaynaklanan bu sapsmalar, bir işletmenin sürdürülebilirliği için doğrudan bir tehdit oluşturmaktadır. Dolayısıyla, yabancılaşma

duygusunun sapma davranışlarına nasıl dönüştüğünü anlamak, otel yönetimleri için son derece önemli bir konudur (Appelbaum vd., 2007; Nair ve Vohra, 2010).

Bu bağlamda, bu çalışma; otel çalışanlarının yaşadığı örgütsel yabancılaşmanın, hangi boyutlarıyla (güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, kendine yabancılaşma, topluma yabancılaşma) örgütsel sapma davranışlarının farklı türlerini (bireylerarası ve örgütsel sapma) ne düzeyde etkilediğini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Elde edilecek bulgularla, konaklama işletmelerindeki yabancılaşmayı önleyici insan kaynakları uygulamalarına (iş zenginleştirme, çalışan katılımı ve adil ücretlendirme mekanizmaları) yönelik pratik öneriler sunulurken otel yöneticilerine önemli katkılar sağlanması hedeflenmektedir.

Literatür incelendiğinde yabancılaşma ile örgütsel sapma davranışı arasındaki ilişkileri inceleyen çok sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmaktadır (Tekin, 2021; Uysal, 2018; Üzüm ve Şenol, 2019; Zoghbi Manrique de Lara ve Caamaño Brito, 2010). Turizm ve özellikle otel işletmeciliği alanında ise herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu doğrultuda, çalışmanın literatüre katkı sunması amaçlanmış ve çalışmada otel çalışanlarının örgüte yabancılaşmasının sapma davranışlarına etkisi araştırılmıştır. Çalışmanın, yabancılaşma ile sapma davranışları arasındaki ilişkiyi otelcilik sektörünün kendine has zorlu, duygusal emeğe dayalı bağlamında test ederek mevcut literatürdeki boşluğu doldurması ve otel çalışanlarında örgütsel yabancılaşmanın örgütsel sapma davranışlarını nasıl etkilediğini ortaya koyarak yabancılaşmanın tetiklediği sapma konusunda yeni bir bakış açısı kazandırması beklenmektedir.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1 Yabancılaşma ve Örgütsel Yabancılaşma

Yabancılaşma kavramının İngilizce karşılığı olan “alienation” kelimesi, Latince “alienatio” kelimesine dayanır (Schacht, 1970). Kavram hukuk, psikoloji, sosyoloji, teoloji gibi birçok disiplin tarafından kullanılmış ve bu disiplinlere göre değişen anlamlar içermiştir. Türk Dil Kurumu ise sözcüğü “belli tarihsel şartlarda insan ve toplum etkinlikleri ürünlerinin, bu etkinliklerden bağımsız ve bunlara egemen olan öğelerin değişik biçimde kavranması” (www.sozluk.gov.tr, t.y.) olarak tanımlamaktadır.

Bireyin yabancılaşması durumu modern dönemde ortaya çıkmış bir durum gibi anlaşılabilir ancak yabancılaşmanın evrensel bir gerçek olduğu ve insanın varoluşundan bu yana görüldüğü yaygın kabul edilen bir görüştür (Pappenheim, 2002). Diğer taraftan bu kavram literatüre Hegel ile girmiş olmakla birlikte çok daha eski kullanımlarına rastlamak mümkündür. Erken dönem teologların çalışmalarında insanın cennet bahçesinden kovulmasının ardından, tanrıdan kopuşunu yani tanrıdan yabancılaşmasını temsil ettiği görülmektedir (Williamson ve Cullingford, 1997). Hegel’in yabancılaşma düşüncesinin temeli ise Rousseau’nun fikirlerine dayanmaktadır (Boudon ve Bourricaud, 2003). Rousseau’da yabancılaşma, insanın uygar bir toplumun oluşumuna katkı yapmak adına haklarından ve bireyselliğinden feragat ettiği olumlu bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır (Williamson ve Cullingford, 1997). Rousseau “toplum sözleşmesi” adlı yapıtında kişinin toplumsal sistemle bütünleşerek haklarını devrettiğini ve böylelikle yabancılaştığını ifade etmiştir (Ertay, 2007). Hegel’de evren başlangıçta bütünsel

bir birlik içindeyken bireysel bilincin ortaya çıkmasıyla bir ayrışma yaşar ve yabancılaşma ortaya çıkar (Ertoy, 2007).

Günümüzde güncelliğini korumaya devam eden yabancılaşma kavramı, günlük hayatta sıklıkla gözlemlenebilen, modern yaşamda ortaya çıkan toplumsal karakterli birçok sorunu da kapsamaktadır (Ertoy, 2007). Bu sorunlardan biri de işe yabancılaşmadır. İşe yabancılaşma en basit biçimiyle çalışanların yaptığı işe bağlılık hissetmemesi ve iş hayatına karşı isteksizlik olarak tanımlanabilir (Hirschfeld ve Feild, 2000). Bireyin kariyer ya da mesleki gelişimi ile ilgili yaşadığı bir hayal kırıklığının bununla birlikte işin gereklerini yerine getirmede gösterdiği yetersizliğin yarattığı üzüntünün bir yansıması olarak ortaya çıkabilmektedir (Aiken ve Hage, 1966). Yabancılaşma kavramını belirli bir örgütsel ortam ile ilk ilişkilendiren ise Clark'tır. Clark (1959) yabancılaşmayı küresel bir yaklaşımla değil de tanımlanabilir bir sosyal sistemden ölçmenin daha anlamlı olduğunu çünkü yabancılaşma kavramı hakkında tek bir örgüt açısından bakıldığında toplumun tamamına göre çok daha fazla bilgi sahibi olabileceğimizi ve dolayısıyla örgütün daha incelenebilir bir ortam olduğunu ifade etmiştir.

Örgütsel yabancılaşma ise çalışanların mevcut iş süreçlerini kontrol edemediklerinde, işlerini organizasyonun geneline bağlayan bir amaç ve işlev duygusu geliştiremediklerinde, içinde buldukları endüstriyel topluluğa ait olmadıklarında ve kişisel olarak kendini ifade etme biçimi olarak yaptıkları işe dâhil olmakta başarısız olduklarında ortaya çıkan yabancılaşma durumudur (Blauner, 1968). İşe yabancılaşan bir çalışan, yaptığı işe çok az önem vermeye, işini yaparken daha az enerji sarf etmeye ve sadece maddi kazanç elde etmek üzere çalışmaya yönelik bir tavır ortaya koymaktadır (Agarwal, 1993). Örgütsel yabancılaşma çalışma isteği ve işe katılımın olmadığını gösteren, işe yönelik genelleştirilmiş, kayıtsız bir bakış açısını temsil eder (Kanungo, 1979). Aynı zamanda örgütsel yabancılaşma bireyselliğin kaybı anlamına gelmektedir ve böyle bir kayıp aslında toplumun geneli için istenmeyen bir durumdur. Bireysellik kaybına yol açan örgütsel koşullar, çalışanları kendini gerçekleştirmekten, kim olduklarını ya da temel doğalarının ne olduğunun farkına varmaktan mahrum eder. Eğer herhangi bir durum bir bireyin özerklik ve kontrol ihtiyacını sürekli olarak engelliyorsa, bir yabancılaşma durumunun ortaya çıkması kaçınılmazdır (Kanungo, 1992). Örgütsel yabancılaşma durumunda olan birey örgütün yapısal kurallarından, değerlerinden, beklentilerinden ve örgüt içi ilişkilerden uzaklaşma eğilimindedir (Şimşek vd., 1998).

Örgütsel yabancılaşmayı meydana getiren en önemli unsurlardan biri insanın yaratıcılığının baskılanması, işlevsiz hale getirilmesidir. Çünkü insanın kendini dış dünyaya karşı ifade etmesinin temelinde yaratıcı eylemi vardır. Kendini yeterince ifade edemeyen bireylerde kaçınılmaz olarak tatminsizlik, güçsüzlük, kendi özüne yabancılık hissi gibi birtakım duygular ortaya çıkar (Aytaç, 2005). Çağdaş örgütler etkinlik ve verimliliği en üst seviyede tutmaya çalışırken insanın bu yaratıcı özünü gözden kaçırma eğilimindedirler. Benzer şekilde bireyden kendisine verilen çerçevesi belirlenmiş sınırlı görevleri, genellikle kendi özgür iradesiyle değil de buyurulan biçimde yerine getirmesi beklenmektedir. (Tükel, 2012). Dolayısı ile örgütün üzerinde oluşturduğu baskıyı üst seviyelerde hisseden bireylerde yabancılaşma eğilimindeki artış kaçınılmaz hale gelmektedir (Aytaç, 2005). Kanungo, (1992), bir durum bireyin özerkliğini sürekli engelliyorsa bu durumun yabancılaşma yaratacağının aşikâr olduğunu vurgulamaktadır.

2.2. Sapma Davranışı ve Örgütsel Sapma

Sosyal bilimlerde sapma davranışı, en temel biçimde bir topluluğun ya da grubun norm ya da kurallarını ceza ya da kınamayı gerektirecek biçimde ihlal etme biçiminde tanımlanır. Sapma olarak tanımlanan davranışlar toplumdan topluma, toplumun bir kesiminden diğerine, gruptan gruba, bir dönemden bir diğer döneme ya da bir sosyal bağlamdan bir diğerine değişiklik gösterir (Goode ve Ben-Yehuda, 2009). Bu sebeple bir davranışı sapma olarak adlandırmak için öncelikle toplumun ya da grubun kurallarının kesin olarak belirlenmiş olması gerekir ki kişinin kuralları ihlal edip etmediği dolayısıyla sapkın davranıp davranmadığı anlaşılabilir (Becker, 1966).

Sapma davranışı ile yasadışı davranışlar birbirine yakın algılansa da temelde yasa dışı davranışlar ulusal ve uluslararası otoriteler tarafından oluşturulan yasaların ihlal edilmesi iken sapma davranışı sosyal, kültürel veya etik normlara aykırı davranmayı ifade eder. Bu sebeple sapma davranışı, etik olmasa da belirli bir grubun değerlerine ve bireyin davranışlarını yönlendiren ahlaki ilkelere karşı davranışları içerse de, yasalara aykırı olduğu söylenemez (Lugosi, 2019). Sapma kavramı genel olarak olumsuz bir çağrışıma sahip olduğundan zararlı ya da sosyal olarak kabul edilemeyecek davranışlarla ilişkilendirilse de zaman zaman yapıcı ve olumlu davranışsal veya tutumsal değişikliklere yol açabileceği de göz ardı edilmemelidir (Lugosi, 2019). Bu tür davranışlar pozitif sapma davranışı olarak adlandırılmakta ve kısaca sonuçlarından bağımsız olarak onurlu amaçlar uğruna, örgüt kurallarını ihlal etme olarak tanımlanabilmektedir (Spreitzer ve Sonenshein, 2004).

Örgütsel sapma davranışı ise bir örgüt üyesinin, örgütün meşru menfaatlerine aykırı görülen herhangi bir davranışı kasıtlı yapması ya da çalışanların, örgütün önem teşkil eden kurallarını istemli bir biçimde ihlal etmesi ve bunun sonucunda örgütün, örgüt üyelerinin ya da her ikisinin iyiliğini tehdit eden davranışlarda bulunması olarak tanımlanır (Robinson ve Bennett, 1995). Örgütsel sapma davranışı hem organizasyona yönelik (izinsiz eşya alma, hırsızlık, sabotaj, işe geç gelme, işte gerekenden az çaba gösterme vb.) hem de bireylere yönelik olarak (iş yerinde biriyle dalga geçme, kaba davranma, hakaret etme vb.) ortaya çıkabilmektedir (Henle, 2005). Bu iki sapma davranışı arasındaki en önemli fark, motivasyonlarının başka nedenlere dayanıyor olabmesidir (Colbert vd., 2004). Örgüte yönelik sapma, örgütsel kültürden ya da çalışanların yönetimin uygulamalarını algılayış biçimlerine bağlı olarak gelişebilmektedir. Çalışanın örgüt içindeki adaletsiz olarak algıladığı tutumlar, örgüte karşı güven ve adalet duygularını zedeleyebilmekte ve bunun sonucunda sapma davranışı ortaya çıkabilmektedir. Örgüte yönelik sapma davranışı, üretim sapması (işten erken ayrılma, beklenenden uzun mola verme, kasıtlı olarak yavaş çalışma, kaynakları israf etme vb.) şeklinde olabileceği gibi ekipman sapması (sabotaj, rüşvet alma, hırsızlık vb.) şeklinde de ortaya çıkabilmektedir (Bennett ve Robinson, 2000; İyigün, 2011; Robinson ve Bennett, 1995).

1980 Öncesinde hırsızlık, sabotaj, yavaş ve özensiz çalışma, işe geç kalma, devamsızlık gibi sapma davranışları hakkında çok sayıda çalışma yapılmıştır ancak kabul edilmiş bir çerçevenin olmaması sebebiyle bu çalışmalar örgütsel sapma davranışını keşfetmeye yönelik olmaktan çok belirli bir davranış türüne yönelik çalışmalar olarak görülmüştür (Gruys ve Sackett, 2003). Örgütsel sapmayı

nispeten sınıflandırmaya yönelik ilk çalışmalardan biri olan Mangione ve Quinn (1975), çalışmalarında sapma davranışını işverenin mülküne/ürününe bilerek zarar vermek ve düşük kalitede ya da düşük miktarda ürün üretmek olarak iki kategoriye ayırmak gerekliliğinden bahsetmiştir (Mangione ve Quinn, 1975). Benzer biçimde Hollinger ve Clark (1982), örgütsel sapmayı; mülkiyet sapması yani çalışanların örgütün maddi mülkünü veya varlıklarını yetkisiz edindiği veya bunlara zarar verdiği durumlar ile üretim sapması yani örgütün fiziksel özelliğiyle değil, gerçekleştirilecek işin niteliğini ve niceliğini belirleyen resmi olarak yasaklanmış normları ihlal eden davranışlar (örneğin, işe geç kalma, özensiz veya yavaş işçilik, alkol veya uyuşturucu kullanımı) olarak sınıflandırmıştır (Hollinger ve Clark, 1982). Robinson ve Bennett (1995) ise örgütsel sapmanın bu kategorik şemalarını, sapma davranışının bütünleştirici bir çerçevesini oluşturmak için temel kabul etmişler ancak cinsel taciz, saldırganlık gibi kişilerarası üretkenlik karşıtı davranışları içermediğini ve çerçevenin genişletilerek bireylere yönelik davranışların da hesaba katılması gerektiğini belirtmişlerdir (Gruys ve Sackett, 2003).

Şekil 1: Örgütsel Sapma Davranışı Türleri



Kaynak: Robinson, S. L., ve Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. The Academy of Management Journal, 38(2), 565.

Şekil 1’de de görüldüğü gibi Robinson ve Bennett (1995) çalışmalarında örgütsel sapma davranışının iki boyutta değiştiğini ve dört tipte sınıflandırılabilceği sonucuna ulaşmıştır. Boyutlardan ilki davranışın şiddetini ifade eder basit sapmalar ve ciddi sapmalar biçiminde ikiye ayrılır. İkinci boyutta ise sapma davranışının kime veya neye yöneldiğine ilişkin olarak kişiler arası ve örgüte yönelik sapma biçiminde ayrılmıştır. Bu iki temel boyutun her ikisi de kendi içinde hem örgüte yönelik hem kişiler arası sapma davranışını kapsayacak biçimde ikiye ayrılmaktadır. Örneğin örgüte yönelik sapma davranışları hem basit hem de ciddi sapma davranışları olarak ayrılabilir. Aynı biçimde bireyler arası sapma davranışı da basit ve

ciddi olarak kategorilere ayrılmaktadır. Robinson ve Bennett (1995) tarafından ciddi ve kurumsal olarak zararlı sapma davranışları “mülkiyet sapması”; nispeten küçük ama yine de örgüt için zararlı sapma eylemleri “üretim sapması”; küçük ve kişiler arası sapma davranışları, (bireyleri kişisel veya politik dezavantaja sokan, sosyal etkileşime katılım olarak tanımladıkları davranışlar) “politik sapma”; ciddi ve kişiler arası sapma davranışları (diğer bireylere karşı saldırgan veya düşmanca davranmak olarak tanımladıkları davranışlar) “kişisel saldırganlık” olarak etiketlenmiştir (Robinson ve Bennett, 1995).

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın temel amacı; otel çalışanlarının örgüte yabancılaşmasının onların örgütsel sapma davranışları üzerindeki etkisini incelemektir. Bu çerçevede yabancılaşmanın boyutları olan güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, kendine yabancılaşma ve topluma yabancılaşma ile örgütsel sapmanın alt boyutları olan örgüte yönelik sapma davranışı ve bireyler arası sapma davranışı arasındaki ilişkiler ele alınmıştır. Alan yazında yabancılaşma ve sapma kavramlarının çeşitli değişkenler bakımından sıklıkla inceleme konusu olduğu görülmektedir. Ancak bu iki kavramı birbirleriyle ilişkileri bakımından inceleyen oldukça sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Alandaki çalışmaların böylesine sınırlı olması ve otel işletmelerinde gerçekleştirilen bir çalışmanın bulunmaması sebebiyle yapılan çalışmanın literatürde bu alanda görülen eksikliğe mütevazî bir katkı sunduğu düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Soruları

Problemin belirlenmesine yönelik olarak Türkiye’de faaliyet gösteren otel işletmelerindeki çalışanlar ile yürütülen bu çalışmanın temel sorusu “otel çalışanlarının yabancılaşmasını örgütsel sapma davranışları üzerinde bir etkisi var mıdır? şeklinde belirlenmiş olup ve alt araştırma soruları ise “yabancılaşmanın alt boyutlarının örgüte yönelik sapma davranışına nasıl bir etkisi vardır?” ve “yabancılaşmanın alt boyutlarının bireyler arası sapma davranışına nasıl bir etkisi vardır? biçimde belirlenmiştir:

3.3. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Araştırmanın ana hipotezi “H1: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının örgütsel sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” olup bu ana hipotez kapsamındaki alt hipotezler aşağıda yer almaktadır:

H1a: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının güçsüzlük boyutunda örgüte yönelik sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1b: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının anlamsızlık boyutunda örgüte yönelik sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1c: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının kuralsızlık boyutunda örgüte yönelik sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1d: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının kendine yabancılaşma boyutunda örgüte yönelik sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1e: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının topluma yabancılaşma boyutunda örgüte yönelik sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1f: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının güçsüzlük boyutunda bireyler arası sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

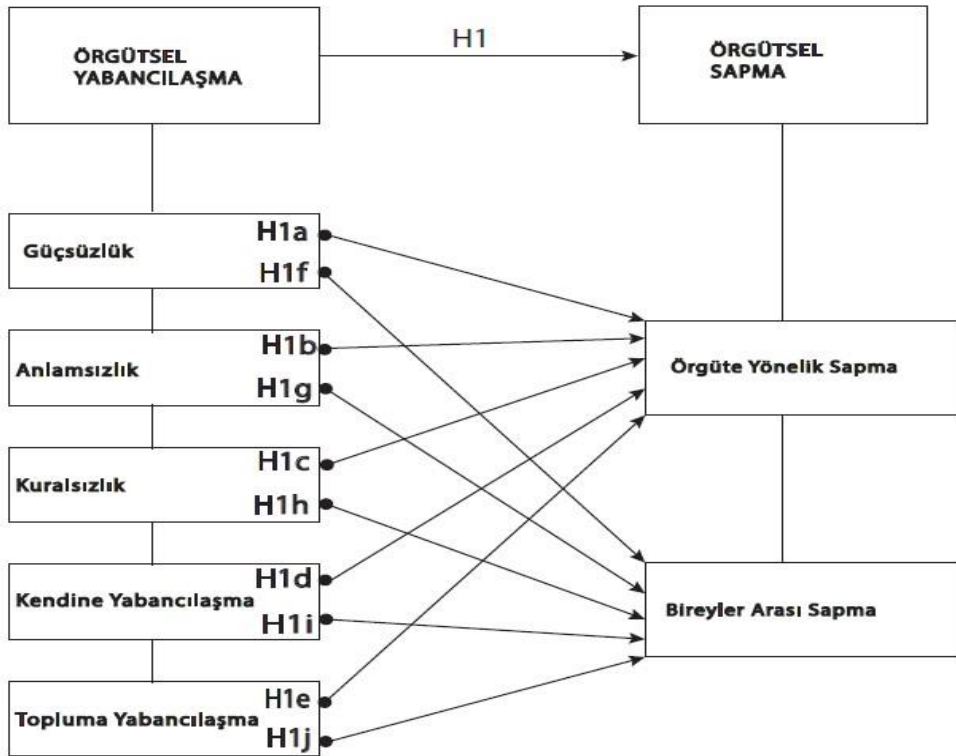
H1g: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının anlamsızlık boyutunda bireyler arası sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1h: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının kuralsızlık boyutunda bireyler arası sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1i: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının kendine yabancılaşma boyutunda bireyler arası sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1j: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının topluma yabancılaşma boyutunda bireyler arası sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Şekil 2: Araştırmanın Modeli



Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının örgütsel sapma davranışlarına etkisini belirlemeyi amaçlayan bu çalışmada nicel araştırma desenleri içerisinde sınıflandırılan ilişkisel tarama yönteminden yararlanılmıştır. Araştırmanın simgesel modeli Şekil 2 üzerinde gösterilmektedir.

3.4. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğine başvurulmuştur. Kullanılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yabancılaşmanın beş alt boyutunu ölçmek amacıyla literatür taraması sonucu Mottaz, (1981), Kohn, (1976) ve Büyükyılmaz, (2007)'in örgütsel yabancılaşma ile ilgili geliştirmiş oldukları

ölçeklerden derlenerek uyarlanan 26 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde sapma davranışını iki alt boyutu ile ölçmek amacıyla, e-posta yoluyla anket kullanım izni alınarak Bennett ve Robinson, (2000) tarafından geliştirilen ve 21 sorudan oluşan örgütsel sapma ölçeği kullanılmıştır. Üçüncü bölümde ise katılımcıların cinsiyet, medeni durum, gelir durumu gibi demografik özelliklerini belirlemek amacıyla oluşturulan 11 adet kapalı uçlu soru bulunmaktadır.

Ankette yer alan ifadeler araştırmacı ve İngilizce diline hâkim bir öğretim üyesi ile birlikte Türkçe diline çevrilmiştir. Sonrasında ifadeler örgütsel yabancılaşma ve örgütsel sapma konularında çalışmaları olan bir başka uzman tarafından gözden geçirilmiştir. Anket formunun birinci bölümünde yer alan yabancılaşma ölçeğinde yabancılaşmanın güçsüzlük boyutunu ölçen 6 ifade, "Anlamsızlık" boyutunu ölçen 5 ifade, "kendine yabancılaşma" boyutunu ölçen 6 ifade, "kuralsızlık" boyutunu ölçen 5 ifade ve "topluma yabancılaşma" boyutunu ölçen 4 ifade bulunmaktadır. İfadeler 5'li Likert tipinde derecelendirilmiş olup "hiç katılmıyorum (1) ile tamamen katılıyorum (5)" arasında puanlanmıştır. İkinci bölümde yer alan örgütsel sapma ölçeğinde örgütsel sapmanın "örgüte yönelik sapma" boyutunu ölçen 12 ifade ile "bireyler arası sapma" boyutunu ölçen 9 ifade yer almaktadır. İfadeler 5'li Likert tipinde derecelendirilmiş olup "hiçbir zaman (1), her zaman (5)" arasında puanlanmıştır. Katılımcılardan kendilerine en uygun derecelendirmeyi işaretlemeleri istenmiştir.

3.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni, Bodrum ve Antalya'daki otel çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırma evrenini Bodrum ve Antalya'daki otel çalışanları olarak belirlemesinin nedeni her yıl 15 milyondan fazla ziyaretçi ile Türkiye'nin en çok ziyaret edilen turizm merkezleri olması ve bu bölgelerde binden fazla otel işletmesinin faaliyet gösteriyor olmasıdır (<https://basin.ktb.gov.tr>). Örneklem yöntemi olarak tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Öncelikle araştırmacılar tarafından "Google anketler" kullanılarak çevirim içi ortama uygun biçimde düzenlenen anket formu, katılımcılara bir link aracılığıyla ulaşabilecekleri biçimde e-posta ve sosyal medya platformlarından iletilmiş ve doldurulan anketlerin elektronik bir havuzda toplanması sağlanmıştır. Ayrıca katılımın artırılması amacıyla araştırmacılar Bodrum ve Antalya'da kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen otelleri ziyaret ederek anket formlarını katılımcılara doğrudan ulaştırmıştır. Örneklem büyüklüğü tablosundan yararlanılarak %95 güven düzeyinde 384 kişinin evrene temsil etmeye uygun olduğu belirlenmiş (Anderson, 1990: 202) olup toplamda 488 anket toplanmıştır. 488 anketin 8 tanesi eksik doldurulduğu için analize dâhil edilmemiş; kalan anketlerin eksik ve hatalı doldurulmadığına karar verilerek 480 anket değerlendirmeye alınmıştır. Uygulama öncesinde Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu'ndan 200234 protokol no ve 36 karar no ile etik kurul onayı alınmıştır.

3.6. Araştırmanın Güvenirliği

Güvenirlik bir ölçme aracının duyarlı ve tutarlı olmasını ifade eder. Yani ölçme aracı kullanılarak yapılan ölçümlerde hep aynı, benzer ya da yakın sonuçlar elde edilmelidir (Sönmez ve Alacapınar, 2017: 130). Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini belirlemek amacıyla Cronbach Alfa (α) katsayısı hesaplanmıştır.

Cronbach Alfa katsayısı ölçeği oluşturan bütün maddeler arasındaki ortalama korelasyonun bir göstergesidir. 0 ile 1 arasında değer alır ve daha yüksek değer daha fazla güvenilirliği işaret eder (Pallant, 2011: 6). Cronbach Alfa (α) katsayısının yorumlanmasında aşağıdaki değer aralıkları dikkate alınmıştır (İslamoğlu ve Alniaçık, 2016: 292);

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ aralığında ölçek güvenilir değildir.

$0,41 \leq \alpha < 0,60$ aralığında ölçek güvenilirliği düşüktür.

$0,61 \leq \alpha < 0,80$ aralığında ölçek güvenilirliği kabul edilebilir seviyededir.

$0,81 \leq \alpha < 1,00$ aralığında ölçek güvenilirliği yüksektir.

Araştırmada kullanılan ölçeklere ve bu ölçeklerin boyutlarına ilişkin ortaya çıkan Cronbach Alfa katsayıları Tablo-1'de görülmektedir.

Tablo 1: Ölçeklere ve Boyutlarına Ait Cronbach Alfa Katsayıları

Ölçek	İfade Sayısı	Cronbach Alfa (α)
Yabancılaşma	17	
Güçsüzlük Boyutu	2	0.696
Anlamsızlık Boyutu	3	0.742
Kendine Yabancılaşma Boyutu	3	0.716
Kuralsızlık Boyutu	5	0.763
Topluma Yabancılaşma Boyutu	4	0.788
Örgütsel Sapma	21	
Örgüte Yönelik Sapma	12	0.919
Bireyler Arası Sapma	9	0.921

Ölçek değişkenlerinin boyutlarına ait analize tabi tutulan Cronbach Alfa katsayıları sonucunda, Yab1 (Günlük görevlerimin nasıl yapılacağı konusunda oldukça geniş bir özgürlük alanım var.), Yab2 (İşle ilgili konularda kendi kararlarımı uygulama şansına sahibim.), Yab3 (İş yerindeki çalışmalarına ilişkin değişiklik yapma şansına sahip değilim.), Yab6 (İşlerimi yaparken nasıl bir yöntem uygulayacağıma kendim karar verebiliyorum.), Yab8 (Bazen iş yerinde yaptığım işin amacını tam olarak anlamıyorum.), Yab9 (Sık sık çalıştığım yerde benim yaptığım işe çok az değer verildiğini hissediyorum.), Yab12 (İşim ilginç ve kendimi geliştirmemi sağlıyor), Yab13 (İşimin en cazip yanı maaşım.), Yab14 (İşim bana kişisel tatmin duygusu veriyor.) ifadeleri Cronbach Alfa değerini kabul edilebilir değerlerin altına düşürdüğünden analiz dışı bırakılmıştır. Bu değerler çıkartılıp analiz tekrarlandığında elde edilen sonuçlar Tablo-1'de sunulmuştur.

Çalışmada verilerin parametrik ya da parametrik olmayan testlerden hangisine uygun olduğunu belirlemek amacıyla normallik analizi uygulanmıştır. Verilerin normalliği her ifadenin çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri ile belirlenmiştir. Yapılan normallik analizi sonucunda Sap4 (İşe izin almadan geç geldiğim olur.), Sap5 (Patronumun/müdürümün talimatlarına uymadığım zamanlar olur.), Sap7 (İşyerinde alkol ya da yasal olmayan bir ilaç kullandığım olur), Sap9 (İş yerine ait bir şeyi sormadan aldığım olur.), Sap11 (Yetkili olmayan biriyle işletmenin özel konularını konuştuğum olur.), Sap12 (Mesai ücreti almak için mesai saatleri dışında yapmak üzere iş bıraktığım olur.), Sap16 (İş arkadaşlarıma ağır şakalar (eşek şakası) yaptığım olur.), Sap18 (İş arkadaşlarımdan bazılarını herkesin içinde utandırdığım zamanlar olur), Sap19 (İş yerinde etnik, dini veya ırksal bir söylemde bulunduğum ya da şaka yaptığım olur.), Sap20 (İş yerindeyken müstehcen

yorumlar yaptığım olur.) ifadeleri skewness/kurtosis değerleri normallik değer aralığının üzerinde bulunduğundan analiz dışı bırakılmıştır. (Bakınız: Tablo-2)

Tablo 2: Normallik Analizi Sonuçları

İfadeler	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)
Yab4	,202	-1,099
Yab5	-,540	-,695
Yab7	,851	-,058
Yab10	,717	-,351
Yab11	,729	-,280
Yab15	,234	-,775
Yab16	,406	-,595
Yab17	,571	-,396
Yab18	,079	-1,102
Yab19	,549	-,673
Yab20	,616	-,498
Yab21	,778	-,312
Yab22	,989	,226
Yab23	,167	-,909
Yan24	1,026	,662
Yab25	,786	-,137
Yab26	,569	-,593
Sap1	1,235	,754
Sap2	1,850	3,365
Sap3	2,467	5,981
Sap6	2,230	4,774
Sap8	2,402	6,235
Sap10	2,184	4,354
Sap13	2,098	4,206
Sap14	2,192	5,425
Sap15	2,667	7,370
Sap17	2,384	6,319
Sap21	1,628	2,821

Skewness/kurtosis değerleri normallik değer aralığının üzerinde bulunan ifadeler çıkartıldıktan sonra yapılan analiz sonucunda Yabancılaşma değişkenine ait ifadelerde çarpıklık değerlerinin -,540 ile 1,026 aralığında, basıklık değerlerinin -1,102 ile 0,662 aralığında olduğu gözlenmiştir. Örgütsel sapma değişkenine ait ifadelerde ise çarpıklık değerlerinin 1,235 ile 2,667 aralığında, basıklık değerinin 0,754 ile 7,370 aralığında olduğu gözlenmiştir. Buna göre çalışmada kullanılan verilerin normal dağılım gösterdiğine karar verilmiştir.

4. Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmasının örgütsel sapma davranışına etkisini ölçmek amacıyla toplanan verilerin istatistiksel analizlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Öncelikle araştırmanın tanımlayıcı istatistiklerine yer verilmiş ardından doğrulayıcı faktör analizi ve yapısal eşitlik modellemesi kapsamında araştırma modelinden elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

4.1. Demografik Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin veriler, IBM SPSS 22.0 Programı ile frekans ve yüzde analizleri kullanılarak analiz edilmiştir. Katılımcıların bir kısmı demografik özelliklere ait soruları yanıtızsız bırakmıştır. Yanıtlanmamış sorular tabloda ilgili özelliğin altında kayıp veri olarak belirtilmiştir.

Tablo 3: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Yaş	n	%
18-30	177	36,9
31-50	256	53,3
51 ve üzeri	28	5,8
Kayıp veri	19	4,0
Toplam	480	100,0

Eğitim	n	%
İlk Öğretim	68	14,2
Orta Öğretim	76	15,8
Lise	185	38,5
Ön Lisans	50	10,4
Lisans	81	16,9
Lisansüstü	12	2,5
Kayıp veri	8	1,7
Toplam	480	100,0

Aylık Gelir	n	%
1000 TL ve altı	4	,8
1001-2000 TL	9	1,9
2001-3000 TL	275	57,3
3001 - 4000 TL	116	24,2
4001-5000 TL	32	6,7
5000 TL ve üzeri	25	5,2
Kayıp Veri	19	4,0
Toplam	480	100,0

Medeni Durum	n	%
Evli	255	53,1
Bekâr	196	40,8
Diğer	13	2,7
Kayıp veri	16	3,3
Toplam	480	100,0

Turizm Eğitimi Alıp Almadığı	n	%
Evet	207	43,1
Hayır	234	48,8
Kayıp veri	39	8,1
Toplam	480	100

Çalışılan Departman	n	%
Ön Büro	44	9,2
İnsan Kaynakları	18	3,8
Servis-Bar	129	26,9
Mutfak	68	14,2
Kat Hizmetleri	92	19,2
Teknik Servis	35	7,3
Muhasebe/Finans	32	6,7
Satış/ Pazarlama	7	1,5
Diğer	51	10,6
Kayıp veri	4	,8
Toplam	480	100,0

Cinsiyet	n	%
Kadın	193	40,2
Erkek	277	57,7
Toplam	470	97,9
Kayıp veri	10	2,1
Toplam	480	100,0

Turizm Eğitimi Alınan Kurum	n	%
Mesleki Kurslar	89	42,8
Turizm Lisesi	44	21,2
Üniversite	60	28,8
Diğer	15	7,2
Toplam	208	100,0

Çalışılan Oteldeki Personel Sayısı	n	%
80 ve altı	69	14,4
81-100	59	12,3
101-120	48	10,0
121-140	30	6,3
141 ve üzeri	230	47,9
Kayıp veri	44	9,2
Toplam	480	100,0

Tablo 3: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Sektörde Çalışma Süresi	Çalışma	n	%	Mevcut Oteldeki Çalışma Süresi	n	%
1 yıldan az		47	9,8	1 yıldan az	129	26,9
1-5 yıl		127	26,5	1-5 yıl	203	42,3
6-10 yıl		109	22,7	6-10 yıl	88	18,3
11-15 yıl		70	14,6	11-15 yıl	26	5,4
15 yıldan fazla		93	19,4	15 yıldan fazla	25	5,2
Kayıp veri		34	7,1	Kayıp veri	9	1,9
Toplam		480	100,0	Toplam	480	100,0

Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların %40,2'si kadın, %57,7'si ise erkeklerden oluşmaktadır. %53,3'lük kısmının 31-50 yaş aralığında, %53,1'lik kısmının evli olduğu görülmektedir. Katılımcıların %43,1'inin turizm eğitimi aldığı ve turizm eğitimi alanların %42,8'inin mesleki kurslar aracılığıyla %28,8'inin üniversitede bu eğitimi aldığı görülmektedir. Genel eğitim durumu incelendiğinde %38,5'lik kısmının lise mezunu %16,9'luk kısmının lisans mezunu, %15,8'inin orta öğretim, %14,2'sinin ilk öğretim ve %10,4'ünün ön lisans mezunu olduğu görülmektedir. Mesleki özelliklerine ilişkin bulgularda ise katılımcıların %26,9'u servis bar, %19,2'si kat hizmetleri, %14,2'si mutfak departmanı, %9,2'si önbüroda çalışanlardan oluşmaktadır. %57,3'ünün geliri 2001-3000 TL, %24,2'sinin geliri 3001-4000 TL aralığındadır. Katılımcıların çalıştıkları oteldeki personel sayısına bakıldığında %47,9'unun 141 ve üzeri personeli bulunan otellerde çalıştıkları anlaşılmaktadır. Katılımcıların %26,5'inin turizm sektöründe çalışma tecrübesi 1-5 yıl arasında, %22,7'sinin 6-10 yıl arasında, %19,4'ünün 15 yıldan fazla olduğu görülmektedir. Anket uygulamasının yapıldığı dönemde çalıştıkları oteldeki deneyim süresine bakıldığında ise %42,3'nün 1-5 yıl aralığında olduğu, %26,9'nun mevcut işletmede 1 yıldan az süredir çalıştığı görülmektedir.

4.2. Yapısal Modelin Analizi ve Hipotezlerin Test Edilmesi

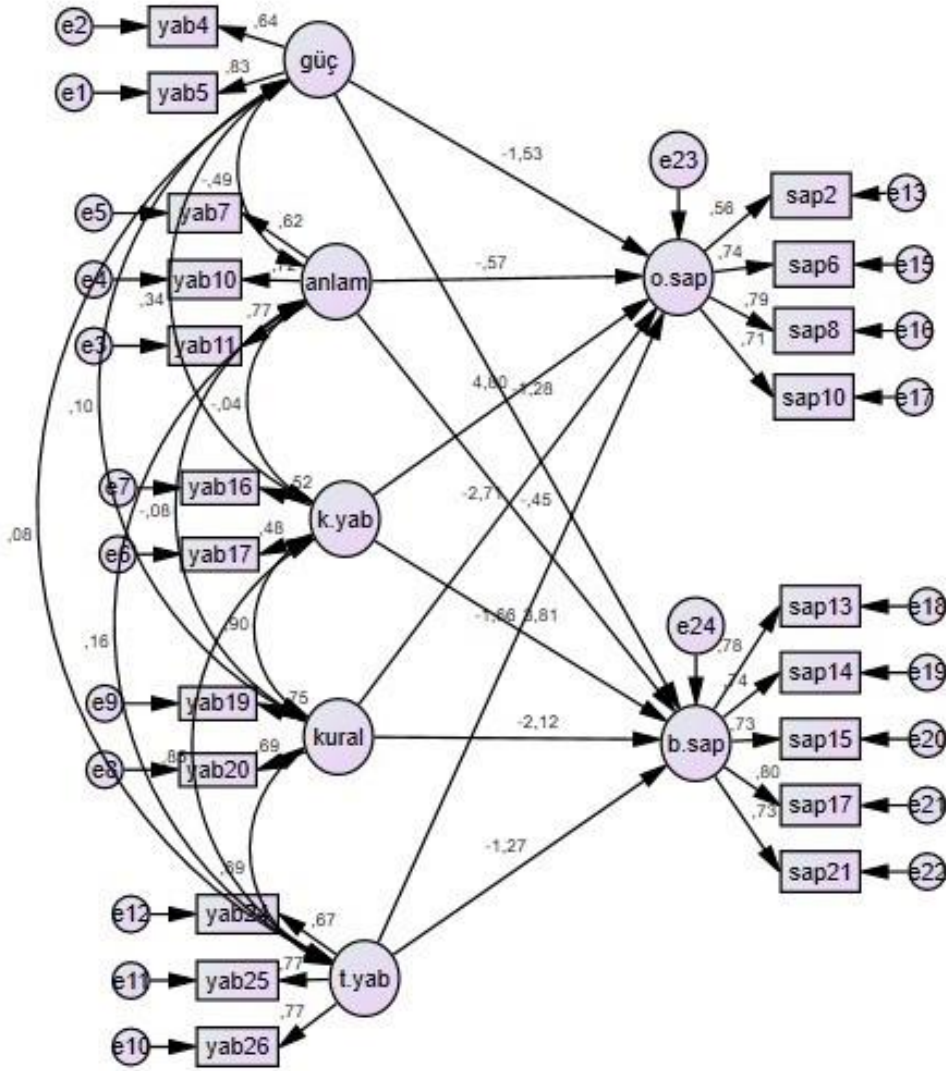
Yapısal eşitlik modellemesi değişkenler arasındaki nedenselliği ve yapısal özellikleri analiz etmeye yarayan bir yöntemdir (Özdamar, 2016). Çalışmanın bu bölümünde otel çalışanlarının yabancılaşmasının örgütsel sapma davranışlarına etkisini araştırmak amacıyla "En Çok Olabilirlik (Maksimum Likelihood)" yöntemi kullanılarak yol analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda elde edilen model Şekil 3'te yapısal modelin uyum iyiliği değerlerini gösteren Tablo 4 görülmektedir.

Tablo 4: Yol Analizine İlişkin Uyum Değerleri

Uyum İndeksleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Tespit Edilen Uyum Değeri	Sonuç
Düzeltilmiş Ki Kare χ^2/sd	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 < \chi^2/df \leq 5$	2,595	Kabul Edilebilir Uyum
Uyum İyiliği İndeksi (GFI)	$0.90 \leq GFI \leq 1$	$0.85 \leq GFI \leq 0.89$	0,918	İyi Uyum
Düzeltilmiş Uyum iyiliği İndeksi (AGFI)	$0.90 \leq AGFI \leq 1$	$0.85 \leq AGFI \leq 0.89$	0,888	Kabul Edilebilir Uyum
Normlaştırılmamış Uyum İndeksi (TLI)	$0.95 \leq TLI \leq 1$	$0.90 \leq TLI \leq 0.94$	0,909	Kabul Edilebilir Uyum
Karşılaştırılmalı Uyum İndeksi (CFI)	$0.97 \leq CFI \leq 1$	$0.95 \leq CFI \leq 0.97$	0,927	Kabul Edilebilir Uyum
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA)	$0 < RMSEA < 0.05$	$0.06 < RMSEA \leq 0.08$	0,058	İyi Uyum
Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2010). Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları. Detay Yayıncılık: Ankara.				

Yapısal modelin uyum iyiliği değerlerini gösteren Tablo-4 incelendiğinde elde edilen değerlerin kabul edilebilir değer aralığında hesaplandığı görülmektedir. Uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir seviyelerde hesaplanmasıyla çalışma kapsamında oluşturulan model kabul edilmiştir.

Şekil 3: Yol Analizine İlişkin Model



Yapısal modelin yol analizi sonuçları incelendiğinde yabancılaşma boyutlarından güçsüzlük boyutunun otel çalışanlarının örgüte yönelik sapma davranışları ile bireyler arası sapma davranışları üzerinde $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde negatif yönde etki sahibi olduğu görülmektedir. Güçsüzlük boyutunun her iki sapma davranışına etkisi de oldukça yakın düzeydedir yine de bu boyutun bireyler arası sapma davranışı üzerinde etkisinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Bu sonuca

göre H1a ve H1f hipotezleri desteklenmiştir. Yabancılaşmanın anlamsızlık boyutunun örgüte yönelik sapma davranışı ve bireyler arası sapma davranışı üzerine etkisi gözlenememiştir. Buna göre H1b ve H1g hipotezleri desteklenmemiştir. Yabancılaşmanın kendine yabancılaşma boyutunun hem örgüte yönelik sapma davranışı üzerinde hem de bireyler arası sapma davranışı üzerinde $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde pozitif yönde etki sahibi olduğu görülmektedir. Tablo incelendiğinde sapma davranışları üzerinde en yüksek etkiye sahip olan yabancılaşma boyutunun kendine yabancılaşma boyutu olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre H1d ve H1i hipotezleri desteklenmiştir. Diğer taraftan yabancılaşmanın kuralsızlık boyutunun örgüte yönelik sapma davranışı üzerine etkisi olmadığı görülmüştür. Buna rağmen bireyler arası sapma davranışı üzerinde $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde negatif yönde etki sahibi olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda H1c hipotezi desteklenmezken H1h hipotezi desteklenmiştir. Son olarak yabancılaşmanın topluma yabancılaşma boyutunun örgüte yönelik sapma davranışı ve bireyler arası sapma davranışı üzerine etkisi gözlenememiştir. Buna göre H1e ve H1j hipotezleri desteklenmemiştir.

Çalışma kapsamında incelenen tüm hipotezler ve sonuçları Tablo-5'te sunulmaktadır.

Tablo 5: Hipotezlerin Sonuçları

Hipotezler	Sonuç
H1: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının örgütsel sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Kısmen Desteklendi
H1a: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının güçsüzlük boyutunda örgüte yönelik sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklendi
H1b: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının anlamsızlık boyutunda örgüte yönelik sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklenmedi
H1c: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının kuralsızlık boyutunda örgüte yönelik sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklenmedi
H1d: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının kendine yabancılaşma boyutunda örgüte yönelik sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklendi
H1e: Otel çalışanların örgütsel yabancılaşmalarının topluma yabancılaşma boyutunda örgüte yönelik sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklenmedi
H1f: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının güçsüzlük boyutunda bireyler arası sapma davranışları anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklendi
H1g: Otel çalışanların örgütsel yabancılaşmalarının anlamsızlık boyutunda bireyler arası sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklenmedi
H1h: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının kuralsızlık boyutunda bireyler arası sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklendi
H1i: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının kendine yabancılaşma boyutunda bireyler arası sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklendi
H1j: Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının topluma yabancılaşma boyutunda bireyler arası sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklenmedi

Tablo 5'te görüldüğü üzere, bu tez çalışmasının modeli için kurulan hipotezin, H1b, H1c, H1e, H1g ve H1j alt hipotezleri desteklenmemiş geriye kalan alt hipotezler desteklenmiştir yani kurulan 10 hipotezden 5'i desteklenmemiş 5'i desteklenmiştir. Bu durumda ana hipotez için kısmen desteklenmiştir denilebilir.

5. Tartışma

Otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının örgütsel sapma davranışına etkisini araştıran bu çalışmada veriler anket kullanılarak toplanmıştır. 480 otel çalışanından toplanan veriler IBM SPSS 22 ve AMOS 24 paket programları aracılığıyla analiz edilerek araştırmamızın kavramsal modeli ve hipotezleri test edilmiştir. Araştırmamızın modeli bağlamında 1 temel 10 alt hipotez olmak üzere toplam 11 hipotez kurulmuştur.

Araştırmamızın sonuçlarına göre katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular incelendiğinde katılımcıların %57,7'si erkek, %53,1'i evli ve %53,3'ü 31-50 yaş aralığındakilerden oluşmaktadır. Katılımcıların çoğunluğu lise mezunudur. %43,1 oranında katılımcı turizm eğitimi almıştır ve büyük çoğunluğu bu eğitimi mesleki kurslar aracılığıyla almıştır. Katılımcılar %26,9'luk bir oran ile çoğunlukla servis bar çalışanlarından oluşmaktadır. Gelir durumuna bakıldığında %57,3'lük kısmının geliri araştırmamızın yapıldığı dönemdeki asgari ücret seviyelerinde yani 2001-3000 TL aralığındadır. Katılımcıların büyük çoğunluğunun 141 ve üzeri personeli bulunan otellerde çalıştığı, turizm sektöründe çalışma tecrübelerinin çoğunlukla 1 yıldan fazla olduğu, 1-5, 6-10, 11-15 ve 15 yıldan fazla seçenekleri arasında dengeli olarak dağıldığı görülmektedir. Anket uygulamasının yapıldığı dönemde çalıştıkları oteldeki deneyim süresi ise %42,3 lük bir oranda 1-5 yıl aralığındadır.

Araştırmamızın modeli güçsüzlük, anlamsızlık, kendine yabancılaşma, kuralsızlık ve topluma yabancılaşma olmak üzere beş alt boyuttan oluşan yabancılaşma değişkeni ile örgüte yönelik sapma ve bireyler arası sapma olmak üzere iki alt boyuttan oluşan örgütsel sapma değişkenleri arasındaki ilişkilerden oluşmaktadır. Bu ilişkiler yapısal eşitlik modellemesi aracılığıyla analiz edilmiştir. Yabancılaşmanın güçsüzlük boyutu; genel olarak kişinin karar alma süreçlerinden soyutlanarak ürettiği ürün üzerinde kontrol hakkından mahrum bırakılmasıdır (Büyükyılmaz, 2007). Anlamsızlık boyutu; bireyin içinde bulunduğu iş hayatını anlama, anlamlandırma durumunu ifade eder. Kuralsızlık boyutu; örgütsel olarak onaylanmayan davranışların belirli hedeflere ulaşmak uğruna benimsenmesini ifade eder. Kendine yabancılaşma boyutu; kişinin yaptığı iş ile kendini gerçekleştirememesi durumunda ortaya çıkan yabancılaşma türüdür. Topluma yabancılaşma boyutu; kişinin birlikte çalıştığı örgütsel topluluktan uzaklaşması, onların değer atfettiği amaçlara ya da inançlara değer vermemesi durumudur (Seeman, 1983:786- 790). Örgütsel sapma değişkeninin örgüte yönelik sapma boyutu izinsiz eşya alma ya da hırsızlık, sabotaj, işe geç gelme, işte gerekenden az çaba gösterme vb. eylemleri ifade ederken bireyler arası sapma davranışı iş yerinde biriyle dalga geçme, kaba davranma, hakaret etme vb. eylemleri ifade etmektedir (Henle, 2005).

Literatürde yabancılaşmanın sapma davranışına etkisini inceleyen oldukça sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır (Tekin, 2021; Uysal, 2018; Üzüm ve Şenol, 2019; Zoghbi Manrique de Lara ve Caamaño Brito, 2010). Bununla birlikte çalışma

kapsamında incelenen otel çalışanlarının örgütsel yabancılaşmalarının örgütsel sapma davranışına etkisini inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle mevcut çalışma literatürde görülen bu boşluğu doldurması açısından önem taşımaktadır.

Yapılan analizler sonucunda yabancılaşmanın güçsüzlük boyutunun hem örgüte yönelik hem de bireyler arası sapma davranışına etki ettiği ancak bu etkinin umulanın aksine negatif yönlü olduğu görülmektedir. Üzüm ve Şenol, (2019) çalışmalarında güçsüzlük boyutunun sapma davranışına etki etmediği sonucuna ulaşırlarken Tekin (2021) ve Uysal (2018) çalışmalarında güçsüzlüğün sapma davranışına pozitif yönlü etkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Zoghbi Manrique de Lara ve Caamaño Brito (2010) ise bu çalışmada elde edilen sonuç ile benzer bir sonuca ulaşarak güçsüzlük boyutunun hem örgüte yönelik sapma hem de bireyler arası sapma davranışına negatif yönde etki ettiği sonucuna ulaşmıştır. Tespit edilen ilişkinin negatif yönlü olmasının sebebi örgüte yönelik olarak düşünüldüğünde çalışanların, örgüt içindeki güçsüzlük duygularını doğrudan çalıştıkları örgüt ile ilişkilendirmeyip çalıştıkları sektördeki genel bir sorun olarak görüyor olmaları ya da kamu politikalarıyla ilişkilendiriyor olmaları olabilir. Bireyler arası sapma davranışı açısından bakıldığında ise çalışanların, güçsüzlük duygusunun birlikte çalıştıkları iş arkadaşlarından kaynaklanmadığını, aksine iş arkadaşlarının da aynı durumdan muzdarip olduğunu düşünerek onlara karşı bir empati duygusu geliştirmeleri sebebiyle olabileceği düşünülmektedir. Dolayısıyla sapma davranışlarında düşme eğilimi ortaya çıkabilir.

Yapılan analiz sonucunda yabancılaşmanın anlamsızlık boyutu ile örgüte yönelik sapma ve bireyler arası sapma davranışı arasında diğer çalışmalarda (Tekin, 2021; Uysal, 2018; Zoghbi Manrique de Lara ve Caamaño Brito, 2010) görülenin aksine, herhangi ilişki tespit edilememiştir. Otel çalışanının yaşadığı ve yaptığı işin amacını, değerini veya mantığını kavrayamamış olsa dahi çalıştığı işletmeye ve iş arkadaşlarına yönelik herhangi bir sapma davranışı sergilememektedir. Bunun nedeni çalıştığı işin sezonluk olmasından gelecek sezon başka bir işletmeye geçme düşüncesinden kaynaklanıyor olabilir.

Yabancılaşmanın kuralsızlık boyutunun örgüte yönelik sapma davranışına bir etkisi bulunmazken bireyler arası sapma davranışını negatif yönlü etkilediği görülmektedir. Üzüm ve Şenol (2019) kuralsızlık ile sapma davranışı arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Bu çalışmada örgütsel sapma davranışı tek boyut olarak ele alındığından analiz sonucunun bu sonuçla kısmen örtüştüğü söylenebilir.

Yabancılaşmanın kendine yabancılaşma boyutu ile örgütsel sapmanın her iki boyutu arasında da pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Zoghbi Manrique de Lara ve Caamaño Brito, (2010)' kendine yabancılaşma ile örgüte yönelik sapma ve bireyler arası sapma davranışı arasında bir ilişki tespit edemezken Tekin, (2021) ve Uysal, (2018) pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir.

Yabancılaşmanın, topluma yabancılaşma boyutu ile örgütsel sapma boyutları arasında Üzüm ve Şenol (2019)'un aksine herhangi bir ilişki tespit edilememiştir. Otel çalışanlarının çoğunlukla sezonluk olarak çalıştıkları, sürekli yaşadıkları yerler dışında çalıştıkları ve dolayısıyla zaten yabancı oldukları bir toplum içerisinde buldukları için topluma yabancı olmalarının örgüte yönelik

sapma davranışlarını etkilememesi; bir başka deyişle topluma yabancılaşma boyutu ile örgütsel sapma boyutları arasında herhangi bir ilişkinin tespit edilememiş olması olağan kabul edilebilir.

Kısacası; bu çalışmada örgütsel yabancılaşma değişkeninin örgütsel sapma değişkenine her iki değişkenin alt boyutlarıyla birlikte etkisi araştırılmıştır. Oluşturulan 10 alt hipotezden 5'i desteklenmiştir. Buradan çıkan sonuca göre yabancılaşmanın sapma davranışları üzerine kısmen etkisi vardır denilebilir.

6. Sonuç ve Öneriler

Örgütsel yabancılaşma, çalışanların örgüt içerisinde yaptıkları iş hakkında karar verme yetkisine sahip olamadıklarında, yaptıkları işi örgütün genel amaçlarıyla ilişkilendiremediklerinde, içinde buldukları örgütsel topluluğa ait olamadıklarında ve kişisel olarak yaptıkları iş ile kendilerini ifade edemediklerinde ortaya çıkan yabancılaşma durumudur (Blauner, 1968). Örgütsel sapma davranışı ise çalışanların, örgütün önem teşkil eden kurallarını istemli bir biçimde ihlal etmesi ve bunun sonucunda örgütün, örgüt üyelerinin ya da ikisinin birden iyiliğini tehdit eden davranışlarda bulunmasıdır (Robinson ve Bennett, 1995).

Örgütsel olarak yabancılaşan bir çalışan, yaptığı işi önemsememek, işini yaparken daha az çaba göstermek, sadece gelir elde etmek üzere çalışmak gibi sapma özellikleri gösteren davranışlarda bulunmaya meyilli olabilmektedir (Agarwal, 1993). Erich Fromm çalışanların bağımsız hareket edemediklerinde yaptıkları işin düşünmeden yapılan bir eyleme dönüştüğünü, yaratıcılık ve merak duygusunun körelendiğini ifade etmektedir. Bunun sonucunda çalışanlar ya bu durumdan kaçmak ya da bu duruma direnmek zorunda kalmaktadırlar. Yani ya işini yaparken yeterince çaba göstermeyen, işini önemsemeyen uyuşuk bir hale girecektir ya da yıkıcı davranışlarda bulunacaktır (Fromm, 1996).

Turizm ürünü, üretildiği noktada üreticiyle tüketici arasında toplumsal bir etkileşim kurularak tüketilmektedir. Çalışanların emeği üretilen hizmetin doğrudan bir parçasıdır. Dolayısıyla çalışanların dış görünüşleri, konuşma biçimleri, kişilikleri, ruh halleri vs. yöneticilerin müdahale ve denetim alanı kapsamına girebilmektedir (Urry, 2009). Bu sebeple turizm gibi hizmet üreten sektörlerde çalışanlar diğer sektör çalışanlarına göre daha çok yabancılaşma durumuyla karşı karşıya kalabilmektedirler (Fromm, 1996). Bu nedenle otel yöneticileri, çalışanların işletmeye yabancılaşmasını önleyecek tedbirleri almak ve uygulamak zorundadırlar.

6.1. Gelecekte yapılacak araştırmalara ilişkin öneriler:

Konu ile ilgili yerli ve yabancı literatür tarandığında çok az çalışma olduğu görülmektedir. Turizm sektöründe ise daha önce bu konuyla ilgili yapılmış bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak özellikle turizm gibi odak noktası insan olan bir sektörde çalışanların yabancılaşması ve yabancılaşmaları ile ilişkili olarak ortaya çıkabilecek sapma davranışları hakkında daha derinlemesine araştırmalar yapılarak bilgiler edinmek bu tür davranışları önlemek ve çözümler sunmak adına oldukça önemlidir.

Çalışmada karşımıza çıkan kuralsızlık boyutunun sadece bireyler arası sapma davranışı ile negatif bir ilişkisinin olması dikkat çekicidir. Gelecekteki çalışmalarda bununla ilgili daha derinlemesine çalışmalar yürütülüp bunun temel nedenleri ortaya çıkarılabilir. Güçsüzlük boyutunun sapma boyutlarıyla negatif yönlü ilişkisinin olması da yine benzer biçimde dikkat çekici bir sonuçtur.

Gelecekteki çalışmalarda güçsüzlük ve anlam olarak tam tersi bir konumda olan yetkilendirme arasındaki ilişkiler yine sapma davranışları bağlamında birlikte alınarak araştırılabilir. Literatüre bakıldığında görülen sınırlı sayıdaki çalışmada birbirinden farklı sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir. Böylesi farklı sonuçlara ulaşmanın sebebinin, seçilen örneklemin farklı özelliklerinden kaynaklanıyor olması olasıdır. Bu bağlamda, bu alanda farklı örneklem üzerine daha fazla çalışmaya ihtiyaç olduğunu da söylemek mümkündür. Son olarak bu çalışmada veriler nicel yöntemlerden yararlanılarak toplanmıştır. Gelecekteki araştırmalarda sapma davranışları gibi, katılımcıların anket ifadelerine yanıltıcı yanıtlar vermesi muhtemel konularda nitel yöntemlerin tercih edilmesinin daha sağlıklı sonuçlara ulaşmayı sağlayacağı düşünülmektedir.

Ayrıca gelecekteki çalışmalarda; örgütsel yabancılaşma ile sapma davranışı arasındaki ilişkide örgütsel adalet algısı veya örgütsel bağlılık gibi değişkenlerin aracı rolü test edilebilir; farklı kültürel bölgelerde yabancılaşma ve sapma davranışlarının karşılaştırılması yapılabilir; yabancılaşmanın tüm boyutlarının değil, özellikle hangi boyutunun hangi sapma davranışını daha güçlü etkilediği detaylı olarak incelenebilir.

6.2. Sektörel Öneriler:

Araştırmada hem örgüte yönelik hem de bireyler arası sapma davranışına en önemli etkiyi yapan ve sapma davranışlarının artmasına neden olan yabancılaşma boyutu kendine yabancılaşmadır. Çalışanların yaptıkları işe kendi yaratıcı doğalarından bir şey katmadıklarında, problem çözme yeteneklerini kullanamadıklarında aynı zamanda yaptıkları iş sonucunda kendilerini zihinsel ya da fiziksel olarak geliştiremediklerini düşündüklerinde kendine yabancılaşma ortaya çıkmaktadır. Yabancılaşmanın bu boyutu güçsüzlük ve anlamsızlık boyutları ile de ilişkilidir. Bu bağlamda öncelikle çalışanlara yaptıkları işin ve işletmedeki görevlerinin örgüt içindeki yeri ve önemini onlara hissettirebilecek faaliyetlerde bulunmalıdır. Çalışanların işlerini yaparken kendilerini gerçekleştirebilecekleri bir alan açılması, işlerine yaratıcı katkılar sunabilecekleri fırsatlar tanınması kendilerine yabancılaşmalarını önlemede önemli bir unsur olacaktır. Bunun yanında çeşitli öğrenme aktiviteleri için (hizmet içi eğitim, çeşitli atölye eğitimleri vb.) imkanlar yaratılarak, çalışanların hem kendi düşünsel dünyalarına hem de örgüt için yaptıkları işlerde onlara katkı sağlanabilir. Böylelikle sadece para kazanmak ya da başka amaçları gerçekleştirmek üzere çalıştıkları duygusu azalabilir, işleri ile daha anlamlı bir bağ kurmaları sağlanabilir.

Ayrıca yabancılaşmanın ve sapmanın seviyesini azaltmak için katılımcı yönetim (fikirleri, şikayetleri, önerileri vb. alınacak şekilde) mekanizmaları kurulabilir; iş zenginleştirilmesi yapılabilir; otel çalışanlarına, sundukları hizmetin kalitesini artıracak inisiyatifler kullanma yetkisi verilebilir; yaptıkları işin otelin genel başarısına ve misafir memnuniyetine nasıl somut olarak katkıda bulunduğu sürekli açıklanabilir; yöneticiler, sadece hatalı davranışlara değil, aynı zamanda olumlu performansa da anında ve yapıcı geri bildirim sağlayabilir; ücretlendirme, terfi,

vardiya dağılımı ve disiplin süreçlerinde şeffaflık ve eşitlik ilkesi benimsenebilir; hangi davranışların örgütsel sapma olarak kabul edildiği (örneğin, mülke zarar verme, iş saatinde tembellik, meslektaşlara saygısızlık) ve bu davranışların sonuçları net bir şekilde belirlenip tüm çalışanlara eğitim yoluyla aktarılabilir; üst yönetim ve denetçiler, otel etik kurallarını ve değerlerini somut davranışlarıyla sergileyebilir; çalışanların sosyal yaşama katılımını desteklemek için daha esnek veya öngörülebilir vardiya planlamaları yapılabilir; otel çalışanlarının sürekli gülümseme ve olumlu tavır sergileme zorunluluğu yaratan "duygusal emek" yükü hafifletilebilir; otel içerisinde ekip dayanışmasını ve sosyal etkileşimi artıracak etkinlikler düzenlenebilir ve son olarak mentorluk programları ile yeni çalışanların sosyal ortama adaptasyonu hızlandırılabilir.

7. Kaynakça

- Agarwal, S. (1993). Influence of Formalization on Role Stress, Organizational Commitment, and Work Alienation of Salespersons: A Cross-National Comparative Study. *Journal of International Business Studies*, 24(4), 715-739.
- Aiken, M. ve Hage, J. (1966). Organizational Alienation: A Comparative Analysis. *American Sociological Review*, 31(4), 497-507. DOI: <https://doi.org/10.2307/2090773>.
- Anderson, G. (1990). *Fundamentals of Educational Research*. London: The Farmer Press.
- Appelbaum, S. H., Iaconi, G. D., & Matousek, A. (2007). Positive And Negative Deviant Workplace Behaviors: Causes, Impacts, and Solutions. *Corporate Governance*, 7(5), 586-598.
- Aytaç, Ömer (2005), "Modern Bürokrasiler ve Yabancılaşma Ethosu", *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:15, Sayı:2, S.319-348.
- Becker, H. S. (1966). *Outsiders: Studies in The Sociology of Deviance*. New York: The Free Press.
- Bennett, R. J. ve Robinson, S. L. (2000). Development of a Measure of Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Blauner, R. (1968). *Alienation and Freedom* (4th ed.). Chicago: The University of Chicago Press.
- Boudon, R., ve Bourricaud, F. (2003). *A Critical Dictionary of Sociology* (Çev P. Hamilton, 3rd ed.). Paris: Routledge.
- Büyükyılmaz, O. (2007). *İşletmelerde Yabancılaşmanın Sosyo-Psikolojik Etkileri ve Türkiye Taşkömürü Kurumunda Bir Uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Clark, J. P. (1959). Measuring Alienation Within a Social System. *American Sociological Review*, 24(6), 849-852.
- Colbert, A. E., Mount, M. K., Harter, J. K., Witt, L. A., ve Barrick, M. R. (2004). Interactive Effects of Personality and Perceptions of the Work Situation on Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 599-609.
- Ertoylu, M. (2007). *Yabancılaşma, Kader mi, Tercih mi?* Ankara: Lotus Yayınevi.
- Fromm, E. (1996). *Sağlıklı Toplum* (Çev. Y. Salman ve Z. Tanrıseven, 3. Baskı). İstanbul: Payel Yayınevi.
- Goode, E. ve Ben-Yehuda, N. (2009). *Moral Panics: The Social Construction of Deviance* (2.nd ed). Chichester: John Wiley & Sons.

- Gruys, M. L. ve Sackett, P. R. (2003). Investigating the Dimensionality of Counterproductive Work Behavior. *International Journal Of Selection And Assessment*, 11(1), 30-42.
- Harris, L. C., & Ogbonna, E. (2002). Exploring Service Sabotage: The Antecedents, Types and Consequences of Frontline, Deviant, Antiservice Behaviors. *Journal of Service Research*, 4(3), 163–183.
- Henle, C. A. (2005). Predicting Workplace Deviance from the Interaction between Organizational Justice and Personality. *Journal of Managerial Issues*, 17(2), 247-263.
- Hirschfeld, R. R. ve Feild, H. S. (2000). Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of a General Commitment to Work. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 789-800. [https://doi.org/10.1002/1099-1379\(200011\)21:7<789::AID-JOB59>3.0.CO;2-W](https://doi.org/10.1002/1099-1379(200011)21:7<789::AID-JOB59>3.0.CO;2-W).
- Hollinger, R. C. ve Clark, J. P. (1982). Formal and Informal Social Controls of Employee Deviance. *The Sociological Quarterly*, 23(3), 333-343.
- İslamoğlu, A. H. ve Alnıaçık, Ü. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (5. Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi.
- İyigün, Ö. N. (2011). Psikolojik Kontratin Örgütsel Sapma Üzerindeki Etkisinde Kişilik Özelliklerinin Rolü ve Bir Araştırma (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kanungo, R. N. (1979). The Concepts of Alienation and Involvement Revisited. *Psychological Bulletin*, 86(1), 119-138.
- Kanungo, R. N. (1992). Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives in Business. 11(5/6), 413-422.
- Keh, H. T., Ren, R., Hill, S. R., & Li, X. (2013). The Beautiful, the Cheerful, and the Helpful: The Impact of Service Employee Attributes On Customer Satisfaction. *Psychology & Marketing*, 30(3), 211–226.
- Kohn, M. L. (1976). Occupational Structure and Alienation. *American Journal of Sociology*, 82(1), 111-130. DOI: <https://doi.org/10.1086/226272>.
- Li, S. ve Chen, Y. (2018). The relationship between psychological contract breach and employees' counterproductive work behaviors: The mediating effect of organizational cynicism and work alienation. *Frontiers in Psychology*, 9, 1273. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01273>.
- Lugosi, P. (2019). Deviance, Deviant Behaviour and Hospitality Management: Sources, Forms and Drivers. *Tourism Management*, 74, 81-98.
- Mangione, T. W. ve Quinn, R. P. (1975). Job Satisfaction, Counterproductive Behavior, and Drug Use at Work. *Journal of Applied Psychology*, 60(1), 114-116.
- Mottaz, C. J. (1981). Some Determinants of Work Alienation. *The Sociological Quarterly*, 22(4), 515-529. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1533-8525.1981.tb00678.x>.
- Nair, N., & Vohra, N. (2010). An Exploration of Factors Predicting Work Alienation of Knowledge Workers. *Management Decision*, 48(4), 600–615
- Özdamar, K. (2016). *Eğitim, Sağlık ve Davranış Bilimlerine Ölçek ve Test Geliştirme Yapısal Eşitlik Modellemesi*. Eskişehir: Nisan Kitabevi.
- Pallant, J. (2011). *SPSS Survival Manual: A step by step guide to data analysis using SPSS* (4. Baskı). Australia: Allen & Unwin.
- Pappenheim, F. (2002). *Modern İnsanın Yabancılaşması* (Çev. S. Ak). Ankara: Phonex Yayınları.

- Robinson, S. L. ve Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *The Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572. DOI: <https://doi.org/10.2307/256693>.
- Schacht, R. (1970). *Alienation*. New York: Doubleday & Company, INC.
- Seeman, M. (1983). Alienation Motifs in Contemporary Theorizing: The Hidden Continuity of the Classic Themes. *Social Psychology Quarterly*, 46(3), 171-184.
- Spreitzer, G. M. ve Sonenshein, S. (2004). Toward the Construct Definition of Positive Deviance. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 828-847.
- Sönmez, V. ve Alacapınar, F. G. (2017). *Örneklendirilmiş Bilimsel Araştırma Yöntemleri (Genişletilmiş 5. Baskı)*. Anı Yayıncılık, Ankara.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (1998). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2025), www.basin.ktb.gov.tr/TR-377123/antalyaya-turist-akini-devam-ediyor.html. (25.11.2025).
- Tekin, D. (2021). *İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Sinizmin Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarına Etkisi (Yayımlanmamış Doktora Tezi)*. Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Tükel, İ. (2012). Modern Örgütlerde Yabancılaşma ve Kafka'nın "Dönüşüm" Romanının Bu Bağlamda Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 2(1), 34-50.
- Türk Dil Kurumu (2019), www.sozluk.gov.tr. (25.12.2019).
- Üngüren, E., & Doğan, H. (2010). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Yabancılaşma Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*.
- Urry, J. (2009). *Turist Bakışı (Çev. E. Tataroğlu ve İ. Yıldız)*. Ankara: Bilgesu Yayıncılık.
- Uysal, T. (2018). Çalışanlarda İşe Yabancılaşmanın Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarına Etkisi. *Business & Management Studies: An International Journal*, 6(4), 1434-1454. DOI: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v6i4.405>.
- Üzüm, B. ve Şenol, L. (2019). Yabancılaşma ve Üretim Karşıtı İş Davranışları: Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma. *Beykoz Akademi Dergisi*, 7(2), 65-80.
- Wang, C., & Chen, K. (2020). Work Alienation and Service Sabotage: Evidence From The Hospitality Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Williamson, I. ve Cullingford, C. (1997). The Uses and Misuses of 'Alienation' in the Social Sciences and Education. *British Journal of Educational Studies*, 45(3), 263-275. DOI: <https://doi.org/10.1111/1467-8527.00051>.
- Zoghbi Manrique de Lara, P. ve Caamaño Brito, G. (2010). El impacto de la alienación laboral sobre las conductas desviadas en el trabajo: Un estudio exploratorio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(1), 79-92.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.	Bilgilendirilmiş Onam Formu: Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.
Teşekkür: Katkılarından dolayı hakemlere teşekkür ederiz.	Araştırmacıların Katkı Oranı: Sorumlu Yazar: %50 Diğer Yazar: %50
Destek Bilgisi: Herhangi bir kurum ve/veya kuruluştan destek alınmamıştır.	Etik Kurul Onayı: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu tarafından 12.11.2020 tarihli ve E 200234 numaralı kararlar onaylanmıştır.
Çıkar Çatışması: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.	