

OTEL İŞLETMELERİNDE PSİKOLOJİK SÖZLEŞMENİN İŞE YABANCILAŞMA VE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ÜZERİNE ETKİSİ

THE IMPACT OF PSYCHOLOGICAL CONTRACT ON WORK ALIENATION AND ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION IN HOTEL ESTABLISHMENTS

Melda AKBABA

Dr.Öğretim Üyesi, Kilis 7 Aralık Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği, mharbalioglu@kilis.edu.tr
Kilis/Türkiye

ÖZET

Bu araştırmada, Gaziantep ilindeki turizm işletme belgeli otel işletmelerinde psikolojik sözleşmenin işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu nedenle, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan 285 işgörene anket aracılığıyla ulaşılmıştır. Otel işletmelerinde psikolojik sözleşme, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere korelasyon, psikolojik sözleşmenin işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisini belirlemek amacıyla regresyon, demografik değişkenlere göre psikolojik sözleşme boyutları, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşmenin farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla t testi ve ANOVA analizi yapılmıştır. Yapılan analizler neticesinde psikolojik sözleşme boyutlarından işlemsel sözleşme ile işe yabancılaşma arasında pozitif yönde yüksek derecede bir ilişki olduğu, psikolojik sözleşme boyutlarından ilişkisel sözleşme ile işe yabancılaşma arasında negatif yönde zayıf derecede bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda araştırmaya katılan işgörenlere göre otel işletmelerinde işlemsel sözleşme arttıkça işe yabancılaşma artmakta, ilişkisel sözleşme arttıkça işe yabancılaşma azalmaktadır. Bununla birlikte işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme bağımlı değişkenleri bağımsız değişkenler işlemsel ve ilişkisel sözleşme tarafından açıklanabilmektedir.

Anahtar sözcükler: Psikolojik sözleşme, işe yabancılaşma, örgütsel özdeşleşme ve otel işletmeleri.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the impact of psychological contract on work alienation and organizational identification in hotel establishments in Gaziantep state. 285 employees, who work in hotel establishments, have been contacted through a survey for this purpose in Gaziantep. Correlation, regression, t-test and ANOVA analysis have been carried out to establish the relationship between psychological contract, work alienation and organizational identification, to establish the impact of psychological contract on work alienation and organizational identification, to determine the dimensions of whether demographic versatility psychological contract dimensions, work alienation and organizational identification changes or not in hotel establishments. As a result of the analysis, there is a high degree of positive correlation between transactional contract and work alienation and it was determined that there is a weak degree of negative relationship between the relational contract and work alienation. In this context, according to employees who participated in the research increasing transactional contracts is increases work alienation and increasing relational contract is decreases work alienation in hotel establishments. However, independent variables transactional and relational contracts can be explained by dependent variables work alienation and organizational identification.

Key words: Psychological contract, work alienation, organizational identification and hotel establishments.

1.GİRİŞ

İnsan kaynağından etkin bir şekilde fayda sağlanmasının zorunlu olduğu işletmelerin başında gelen otel işletmelerinde örgütsel ve bireysel verimliliğin, rekabet üstünlüğünün, işgörenlerin örgütle özdeşleşmenin sağlanmasında ve işgörenlerin işe yabancılaşmasının azaltılmasında, işveren ve işgörenin psikolojik sözleşme kapsamındaki beklentilerinin karşılıklı olarak yerine getirilmesi önem arz etmektedir. Buna bağlı olarak otel işletmelerinde işgörenlerin psikolojik sözleşme kapsamında işlerine yabancılaşma durumlarının saptanarak işgörenlerin örgütleriyle özdeşleşmelerini arttıracak önlemlerin alınması gerekmektedir. Bu sayede işgörenlerin işe yabancılaşması azaltılıp örgütle

özdeşleşmeleri sağlanarak hem örgüt hem işgörenin verimliliği artış gösterebilecek, hem de örgüt rekabet üstünlüğü sağlayabilecektir.

Araştırmanın birinci kavramı psikolojik sözleşme, işgören ile örgüt yükümlülüklerinin algılanan vaatlere dayandığı ve örgüt temsilcilerinin kabul etmek zorunda olmadığı, işgören ile örgütün karşılıklı yükümlülükler hakkındaki inançları olarak tanımlanmaktadır (Morrison ve Robinson 1997: 229). İşe yabancılaşma; işgörenin iş yerindeki rolüne karşı isteksiz ve düşük derecede işine bağlı olması olarak ifade edilmektedir (Hirschfeld ve Field, 2000: 790). Örgütsel özdeşleşme ise işgörenin kendini örgütüyle bilişsel bağlılık içinde hissetmesi, örgütün başarısını kendi başarısı veya örgütün başarısızlıklarını kendi başarısızlığı gibi algılaması olarak ifade edilmektedir (Mael ve Ashforth, 1992: 103).

Psikolojik sözleşmeye bağlı olarak örgütleriyle özdeşleşmemiş ve işlerine yabancılaşmış işgörenlerin, performansları, örgütsel bağlılıkları ve verimliliklerinde azalma olabilmekte ve bu durum örgütü olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Bu çalışmada otel işletmelerinde psikolojik sözleşmenin işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisi saptanmaya çalışılarak, psikolojik sözleşme kapsamında iş görenlerin işe yabancılaşmalarını azaltacak örgütsel özdeşleşmelerini arttıracak öneriler getirilmesi amaçlanmaktadır. Çalışmada psikolojik sözleşme, işe yabancılaşma ve örgütsel çerçeve ilgili kavramsal çerçeve belirlenerek, anket aracılığıyla işgörenlerden veriler toplanarak araştırmanın amacına hizmet edecek farklı analizlere tabi tutulmuş ve elde edilen bulgular yorumlanarak psikolojik sözleşme kapsamında çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Psikolojik Sözleşme

Örgütlerin yapısında küçülme ve dış kaynak kullanımını da içeren büyük değişiklikler meydana gelmiştir. Söz konusu değişiklikler, işveren ve işgören algılarını ve ilişkilerini etkisi altına almıştır. Buna bağlı olarak Argyris (1960), Levinson ve diğerleri (1962), Schein (1965) ve Rousseau (1989, 1995) çalışmalarında işveren ve işgören ilişkisini daha iyi anlamak üzere psikolojik sözleşme teorisini geliştirmişlerdir (Zhao ve diğerleri, 2007: 647-648). Argyris (1960) işgörenlerin performanslarını arttırmaya yönelik yazılı anlaşmaların dışında diğer ilişkilerinde önem arz ettiğini ifade etmiş, ancak diğer ilişkilerin ne olduğunu tam olarak adlandıramamıştır. Levinson ve diğerleri (1962) psikolojik sözleşmeyi, örgüt ile işgören arasındaki beklentilerden oluşan, yazılı veya sözlü olarak ifade edilmeyen ve işverenle işgörenin karşılıklı onaylanan örtülü beklentileri olarak tanımlamışlardır (Akt. Mimaroglu Özgen ve Özgen, 2010: 2). Başka bir tanıma göre psikolojik sözleşme, işverenin ve işgörenin iş ilişkilerine bağlı olarak birbirlerinden beklentilerini psikolojik olarak belirleyen, işverenle işgören arasında sözlü olarak açıklanmayan sözleşme olarak ifade edilmiştir (Kotter 1973; Akt. Cihangiroğlu ve Şahin, 2010: 3).

Thornrow (1988) ise, psikolojik sözleşmeyi, işveren ile işgören arasındaki psikolojik dinamiği yansıtan, yazılı olmayan ya da söylenmemiş beklentiler olarak ifade etmektedir. Psikolojik sözleşme kapsamındaki beklentiler işgören açısından örneğin, yüksek ücret, iş güvenliği vb. işveren açısından ise örneğin, sıkı çalışma, sadakat veya fedakârlıktır (Rousseau, 1990: 390). Psikolojik sözleşmenin oluşum aşamasında çeşitli kaynaklar rol oynamaktadır. Genel olarak, işgören işe alınma sürecinde işgörenin işe alınmasını onaylayan kişi ile etkileşimde bulunarak psikolojik sözleşme geliştirebilmektedir. Bununla birlikte işgören örgütte işe alınmadan önce yazılı basın, arkadaş çevresi veya aile fertlerinden edindiği bilgilerden etkilenecek psikolojik sözleşme geliştirebilir. Örneğin; belirli bir örgüt tarafından sunulan yeni bir erken emeklilik teşvik programı iş arayan bir bireyin ilgisini çekerek söz konusu örgütte uzun vadede istihdam edilebileceği inancına kapılabilmektedir (Shore ve Tetrick, 1994: 101).

MacNeil (1985) yapılan araştırmalar sonucunda işlemsel ve ilişki psikolojik sözleşme olmak üzere olarak iki tür psikolojik sözleşme olduğu sonucuna ulaşmıştır (Rousseau, 1990: 391).

İşlemsel Psikolojik Sözleşme: Tarafların sınırlı katılımı ile kısa vadeli ve ekonomik katkılara odaklanmaktadır. İşgörenler, iyi bir örgütsel vatandaş olmaktan çok tazminat ve kişisel fayda ile ilgilenmektedir (Grimmer ve Oddy, 2007: 155). İşlemsel psikolojik sözleşme kapsamında işgörenlerin örgütte süreklilik sağlama yükümlülüğü bulunmamakta sadece sınırlı bir süre için çalışmayı taahhüt etmektedir. Buna bağlı olarak da işveren, yalnızca belirli veya sınırlı bir süre için istihdam yaratmakta ve gelecekte de aynı örgütte istihdam edileceğini taahhüt etmemektedir. Bileşenlerine göre işlemsel psikolojik sözleşme sınırlı ve kısa vadeli. Bu bağlamda işgörenler sınırlı veya sabit bir görevle yükümlüdür. Bununla birlikte işveren işgörene sadece yaptığı iş kadar ücret ödemekte, işgörenin örgüte kısıtlı olan katkısının ihtiyacı karşıladığını düşünmekte, eğitimine çok az zaman ayırmayı ya da başka bir işgörenin yerine getirilip geliştirilebileceğini teklif etmeyi taahhüt etmiştir (Rousseau, 2000: 5).

İlişkisel Psikolojik Sözleşme: Hem ekonomik getirisi olan hem de ekonomik getirisi olmayan değişim süreçlerinde bir ilişki inşa edilmesine ve söz konusu ilişkinin sürekliliğine bağlı olarak, insanların işe alımıyla başlayan ve gelecekteki ihtiyaçları karşılamaya yönelik bağları geliştirerek uzun vadede devam eden, dinamik ve sınırlandırılmamış sözleşmelerdir (Rousseau, 1990: 391). İlişkisel psikolojik sözleşme sürecinde işgörenin istikrarlı bir şekilde işinde kalması ve verilen görevleri yapmakla yükümlü olup, işveren istikrarlı ücret ve uzun vadeli istihdam etme güvencesini taahhüt etmiştir. Bununla birlikte işgören örgütü desteklemek, örgüte ve örgütün çıkarlarına bağlılık göstererek iyi bir örgütsel vatandaş olmalıdır. Buna karşılık işveren işgörenlerin ve ailelerinin refah ve çıkarlarını gözeteceğini taahhüt etmiştir (Rousseau, 2000: 4).

2.2. İşe Yabancılaşma

İşe yabancılaşma durumu işgörenlerin, kendilerini sadece üretim yapmakla yükümlü duyguları olmayan bir robot gibi hissettiğinde, örgüt içerisindeki beklentilerinin karşılanmayacağını düşündüğünde ve işverenlerin baskıcı tutumlarıyla karşılaştıklarında ortaya çıkabilmektedir. Bununla birlikte işyerindeki tatminsizlikler, şikâyetlerin çözüme ulaştırılmaması, keyfi ve özel davranışlar nedeniyle ortaya çıkan düşmanlık duyguları gibi etmenler de işgörenlerin işe karşı yabancılaşmalarına sebebiyet verebilmektedir. Aynı zamanda yalnız kalma ve işe bağlılığın azalması gibi durumlar bir işgören için işinde önem arz ediyorsa işgören işe karşı yabancılaşma yaşayabilecektir (Şimşek ve diğerleri, 2006: 575).

İşe yabancılaşma çalışanın iş ortamından bıkmaması, hoşnut olmaması, duygusal ve psikolojik olarak geri çekilmesi ve iş ortamında daha az çaba göstermesiyle birlikte işgörenin iş rolüne karşı isteksizliği ve düşük seviyede bağlılığı olarak ifade edilmektedir (Hirschfeld ve Field, 2000: 790).

İşgörenin işine karşı soğuk olması ya da işinden uzaklaşması, kendini soyutlaması olarak nitelendirilebilecek işe yabancılaşma ilk etapta işgörenin işini anlamsız, sıkıcı olarak nitelendirmesiyle başlayan işe karşı isteksizlik ve doyumсузлук duyguları ile işgörenin kendisini işinden soyutlaması ve işine bağlanamaması ile süren bu sistematik süreç, iş yaşamında monotonlaşmaya, işten ayrılmalara, örgütsel ve bireysel verimlilikte düşüslere hatta psikolojik problemlere neden olmaktadır (Yüksel, 2014: 174-175).

2.3. Örgütsel Özdeşleşme

Özdeşleşme kavramını ilk olarak Freud (1922), dar anlamda kullanarak “başka biriyle duygusal bir bağ kurma” olarak ifade etmiş, Lasswel (1965) ise özdeşleşmeyi; ulusçuluk gibi kitle özdeşleşmelerini ifade eden daha geniş bir anlamda kullanmıştır. Daha sonra özdeşleşme kavramı örgütler için uyarlanmaya başlanmıştır (Gautam ve diğerleri, 2004: 302). Özdeşleşme ile ilgili ilk çalışma Tolman (1943) tarafından yapılmış ve özdeşleşmenin öncüllerini ve ardıklarını ifade eden ilk model March ve Simon (1958) tarafından literatüre kazandırılmıştır (Ashforth ve diğerleri, 2008: 326). Örgütsel özdeşleşme kavramı, bireylerin bireysel ve sosyal kimliklere sahip oldukları varsayımıyla sosyal kimlik kuramına dayandırılmaktadır (Mael ve Ashforth, 1992: 104). Sosyal kimlik kuramı, bireyleri, cinsiyet, ırk, milliyet gibi gruplar halinde kategorize ederek sosyal dünyayı kolaylaştırma ihtiyacından dolayı bireylerin kendilerini sosyal kimliklerine göre belirli bir grup üyesi

olarak atadıklarını veya başkaları tarafından atandıklarını ifade etmektedir (Edwards, 2005: 211). Ashforth ve Mael (1989: 21) örgütsel özdeşleşme tanımını, bireyin kendini bulunduğu örgüte ait hissederek örgütün başarı veya başarısızlıklarını kendi başarı veya başarısızlığı olarak algılaması şeklinde ifade etmişlerdir. Örgütsel özdeşleşme, davranışsal veya duyuşsal yapı yerine algısal bir bilişsel yapı olarak görülür. Bu bağlamda bireyin örgütün hedeflerine yönelik çaba göstermesine ihtiyacı yoktur. Çünkü örgütle özdeşleşmiş birey, kendini grubun kaderi ile iç içe geçmiş olarak algılamaktadır.

Örgütsel özdeşleşme, bireylerin örgüt içerisindeki davranışlarının temel belirleyicisi olması nedeniyle önemli bir konudur. Bu bağlamda örgütleriyle özdeşleşen bireyler kendilerini örgütün bir üyesi olarak algılamalarıyla örgütlerine güvenmekte, daha fazla etkileşim kurma eğilimi göstermekte, örgütsel süreçleri olumlu olarak etkilemekte ve paylaşılan hedefleri gerçekleştirmek için örgüt üyeleriyle işbirliği yapmaya daha isteklidirler. Aynı zamanda örgütsel özdeşleşme, bireylerin iş tatmininin, psikolojik ve fiziksel sağlığının da etkilenmesine neden olmaktadır. Buna bağlı olarak örgütle özdeşleşme ile bireylerin stres ve tükenmişlik düzeylerinin ve devamsızlık gibi işten çekilme davranışlarının azalması, hafif hastalıklardan depresyona kadar olan psikolojik rahatsızlıklarının önüne geçebileceği düşünülmektedir. Bu nedenle örgütsel özdeşleşmenin olmaması birey ve örgütler açısından olumsuz sonuçlar doğurabileceği göz önünde tutulmalıdır (Knight ve Haslam, 2010: 720-721). Yapılan çalışmalara göre; Abrams ve diğerleri (1998) özdeşleşme davranışının işten ayrılma davranışını önemli ölçüde etkilediğini, Van Dick ve Wagner (2002) özdeşleşmedeki bir artışın, iş motivasyonu, iş tatmini arttıracığı yönünde olduğunu, Riketta (2005), örgütsel özdeşleşme ile iş tatmini, iş motivasyonu arasında pozitif yönlü ve olumlu bir ilişkinin bulunduğunu, Shen ve diğerleri (2014), örgütsel özdeşleşmenin örgütsel vatandaşlık davranışını tamamıyla, iş performansını ise kısmen etkilediğini belirlemişlerdir. Örgüt içerisinde birçok pozitif davranış örgütsel özdeşleşme ile şekillenmektedir. Bu davranışlar arasında diğer örgüt üyeleriyle etkileşimde bulunarak işbirliği yapmak, beklenen ve beklenenden fazla performansı göstermek ve her koşulda örgütün üyesi olarak kalmaya devam etme isteğinde olmak sayılabilir (Reade, 2001: 1269). Örgütsel özdeşleşme, bireyleri örgütün bakış açısından düşünmeye ve amaçları doğrultusunda hareket etmeye yönlendirmektedir. Bu durum, bireylerin örgütün yararı için daha fazla çaba sarf etmesini sağlamaktadır. Böylece örgütsel özdeşleşmeye bağlı olarak bireylerin rolleri kapsamında ve rollerinin ötesinde performans gösterebilecekleri, yeni bilgi ve becerilere daha eğilimli olarak örgütün başarısına katkıda bulunabilecekleri düşünülmektedir (Chughtai ve Buckley, 2009: 577-578).

3. BULGULAR

Araştırmanın evrenini Gaziantep ilinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli otel işletmeleri oluşturmaktadır. Gaziantep ilinde toplam 43 adet otel işletmesi, 3.053 oda ve 6.031 yatak kapasitesi ile faaliyet göstermektedir (yigm.kulturturizm.gov.tr). Araştırma kapsamında söz konusu otel işletmelerinde istihdam edilen 285 işgörene araştırmanın veri toplama yöntemi olan anket aracılığıyla ulaşılmıştır. Anket formu, hazır ölçeklerden faydalanılarak hazırlanmış olup, dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümünde araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu ve işletmedeki görevi gibi demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulara, ikinci bölümünde psikolojik sözleşmeyi, üçüncü bölümde işe yabancılaşma durumlarını ve dördüncü bölümde örgütsel özdeşleşmelerini ölçmeye yönelik ifadeler yer verilmiştir.

Psikolojik sözleşme ölçeği; Millward ve Hopkins (1998) tarafından geliştirilmiş olup, işlemsel sözleşme 20 madde ve ilişkisel sözleşme 13 madde olmak üzere iki boyut ve toplam 33 maddeden oluşmaktadır. (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde 5'li Likert esas alınarak oluşturulan ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,895 olarak belirlenmiştir.

İşe yabancılaşma ölçeği; Hirschfeld ve Feild (2000) tarafından geliştirilmiş olup, tek boyut ve 10 maddeden oluşmaktadır. (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde 5'li Likert esas alınarak oluşturulan ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,987 olarak belirlenmiştir.

Örgütsel özdeşleşme ölçeği ise; Mael ve Asforth (1992) tarafından geliştirilmiş olup, tek boyut ve 6 maddeden oluşmaktadır. (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde 5'li Likert esas alınarak oluşturulan ölçeğin güvenirlik katsayısı 0,981 olarak belirlenmiştir.

Anket sonucu elde edilen verilerle tanımlayıcı istatistikler aracılığıyla araştırmaya katılan işgörenlerin profili belirlenmiştir. Araştırmada psikolojik sözleşmenin, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisini belirlemek amacıyla regresyon, araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Bununla birlikte araştırmaya katılan işgörenlerin psikolojik sözleşme, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşmelerinin demografik özelliklerine göre farklılaşmasına t testi ve ANOVA analizleri uygulanmıştır.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Profili

CİNSİYET	f	%
Erkek	175	61,4
Kadın	110	38,6
MEDENİ DURUM	f	%
Evli	136	47,7
Bekâr	149	52,3
YAŞ	f	%
20 yaş ve altı	57	20,0
21-30 yaş	45	15,8
31-40 yaş	105	36,8
41-50 yaş	78	27,4
EĞİTİM DURUMU	f	%
İlköğretim	38	13,3
Lise	107	37,5
Ön lisans	97	34,0
Lisans	43	15,1
İŞLETMEDEKİ GÖREVİ	f	%
Personel	193	67,7
Alt Düzey Yönetici	69	24,2
Orta Düzey Yönetici	23	8,1
Toplam	285	100

Araştırmaya katılım gösteren işgörenlerin büyük bir çoğunluğu erkek (%61,4), bekâr (%52,3), 31-40 yaş (%36,8), lise mezunu (%37,5) ve işletmede personel (%67,7) olarak istihdam etmektedir (Tablo 1).

Tablo 2: Psikolojik Sözleşmenin İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	r	R²	Beta	p
İşlemsel Sözleşme	İşe Yabancılaşma	0,882	0,777	0,882	0,000*
İlişkisel Sözleşme	İşe Yabancılaşma	-0,589	0,346	-0,589	0,000*
İşlemsel Sözleşme	Örgütsel Özdeşleşme	-0,352	0,120	-0,352	0,000*
İlişkisel Sözleşme	Örgütsel Özdeşleşme	0,177	0,031	0,177	0,003*

Tablo 2'de yapılan korelasyon analizi sonucuna göre; psikolojik sözleşme boyutlarından işlemsel sözleşme ile işe yabancılaşma arasında Pearson korelasyon katsayısına ($r=0,882$) göre pozitif yönde yüksek derecede bir ilişki olduğu, psikolojik sözleşme boyutlarından ilişkisel sözleşme ile işe yabancılaşma arasında ise Pearson korelasyon katsayısına ($r=-0,589$) göre negatif yönde zayıf derecede bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Psikolojik sözleşme boyutlarından işlemsel sözleşme ile örgütsel özdeşleşme arasında Pearson korelasyon katsayısına ($r=-0,352$) göre negatif yönde zayıf derecede bir ilişki olduğu, psikolojik sözleşme boyutlarından ilişkisel sözleşme ile örgütsel özdeşleşme arasında ise Pearson korelasyon katsayısına ($r=-0,177$) göre pozitif yönde çok zayıf derecede bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda araştırmaya katılan işgörelere göre otel işletmelerinde işlemsel sözleşme arttıkça işe yabancılaşma artmakta ve örgütsel özdeşleşme

azalmakta, ilişkisel sözleşme arttıkça işe yabancılaşma azalmakta ve örgütsel özdeşleşme artmaktadır.

Regresyon analizi sonucu R2 determinasyon katsayısı değerine göre; işe yabancılaşmanın % 77'si ($R^2=0,777$), bağımsız değişken işlemsel sözleşme, işe yabancılaşmanın % 34'ü ($R^2=0,346$) bağımsız değişken ilişkisel sözleşme tarafından açıklanabilmektedir. Bununla birlikte söz konusu değişkenler arasındaki ilişkinin $p<0,05$ olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir. Araştırmaya katılan işgörenlerin işlemsel ve ilişkisel sözleşmelerindeki bir birimlik artış işe yabancılaşmalarında sırasıyla 0,882 birimlik artış ve -0,589 birimlik azalış sağlamaktadır.

Psikolojik sözleşme boyutlarından işlemsel sözleşme ile örgütsel özdeşleşme arasında Pearson korelasyon katsayısına ($r= -0,352$) göre negatif yönde zayıf derecede bir ilişki olduğu, psikolojik sözleşme boyutlarından ilişkisel sözleşme ile örgütsel özdeşleşme arasında ise Pearson korelasyon katsayısına ($r=0,177$) göre pozitif yönde çok zayıf derecede bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda araştırmaya katılan işgörelere göre otel işletmelerinde işlemsel sözleşme arttıkça örgütsel özdeşleşme azalmakta, ilişkisel sözleşme arttıkça örgütsel özdeşleşme artmaktadır. Regresyon analizi sonucu R2 determinasyon katsayısı değerine göre; örgütsel özdeşleşmenin %12'si ($R^2=0,120$), bağımsız değişken işlemsel sözleşme, örgütsel özdeşleşmenin % 3'ü ($R^2=0,031$) bağımsız değişken ilişkisel sözleşme tarafından açıklanabilmektedir. Bununla birlikte söz konusu değişkenler arasındaki ilişkinin $p<0,05$ olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir. Araştırmaya katılan işgörelere göre işlemsel ve ilişkisel sözleşmelerindeki bir birimlik artış örgütsel özdeşleşmelerinde sırasıyla -0,352 birimlik azalış ve 0,177 birimlik artış sağlamaktadır (Tablo 2).

Korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına göre, araştırmaya katılan işgörelere göre, otel işletmelerinde işlemsel sözleşme arttıkça örgütsel özdeşleşme azalmakta, ilişkisel sözleşme arttıkça örgütsel özdeşleşme artmaktadır. Korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına göre, araştırmaya katılan işgörelere göre, otel işletmelerinde işlemsel sözleşme arttıkça örgütsel özdeşleşme azalmakta, ilişkisel sözleşme arttıkça örgütsel özdeşleşme artmaktadır. Araştırmaya katılan işgörelere göre işlemsel ve ilişkisel sözleşmelerindeki bir birimlik artış örgütsel özdeşleşmelerinde sırasıyla -0,352 birimlik azalış ve 0,177 birimlik artış sağlamaktadır (Tablo 2).

Tablo 3: Cinsiyete Göre Psikolojik Sözleşme Boyutları, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşme Farklılaşması

Değişkenler	Cinsiyet	n	Ort.	s.s.	F	p
İşlemsel Sözleşme	Erkek	175	2,78	1,42	0,718	0,498
	Kadın	110	2,67	1,39		
İlişkisel Sözleşme	Erkek	175	4,09	1,11	3,909	0,002*
	Kadın	110	4,40	0,61		
İşe Yabancılaşma	Erkek	175	2,90	1,38	4,134	0,031*
	Kadın	110	2,55	1,30		
Örgütsel Özdeşleşme	Erkek	175	4,39	1,10	4,464	0,702
	Kadın	110	4,43	0,84		

* $p<0,05$ düzeyinde anlamlı

Araştırmaya katılan işgörelere göre psikolojik sözleşme boyutları, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme farklılaşması t-testi analizi sonuçlarına göre; işlemsel sözleşme ve örgütsel özdeşleşme $p>0,05$ olduğundan cinsiyete göre farklılaşmamaktadır. Ancak ilişkisel sözleşme ve işe yabancılaşma $p<0,05$ olduğundan cinsiyete göre farklılaşmaktadır. Bunun yanı sıra ortalama değerlere göre kadın katılımcıların erkek katılımcılara nazaran ilişkisel sözleşme düzeyleri daha yüksek olmakla birlikte erkek katılımcılar kadın katılımcılara nazaran daha fazla işlerine yabancılaşma hissetmektedir (Tablo 3).

Tablo 4: Medeni Duruma Göre Psikolojik Sözleşme Boyutları, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşme Farklılaşması

Değişkenler	Medeni Durum	n	Ort.	s.s.	F	p
İşlemsel Sözleşme	Evli	136	3,04	1,47	9,424	0,000*
	Bekâr	149	2,46	1,29		
İlişkisel Sözleşme	Evli	136	4,19	0,92	1,344	0,824
	Bekâr	149	4,22	1,00		
İşe Yabancılaşma	Evli	136	3,14	1,51	5,653	0,000*
	Bekâr	149	2,43	1,11		
Örgütsel Özdeşleşme	Evli	136	4,47	1,04	0,568	0,322
	Bekâr	149	4,35	0,98		

*p<0,05 düzeyinde anlamlı

Tablo 4'teki araştırmaya katılan işgörenlerin medeni durumlarına göre psikolojik sözleşme boyutları, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme farklılaşması t-testi analizi sonuçlarına göre; ilişkisel sözleşme ve örgütsel özdeşleşme $p>0,05$ olduğundan medeni duruma göre farklılaşmamaktadır. Ancak işlemsel sözleşme ve işe yabancılaşma $p<0,05$ olduğundan medeni duruma göre farklılaşmaktadır. Tablo 4'te görüldüğü üzere ortalama değerlere göre evli katılımcıların bekâr katılımcılara oranla işlemsel sözleşme düzeyleri daha yüksek olmakla birlikte evli katılımcılar bekâr katılımcılardan daha fazla işlerine yabancılaşmaktadır.

Tablo 5: Yaşa Göre Psikolojik Sözleşme Boyutları, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşme Farklılaşması

Değişkenler	Yaş	n	Ort.	s.s.	F	p
İşlemsel Sözleşme	20 yaş ve altı	57	2,61	1,30	4,496	0,004*
	21-30 yaş	45	2,38	1,10		
	31-40 yaş	105	3,12	1,57		
	41-50 yaş	78	2,52	1,31		
İlişkisel Sözleşme	20 yaş ve altı	57	4,12	0,90	4,121	0,007*
	21-30 yaş	45	4,51	0,43		
	31-40 yaş	105	4,32	0,87		
	41-50 yaş	78	3,95	1,25		
İşe Yabancılaşma	20 yaş ve altı	57	2,80	1,24	4,515	0,000*
	21-30 yaş	45	2,23	0,80		
	31-40 yaş	105	3,36	1,53		
	41-50 yaş	78	2,25	1,11		
Örgütsel Özdeşleşme	20 yaş ve altı	57	4,46	0,76	1,775	0,152
	21-30 yaş	45	4,10	1,31		
	31-40 yaş	105	4,43	1,72		
	41-50 yaş	78	4,51	0,66		

*p<0,05 düzeyinde anlamlı

Araştırmaya katılan işgörenlerin yaşlarına göre psikolojik sözleşme boyutları, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme farklılaşması ANOVA analizi sonuçlarına göre; örgütsel özdeşleşme $p>0,05$ olduğundan yaş değişkenine göre farklılaşmamaktadır. Ancak işlemsel sözleşme, ilişkisel sözleşme ve işe yabancılaşma $p<0,05$ olduğundan yaş değişkenine göre farklılaşmaktadır. Ortalama değerlere göre 31-40 yaş arası katılımcılar diğer yaş grubundaki katılımcılara oranla işlemsel sözleşme düzeyleri daha yüksek olmakla birlikte daha fazla işlerine yabancılaşmaktadır. Bununla birlikte 21-30 yaş grubundaki katılımcıların diğer yaş grubundakilere nazaran ilişkisel sözleşme düzeyleri daha yüksek olduğu ifade edilebilir (Tablo 5).

Tablo 6: Eğitim Durumuna Göre Psikolojik Sözleşme Boyutları, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşme Farklılaşması

Değişkenler	Eğitim Durumu	n	Ort.	s.s.	F	p
İşlemsel Sözleşme	İlköğretim	38	3,20	1,60	5,011	0,002
	Lise	107	2,75	1,38		
	Ön lisans	97	2,84	1,33		
	Lisans	43	2,06	1,28		
İlişkisel Sözleşme	İlköğretim	38	3,79	1,38	3,765	0,011
	Lise	107	4,16	0,89		
	Ön lisans	97	4,38	0,64		
	Lisans	43	4,32	1,17		
İşe Yabancılaşma	İlköğretim	38	3,39	1,48	12,178	0,000
	Lise	107	2,73	1,29		
	Ön lisans	97	3,00	1,38		
	Lisans	43	1,79	0,75		
Örgütsel Özdeşleşme	İlköğretim	38	4,09	1,54	2,618	0,051
	Lise	107	4,46	0,73		
	Ön lisans	97	4,34	1,14		
	Lisans	43	4,68	0,52		

*p<0,05 düzeyinde anlamlı

Araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim durumlarına göre psikolojik sözleşme boyutları, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme farklılaşması ANOVA analizi sonuçlarına göre; örgütsel özdeşleşme $p>0,05$ olduğundan eğitim durumu değişkenine göre farklılaşmamaktadır. Ancak işlemsel sözleşme, ilişkisel sözleşme ve işe yabancılaşma $p<0,05$ olduğundan eğitim durumu değişkenine göre farklılaşmaktadır. Ortalama değerlere göre ilköğretim mezunu katılımcılar diğer eğitim durumu grubundaki katılımcılara oranla işlemsel sözleşme düzeyleri daha yüksek olmakla birlikte daha fazla işlerine yabancılaşmaktadır. Bununla birlikte ön lisans mezunu katılımcıların diğer eğitim durumu grubundakilere nazaran ilişkisel sözleşme düzeylerinin daha yüksek olduğu ifade edilebilir (Tablo 6).

Tablo 7: İşletmedeki Görevine Göre Psikolojik Sözleşme Boyutları, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşme Farklılaşması

Değişkenler	İşletmedeki Görevi	n	Ort.	s.s.	F	p
İşlemsel Sözleşme	Personel	193	2,85	1,44	4,835	0,009
	Alt Düzey Yönetici	69	2,70	1,32		
	Orta Düzey Yönetici	23	1,90	1,17		
İlişkisel Sözleşme	Personel	193	4,04	1,07	9,990	0,000
	Alt Düzey Yönetici	69	4,56	0,42		
	Orta Düzey Yönetici	23	4,58	0,79		
İşe Yabancılaşma	Personel	193	2,91	1,40	5,820	0,003
	Alt Düzey Yönetici	69	2,65	1,24		
	Orta Düzey Yönetici	23	1,93	0,95		
Örgütsel Özdeşleşme	Personel	193	4,50	0,82	8,847	0,000
	Alt Düzey Yönetici	69	4,00	1,44		
	Orta Düzey Yönetici	23	4,85	0,38		

*p<0,05 düzeyinde anlamlı

Araştırmaya katılan işgörenlerin işletmedeki görevlerine göre psikolojik sözleşme boyutları, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme farklılaşması ANOVA analizi sonuçlarına göre; işlemsel sözleşme, ilişkisel sözleşme, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme $p<0,05$ olduğundan katılımcıların işletmedeki görevlerine göre farklılaşmaktadır. Ortalama değerlere göre personel olarak görev yapan katılımcılar alt düzey ve orta düzey katılımcılara oranla işlemsel sözleşme düzeyleri daha yüksek olmakla birlikte daha fazla işlerine yabancılaşmaktadır. Bununla birlikte orta düzey yönetici olarak görev yapan katılımcıların diğer personel ve alt düzey yönetici olarak görev

yapanlara göre ilişkisel sözleşme ve örgütle özdeşleşme düzeylerinin daha yüksek olduğu ifade edilebilir (Tablo 7).

4. SONUÇ ve ÖNERİLER

İnsan kaynağının etkin rol aldığı otel işletmelerinde işgörenlerin yaptıkları işi sevmeleri, enerjik olmaları, yaptıkları işin gelecek vaat ettiğine kanaat getirmeleri önem arz etmesiyle birlikte işgörenlerin örgütle özdeşleşmelerini sağlamakta ve işlerine yabancılaşmalarına engel olabilmektedir. Buna bağlı olarak bu araştırmada psikolojik sözleşmenin, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme üzerine etkisini belirlenmesi amaçlanmıştır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin psikolojik sözleşme boyutları, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşmelerinin demografik özelliklerine göre farklılaşması t testi ve ANOVA analizleri sonuçlarına göre; ilişkisel sözleşme ve işe yabancılaşma cinsiyete göre, işlemsel sözleşme ve işe yabancılaşma medeni duruma göre, işlemsel sözleşme, ilişkisel sözleşme ve işe yabancılaşma yaş değişkenine göre, işlemsel sözleşme, ilişkisel sözleşme ve işe yabancılaşma eğitim durumu değişkenine göre, işlemsel sözleşme, ilişkisel sözleşme, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme katılımcıların işletmedeki görevlerine göre farklılaşmaktadır.

Araştırmada yapılan korelasyon analizi sonucuna göre; psikolojik sözleşme boyutlarından işlemsel sözleşme ile işe yabancılaşma arasında pozitif yönde yüksek derecede bir ilişki olduğu, psikolojik sözleşme boyutlarından ilişkisel sözleşme ile işe yabancılaşma arasında negatif yönde zayıf derecede bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Psikolojik sözleşme boyutlarından işlemsel sözleşme ile örgütsel özdeşleşme arasında negatif yönde zayıf derecede bir ilişki olduğu, ilişkisel sözleşme ile örgütsel özdeşleşme arasında ise pozitif yönde çok zayıf derecede bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda araştırmaya katılan işgörelere göre otel işletmelerinde işlemsel sözleşme arttıkça işe yabancılaşma artmakta ve örgütsel özdeşleşme azalmakta, ilişkisel sözleşme arttıkça işe yabancılaşma azalmakta ve örgütsel özdeşleşme artmaktadır.

Regresyon analizi sonucuna göre; işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşme bağımlı değişkenleri bağımsız değişkenler işlemsel ve ilişkisel sözleşme tarafından açıklanabilmektedir. Söz konusu değişkenler arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır. Araştırmaya katılan işgörenlerin işlemsel ve ilişkisel sözleşmelerindeki bir birimlik artış işe yabancılaşmalarında sırasıyla 0,882 birimlik artış ve -0,589 birimlik azalış sağlamakta, örgütsel özdeşleşmelerinde sırasıyla -0,352 birimlik azalış ve 0,177 birimlik artış sağlamaktadır.

Korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına göre, araştırmaya katılan işgörenlerin buldukları işi sadece para için yapmaları, işe geliş amacının sadece verilen işleri yapmak olması, uzun süreli gelecek planlarında çalıştıkları otelin yerinin olmaması, işleri için sadece zorunlu olanları yapmaları, sadece sözleşmesinde belirlenen saatler içerisinde çalışması, daha fazla çalışmaması, örgüte bağlılığı gereksiz görmesi, çalışmanın hiçbir işe yaramadığını, iş ile ilgili büyük bir heves göstermenin hayal olduğunu ve işlerini daha iyi yapmak için kendilerini zorlamanın faydasız olduğunu düşünmelerine sebep olabilmektedir. Bunların aksine işgörenlerin yaptıkları işi kariyer gelişimleri için bir basamak olarak görmesi, otelin amaçlarına ulaşmak için gösterecekleri çaba ve sahip oldukları kıdemin otelde yükselmelerini sağlayabileceğine kanaat getirmesi, buldukları otelde kendilerini geliştirebileceklerini düşünmesi, kendilerini otel içerisinde bir ailenin üyesiymiş, takımın parçasıymiş hissi vermesi ve çok çalışırsa bulunduğu otelde terfi etmesi konusunda önemli bir şansının olduğunu düşünmesi, başka biri çalıştığı oteli eleştirdiğinde bunu hakaret olarak övdüğünde ise, bunu kişisel iltifat olarak düşünmesini sağlayabilecektir. Bu bağlamda otel işletmelerinde işlemsel sözleşmeden çok ilişkisel sözleşmeye ağırlık verilmesi işgörenlerin işe yabancılaşmalarına azaltabilecek örgütle özdeşleşmelerine katkıda bulunabilecektir.

KAYNAKÇA

Abrams, D., Ando, K. and Hinkle, S. (1998). Psychological attachment to the group: Cross-cultural differences in organizational identification and subjective norms as predictors of workers' turnover intentions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24, 1027-1039.

- Ashforth, B. E. and Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14 (1), 20-39.
- Ashforth, B.E., Harrison, S.H. and Corley, K.G. (2008). Identification in organizations: An examination of four fundamental questions. *Journal of Management*, 34(3), 325- 374
- Chughtai, A. A. and Buckley, F. (2009). Linking trust in the principal to school outcomes: The mediating role of organizational identification and work engagement. *International Journal of Educational Management*, 23(7), 574- 589.
- Cihangiroğlu N. ve Şahin, B.(2010). Organizasyonlarda önemli bir fenomen: Psikolojik sözleşme, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 1–16.
- Edwards, M. R. (2005). Organizational identification: A conceptual and operational review. *International Journal of Management Reviews*, 7, 207–230.
- Hirschfeld, R.R. ve Feild S.H.(2000). Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of a General Commitment to Work, *Journal of Organizational Behavior*, 21(7), 789-800.
- Gautam, T., Van Dick, R. and Wagner, U. (2004). Organizational identification and organizational commitment: Distinct aspects of two related concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, 7, 301-315.
- Grimmer, M. ve Oddy, M. (2007). Violation of the psychological contract: The mediating effect of relational versus transactional beliefs, *Australian Journal of Management*, 32 (1), 153-174.
- Knight, C. and Haslam, S.A. (2010). Your place or mine? Organizational identification and comfort as mediators of relationships between the managerial control of workspace and employees' satisfaction and well-being, *British Journal of Management*, 21, 717-735.
- Mael, F., and Ashforth, B.E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103–123.
- Millward, L.J., L.J. Hopkins (1998), Psychological contracts, and job commitment, *Journal of Applied Psychology*, 28(16), 1530-1556.
- Morrison, E. W. ve Robinson, S. I. (1997). When employees feel betrayed: a model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management Review*, 22(1), 226-256.
- Mimarođlu, Özgen, H. ve Özgen, H. (2010). Psikolojik sözleşme ve boyutlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkileri: Tıbbi satış temsilcileri üzerinde bir araştırma, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1),1-19.
- Reade, C. (2001). Antecedents of organizational identification in multinational corporations: Fostering psychological attachment to the local subsidiary and the global organization, *Journal of Human Resource Management*, XII, 8, 1269 – 1291.
- Ricketta, M. (2005). Organizational identification: A meta- analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 358- 384.
- Rousseau, D.M. (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts. *Journal of Organizational Behavior*, 11, 389-400.
- Rousseau, D. M. (2000). Psychological contract inventory technical report, 1-30. http://vodppl.upm.edu.my/uploads/docs/dce5634_1298965643.pdf (Erişim Tarihi: 10.02.2017).
- Shore, L. M., and Tetrick, L. E. (1994). The psychological contract as an explanatory framework in the employment relationship. In C. Cooper & D. Rousseau (Eds.), *Trends in organizational behavior*, Wiley: New York, 1, 91-109.

Shen, Y., Jackson, T., Ding, D., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y. and Zhang, O. (2014). Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator, *European Management Journal*, 32, 406–412.

Şimşek, M. Ş., Çelik, A., Akgemci, T. ve Fettahlioğlu, T. (2006). Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 569-587.

Van Dick, R. and Wagner, U. (2002). Social identification among school teachers: Dimensions, foci and correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(2), 129-149.

Yüksel, H. (2014). Yabancılaşma Kavramı Paralelinde Emegin Yabancılaşması ve Sonuçları. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(2), 159-188.

Zhao, H., Wayne, S. J., Glibkowski, B. C. and Bravo, J. (2007). The impact of psychological contract breach on work-related outcomes: A meta-analysis, *Personnel Psychology*, 60(3), 647-680.

<http://yigm.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/57310,isletme-ve-yatirim-belgeli-tesis-istatistikleri-2017xls-.xlsx?0> (Erişim: 21.05.2018).