

T.C.
NEVŞEHİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞE YABANCILAŞMANIN İŞ TATMİNİ
ÜZERİNE ETKİSİ: NEVŞEHİR İLİNDE BİR UYGULAMA

Yurdanur YUMUK
8010130009

Doç. Dr. Mustafa KOYUNCU

İşletme Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Temmuz 2011
NEVŞEHİR

Doç. Dr. Mustafa KOYUNCU danışmanlığında Yurdanur YUMUK tarafından hazırlanan “ Otel İşletmelerinde İşe Yabancılaşmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

15 / 07 / 2011

JÜRİ:

Danışman : Doç. Dr. Mustafa KOYUNCU

Üye : Prof. Dr. Şevki ÖZGENER

Üye : Yrd. Doç. Dr. Metin KAPLAN

ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun ..12.09.2011.. tarih ve ..2011/189.. sayılı kararı ile onaylanmıştır.

..12.. / ..09.. / ..2011


Prof. Dr. Şevki ÖZGENER



ÖNSÖZ

Bu araştırma; Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının yabancılaşma düzeyleri ile iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma neticesinde işe yabancılaşma ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişkinin söz konusu olduğu ortaya çıkmaktadır. Ayrıca çalışanların yabancılaşma ve iş tatmini düzeylerinin, demografik özelliklere ve örgüt yapılarına göre farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır.

Doğal güzellikleri ve kültürel çekicilikleriyle ülke ve dünya turizmi içinde önemli paya sahip olan Kapadokya Bölgesi sınırları içerisinde yer alan Nevşehir’de; mevcut payın korunması ve artırılması için destinasyonda faaliyet gösteren işletmelere büyük görevler düşmektedir. Dolayısıyla işletmelerin kendilerini değerlendirmelerinde önemli rol oynayacağına inandığım bu çalışmada bana değerli vaktini ayıran ve çalışmanın her aşamasında desteğini esirgemeyen tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Mustafa Koyuncu’ya, değerlendirmeleri ve eleştirileriyle yol gösteren Sayın Prof. Dr. Şevki Özgener, Prof. Dr. Emir Erden, Yrd. Doç. Dr. Metin Kaplan ve Yrd. Doç. Dr. Korhan Karacaoğlu hocalarıma, çalışma sürecince maddi-manevi yardımlarda bulunan arkadaşlarım Öğr. Gör. Zümrüt Avcı’ya, Öğr. Gör. Aslı Köse’ye ve Öğr. Gör. Taşkın Kılıç’a ve anket formlarını yanıtlayarak araştırmaya katkıda bulunan Nevşehir otel işletmeleri çalışanlarına teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Çalışma sırasında, beni her yönden destekleyen aileme de en içten sevgilerimi sunarım.

Nevşehir; Temmuz, 2011

Yurdanur YUMUK

ÖZET**“OTEL İŞLETMELERİNDE İŞE YABANCILAŞMANIN İŞ TATMİNİ
ÜZERİNE ETKİSİ: NEVŞEHİR İLİNDE BİR UYGULAMA”**

Bu çalışmanın amacı, 2010 yılı içerisinde Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerinin iş tatminleri üzerine olan etkilerini belirlemek ve çalışanların demografik özellikleri açısından işe yabancılaşma ve iş tatmini düzeylerinde anlamlı farklılıklar olup olmadığını ortaya koymaktır. Söz konusu iş gören sayısı 645 olarak belirlenmiştir. Araştırmanın örneklemini ise 317 çalışan temsil etmektedir.

Anket yönteminden yararlanılarak toplanan verilerin analizi sonucunda işe yabancılaşmanın alt boyutlarını temsil eden güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma boyutları ile iş tatmini arasında negatif yönlü ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca elde edilen farklılık analizi sonuçlarına bakıldığında; cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, departman, çalışma şekli, işletmedeki hizmet süresi, maaş değişkenlerine göre işe yabancılaşmanın alt boyutlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmesine karşın; yaş, eğitim durumu ve pozisyondaki hizmet süresi değişkenlerine göre anlamlı farklılıklara rastlanamamıştır. Aynı şekilde cinsiyet, çocuk sayısı, departman ve maaş değişkenlerine bağlı olarak iş tatmininde anlamlı farklılıklar elde edilmesine rağmen; yaş, eğitim, pozisyondaki hizmet süresi, medeni hal, çalışma şekli ve işletmedeki hizmet süresi değişkenlerine göre anlamlı farklılıkların bulunmadığı görülmüştür.

Alan araştırmasının Nevşehir’de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri ile sınırlandırılmış olması ve katılımcıların bir kısmının anket sorularını çeşitli nedenlerle içtenlikle cevaplandırmamış olmaları olasılığı çalışmanın kısıtları arasında yer almasına rağmen; turizm sektöründe işe yabancılaşmanın iş tatmini üzerine etkisini inceleyen uygulamalı bir çalışmaya rastlanmaması nedeniyle araştırmanın literatürdeki boşluğu dolduracağına ve gelecekte konu ile ilgili gerçekleştirilmesi düşünülen çalışmalara önemli katkılarda bulunacağına inanılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Yabancılaşma, İşe Yabancılaşma, İş Tatmini, Otel İşletmeleri.

ABSTRACT**“THE EFFECT OF WORK ALIENATION ON JOB SATISFACTION IN
HOTEL OPERATIONS: AN APPLICATION IN NEVŞEHİR ”**

The aim of the study is to determine the effect of work alienation levels of the staff employed in four and five star hotels in the city of Nevşehir in 2010 on their job satisfaction; and to reveal if there are significant differences on their alienation and job satisfaction levels for the purposes of their demographic characteristics. The said number of employees has been quantified as 645. But 317 employees represent the experimental sample.

In consequence of analysis of collecting datas by benefiting from survey method, it is put forward that there is a negative- side relation between job satisfaction and powerlessness, meaninglessness and self-estrangement which represents the sub levels of work alienation. Besides, considering the results of difference analysis, although there is meaningful differences in sub levels of work alienation according to gender, child number, department, working style, service period and salary variables, it is recognized that there are no meaningful differences according to age, education, service period in the position, marital status, working style and service period variables. Similarly, although there are meaningful differences in job satisfaction according to gender, child number, department and salary variables, it is recognized that there are no meaningful differences according to age, education, service period in the position, marital status, working style and service period variables.

Although, the survey research is limited by four and five star hotels in Nevşehir and some of the attendants didn't reply the questions sincerely, it is believed that this will fill the gap in the field of tourism since there is no applied research on work alienation effects on job satisfaction before and it will have important contributions for further works.

Key Words: Alienation, Work Alienation, Job Satisfaction, Hotel Businesses.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ.....	viii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	ix
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
ARAŞTIRMANIN UYGULAMA ALANI OLARAK BELİRLENEN NEVŞEHİR İLİ TURİZM POTANSİYELİNE GENEL BİR BAKIŞ	3
1.1. Turizm Endüstrisi ve Özellikleri.....	3
1.2. Turizm Çeşitleri ve Şekilleri	4
1.3. Türkiye’de Turizmin Tarihsel Gelişimi	4
1.4. Nevşehir İli Turizm Potansiyeli	5
İKİNCİ BÖLÜM.....	8
YABANCILAŞMA VE İŞE YABANCILAŞMA	8
2.1. Yabancılaşma Kavramı ve Kapsamı	8
2.1.1. Yabancılaşma Kavramının Tarihsel Gelişimi	10
2.1.1.1. Hegel ve Yabancılaşma.....	11
2.1.1.2. Karl Marx ve Yabancılaşma.....	11
2.1.1.3. Thornstein Veblen ve Yabancılaşma	13
2.1.1.4. Herbert Marcuse ve Yabancılaşma	13
2.1.1.5. Durkheim ve Yabancılaşma	14
2.1.1.6. Robert Blauner ve Yabancılaşma.....	14
2.1.1.7. Feuerbach ve Yabancılaşma.....	15
2.1.1.8. Charles Wright Mills ve Yabancılaşma	15
2.1.2. Yabancılaşma Kavramı ile Yakından İlgili Kavramlar	17
2.1.2.1. Stres.....	17
2.1.2.2. Çatışma.....	18
2.1.2.3. Şeyleşme	19
2.1.2.4. Anomi.....	19
2.1.3. Yabancılaşmanın Boyutları	20
2.1.3.1. Güçsüzlük.....	21
2.1.3.2. Anlamsızlık	22
2.1.3.3. Kuralsızlık (Normsuzluk).....	22
2.1.3.4. Toplumdan Uzaklaşma (İzolasyon)	22
2.1.3.5. Kendinden Uzaklaşma (Öz Soğuma).....	23
2.1.4. Yabancılaşmanın Nedenleri.....	23
2.1.4.1. Bireysel Değişkenler	24
2.1.4.2. Ekonomik Büyüme, Kurumsal Büyüme, Modern Toplum Yapısı	24
2.1.4.3. Teknoloji ve Otomasyon	25
2.2. İşe Yabancılaşma Kavramı ve Kapsamı	26
2.2.1. İşe Yabancılaşma Nedenleri	28
2.2.1.1. İşe Yabancılaşmanın Organizasyon Dışındaki Kaynakları.....	28
2.2.1.1.1. Ekonomik Yapı.....	28
2.2.1.1.2. Teknolojik Yapı.....	29

2.2.1.1.3. Sanayileşme ve Kentleşme	30
2.2.1.1.4. Toplumsal ve Kültürel Yapı	30
2.2.1.2. İşe Yabancılaşmanın Organizasyon İçi Kaynakları	30
2.2.1.2.1. Organizasyon ve Yönetim Yapısı.....	31
2.2.1.2.2. Çalışma Koşulları	32
2.2.1.2.3. İnanç, Tutum ve Değerler	33
2.2.1.2.4. Modüler İlişkiler	34
2.2.1.2.5. Mobbing	34
2.2.2. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları.....	35
2.2.3. İşe Yabancılaşmanın Önlenmesinde Kullanılabilecek Başlıca Yöntemler....	36
2.2.3.1. Stres Yönetimi.....	36
2.2.3.2. Çatışma Yönetimi	37
2.2.3.3. Moral Yönetimi	38
2.2.3.4. Yönetime Katılma	39
2.2.3.5. Diğer Organizasyonel Müdahaleler	39
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	42
İŞ TATMİNİ	42
3.1. İş Tatmini Kavramı ve Kapsamı	42
3.2. İş Tatmini İle Yakından İlgili Kavramlar	44
3.2.1. Moral.....	44
3.2.2. Motivasyon	45
3.2.3. İş Değerleri	45
3.2.4. İş Ruh Halleri.....	46
3.2.5. Örgütsel Bağlılık.....	47
3.2.6. Örgütsel Vatandaşlık	48
3.3. İş Tatmini Teorileri	49
3.3.1. Herzberg Çift Faktör Teorisi	49
3.3.2. Referans Grubu Teorisi.....	49
3.3.3. Eşitlik Teorisi.....	50
3.4. İş Tatminini Etkileyen Değişkenler	50
3.4.1. İş Tatmini İle İlgili Kişisel (Demografik) Değişkenler	50
3.4.1.1. Kişilik, Değer Yargıları, İnançlar, Beklentiler ve Sosyo-Kültürel Çevre.....	50
3.4.1.2. Cinsiyet, Yaş, Medeni Durum, Zekâ ve Eğitim Düzeyi	51
3.4.1.3. Meslek, Kıdem (İş Tecrübesi) ve Statü.....	53
3.4.2. İş Tatmini ile İlgili Çevresel (Örgütsel) Değişkenler	54
3.4.2.1. İş ve Özellikleri.....	54
3.4.2.2. Yönetim Tarzı	55
3.4.2.3. Ücret.....	55
3.4.2.4. İletişim	56
3.4.2.5. Gelişme ve Terfi Fırsatları	56
3.4.2.6. Fiziksel Koşullar ve Çalışma Saatleri	57
3.4.2.7. İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği	58
3.4.2.8. Sendikal Örgütlenme.....	58
3.5. İş Tatmini ve Tatminsizliği Sonuçları.....	59
3.5.1. Psikolojik Sorunlar ve Stres.....	59
3.5.2. İş Tatmini ve Üretim (Performans) İlişkisi.....	59
3.5.3. İşe Devamsızlık	60
3.5.4. İşgücü Devir Hızı.....	60
3.5.5. Örgütsel Bağlılık.....	61

3.5.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	62
3.5.7. Tükenmişlik	63
3.6. İşe Yabancılaşma- İş Tatmini İlişkisi	65
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	67
OTEL İŞLETMELERİNDE İŞE YABANCILAŞMANIN İŞ TATMİNİ ÜZERİNE ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK NEVŞEHİR İLİNDE BİR UYGULAMA	67
4.1. Konu İle İlgili Yerli Ve Yabancı Literatürün İncelemesi	67
4.1.1. Yabancılaşma Konusunda Literatürde Yer Alan Bazı Çalışmalar	67
4.1.2. İş Tatmini Konusunda Literatürde Yer Alan Bazı Çalışmalar	71
4.2. Çalışmanın Metodolojisi	74
4.2.1. Araştırmanın Önemi	74
4.2.2. Araştırmanın Amacı.....	75
4.2.3. Araştırmanın Varsayımları	76
4.2.4. Araştırmanın Kısıtları	76
4.2.5. Veri Toplama Teknikleri	77
4.2.6. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	77
4.2.7. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	78
4.2.8. Veri Analiz Teknikleri.....	80
4.3. Bulgular.....	80
4.3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile İlgili Bulgular.....	80
4.3.2. Araştırmanın Güvenilirliğine İlişkin Bulgular.....	82
4.3.3. Otel İşletmeleri Çalışanlarının İşe Yabancılaşmaya İlişkin Eğilimleri	82
4.3.4. Otel İşletmeleri Çalışanlarının İş Tatmin Düzeylerine İlişkin Bulgular.....	84
4.3.5. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları	86
4.3.6. Otel İşletmeleri Çalışanları Açısından İşe Yabancılaşmanın İş Tatmini Üzerindeki Etkilerinin Analizi	86
4.3.7. Katılımcıların Demografik Özellikleri Açısından İşe Yabancılaşma ve İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Farklılık Analizi Sonuçları	88
4.3.7.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri Açısından İşe Yabancılaşma Düzeylerine İlişkin Farklılık Analizi Sonuçları	88
4.3.7.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri Açısından İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Farklılık Analizi Sonuçları.....	105
KAYNAKÇA	117
KİTAPLAR	117
MAKALELER	119
BİLDİRİLER	127
TEZLER.....	128
İNTERNET KAYNAKLARI.....	130
EK- 1	131
ÖZGEÇMİŞ	135

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1-1: 2005-2010 Yıllarına Ait Ziyaretçi Durumunu	6
Tablo 4-1: Katılımcıların Demografik Özellikleri ile İlgili Bulgular	81
Tablo 4-2: Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	82
Tablo 4-3: Otel İşletmeleri Çalışanlarının İşe Yabancılaşmaya İlişkin Eğilimleri	83
Tablo 4-4: Otel İşletmeleri Çalışanlarının İş Tatmin Düzeylerine İlişkin Bulgular	84
Tablo 4-5: Değişkeler Arasındaki Korelasyonlar ve Cronbach Alpha Değerleri	86
Tablo 4-6: İşe Yabancılaşmanın Boyutlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkilerine İlişkin Basit Regresyon Analizi Sonuçları	87
Tablo 4-7: Cinsiyet Değişkenine Göre t Testi Sonuçları	89
Tablo 4-8: Çalışma Şekli Değişkenine Göre t Testi Sonuçları	89
Tablo 4-9: Medeni Hal Değişkeni ile Kendine Yabancılaşma Boyutu Arasındaki ANOVA Testi	90
Tablo 4-10: Çocuk Sayısı Değişkeni ile Anlamsızlık Boyutu Arasındaki ANOVA Testi.....	92
Tablo 4-11: Çocuk Sayısı Değişkeni ile Kendine Yabancılaşma Boyutu Arasındaki ANOVA Testi	94
Tablo 4-12: Departman Değişkeni ile Güçsüzlük Boyutu Arasındaki ANOVA Testi	96
Tablo 4-13: Departman Değişkeni ile Anlamsızlık Arasındaki ANOVA Testi	98
Tablo 4-14: Departman Değişkeni ile Kendine Yabancılaşma Boyutu Arasındaki ANOVA Testi	100
Tablo 4-15: İşletmedeki Hizmet Süresi Değişkeni ile Kendine Yabancılaşma Boyutu Arasındaki ANOVA Testi.....	102
Tablo 4-16: Ücret Değişkeni ile Güçsüzlük Boyutu Arasındaki ANOVA Testi	104
Tablo 4-17: Cinsiyet Değişkenine Göre t Testi Sonuçları	106
Tablo 4-18: Çocuk Sayısı Değişkeni ile İş Tatmini Arasındaki ANOVA Testi	107
Tablo 4-19: Departman Değişkeni ile İş Tatmini Arasındaki ANOVA Testi	109
Tablo 4-20: Ücret Değişkeni ile İş Tatmini Arasındaki ANOVA Testi	111

KISALTMALAR LİSTESİ

df : Serbestlik Derecesi

f. : Frekans

n : Katılım Oranı

sd. : Standart Hata

Sd. Error Mean: Standart Hata Ortalaması

Siğ : Önem Değeri

t : t değeri

vb. : ve benzeri

YTL : Yeni Türk Lirası

GİRİŞ

Sanayi devrimi ile başlayan ve her alana hızla yayılan ekonomik ve sosyo-kültürel değişimler, sosyal örgütler, örgütlenme biçimleri, kültürel yapı ve buna bağlı olarak değer sistemleri üzerinde etkisini göstererek bireyleri bunalıma sürüklemekte ve bireylerde görülen bunalım hali ise zamanla köklü bir rahatsızlığa dönüşmektedir. Maddi refahın tek başına bir anlam ifade etmediği düşüncesini pekiştiren yabancılaşma olgusu, kökeni antik çağlara kadar uzanmakla birlikte; yaşadığımız toplum içerisinde insanlığın her an karşı karşıya kalabileceği bir hastalık olmaya devam etmektedir.

Genel olarak “kişinin kendini bir topluma veya gruba ait hissedememesi” olarak tanımlanan yabancılaşma; bir insanın hayatını, kendi özüne aykırı bir yaşam şekline dönüştürmesi olarak da açıklanabilmektedir. Aynı zamanda yabancılaşma, insanın yaşamın öznesinden çıkıp, yaşamın nesnesi olması olarak da ifade edilir. Yabancılaşmada birey kendini doğasına uygun davranmaya çalışan yaratıcı insan (özne) ile başkaları tarafından etkilenip yönlendirilen insan (nesne) olarak ikiye ayırmaktadır.

1950’lerden sonra işletmeler tarafından önemli olarak görülmeye başlayan ve işletme biliminin inceleme konusu içerisine giren yabancılaşma kavramı; örgütsel açıdan değerlendirildiğinde, iş gören ve örgüt için farklı anlamlar ifade etmektedir. Bir örgüt, önceden belirlenmiş amaçları gerçekleştirmek üzere bir araya gelmiş insan topluluklarından oluşmakta ve amaç ortaklığı insanları birbirine daha bağımlı kılabilir. İş gören ise kendi yaratmadığı bir iş dünyasında yaşamakta; başkalarının kurallarını, kararlarını ve fikirlerini benimseyip, uygulamak durumundadır. Örgütlerde iş görenlerden beklenen klasik davranış, iş sürecinde ve örgütsel ilişkilerde kendi duygu ve düşünceleri dâhilinde hareket etmemeleri yönündedir.

Yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda işe yabancılaşma, işin doğal yapısı ve üretim süreci üzerinde söz hakkına sahip olmayan insanın özü arasındaki çatışmadan kaynaklanan bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Ekonomik yapı, sanayileşme ve kentleşme gibi örgüt dışı kaynaklar; çalışma koşulları, modüler ilişkiler, mobbing ve yönetim yapısı gibi örgütsel kaynakların sebebiyet verdiği işe yabancılaşma; iş göreni devamsızlık, işten ayrılma ve tatminsizlik gibi örgütlerde arzu edilmeyen davranışlara yöneltmektedir. Buna bağlı olarak çalışmada iş tatminsizliği ortaya çıkabilmektedir. İş tatminsizliğinin ortaya çıktığı örgütlerde ise, kişilerin ihtiyaçları ve sahip oldukları

değer yargıları ile yaptıkları işler arasında uyumsuzluğun söz konusu olduğu görülmektedir.

Nevşehir ilinin uygulama alanı olarak belirlendiği bu çalışmada amaç; Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının işe yabancılaşma ve iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi ve iş görenlerin sahip oldukları demografik özelliklerin bu ilişki üzerinde anlamlı farklılıklar yaratıp yaratmadığının ortaya çıkarılmasıdır. Araştırmada ayrıca bölgedeki otel işletmelerinin yapısı ve çalışanla iletişimi hakkında bilgi edinmek amaçlanmaktadır.

İş tatminsizliğine sebebiyet veren yabancılaşma sadece birey ve örgüt açısından olumsuzluklar doğurmamakta; ülke ekonomisini de olumsuz yönde etkilemektedir. Nevşehir ilindeki otel işletmelerinde istihdam eden iş görenlerde yabancılaşma neticesinde ortaya çıkan iş tatminsizliği, hizmet kalitesini düşürerek destinasyona yönelik tüketici tutumunu etkileyecek; bölge turizminin ve beraberinde ülke turizminin dünya turizm gelirlerinden aldığı payı düşürecek ve hatta bu payı zamanla yok edecektir.

Yukarıda sıralanan olumsuzluklar iş tasarımının doğru bir şekilde yapılması, yönetime katılımın sağlanması ve iş gören- örgüt ilişkilerine önem verilmesi gibi önlemler alındığı takdirde söz konusu olmayacaktır. Yabancılaşmanın iş tatmini üzerine etkilerinin inceleneceği bu çalışma; iş gören memnuniyetinin sağlanması ve bu memnuniyetin hizmet kalitesine yansıtılması bakımından önemlidir.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde turizm endüstrisi ve turizm çeşitleri hakkında bilgi verilmekte; turizmin Türkiye'deki tarihsel gelişim sürecine değinilerek araştırmanın uygulama alanı olarak belirlenen Nevşehir ili turizm potansiyeli rakamlarla ifade edilmektedir. İkinci bölümde yabancılaşma ve işe yabancılaşma kavramı, yabancılaşma ile ilgili diğer kavramlar, yabancılaşmanın boyutları, nedenleri ve sonuçları ile işe yabancılaşmanın önlenmesinde kullanılabilecek yöntemlere yer verilmektedir. Üçüncü bölümde iş tatmini ve iş tatmini ile yakından ilgili kavramlar, iş tatmini teorileri, iş tatmini nedenleri ve sonuçları ile işe yabancılaşma-iş tatmini ilişkisi ele alınmaktadır. Çalışmanın dördüncü bölümünde ise, konu ile ilgili yerli ve yabancı literatür örnekleri, araştırmanın metodolojisi ve araştırma sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN UYGULAMA ALANI OLARAK BELİRLENEN NEVŞEHİR İLİ TURİZM POTANSİYELİNE GENEL BİR BAKIŞ

Bu bölümde turizm kavramının ne olduğu, özellikleri, çeşitleri ve ülkemizdeki tarihsel gelişim süreci konusunda okuyucular bilgilendirilecek ve çalışmanın uygulama alanı olarak belirlenen Nevşehir’de bulunan konaklama tesisi ve seyahat acentası sayısı ile yatak kapasitesi belirtilecek; ayrıca 2005-2010 yılları arası bölgedeki ziyaretçi durumuna ait verilere değinilecektir.

1.1. Turizm Endüstrisi ve Özellikleri

Kökenini Latince dönme hareketini ifade eden “tornus” kelimesinin oluşturduğu turizm; bireylerin sürekli yaşadıkları yer dışında çeşitli amaçlarla (sağlık, kültür, akraba ziyareti, kongre vs.) gerçekleştirdikleri seyahat olayıdır ve tamamen kişilerin kendi irade ve istekleri doğrultusunda ortaya çıkmaktadır. Hem sosyal hem de ekonomik yönü ağır basan bir sektör olarak değerlendirilen turizmde, turistik faaliyetlerin başlangıcından bitimine kadar geçen sürede tüketicilerin (turistlerin) tüm gereksinimlerini karşılayan işletmelerin (ulaştırma, konaklama, yiyecek-içecek, rekreasyon vb.) rolü ve önemi büyüktür (İçöz; Günlü; Yılmaz ve Diğerleri 2007, 1-3).

Daha genel bir ifadeye göre turizm sektörü; “seyahat, konaklama, yeme içme, eğlenme ve benzeri gereksinimleri karşılamak amacıyla üretilen ürün ve hizmetlerin gelişimi, üretimi ve pazarlanmasında rol alan, özel ya da kamuya ait işletmelerin birleşimi” olarak tanımlanmaktadır. Turizm sektörü insan gücünün ön planda olduğu, emek-yoğun bir sektördür. Turistik ürünün oluşturulmasında alt yapı ve üst yapı yatırımları ile tamamlayıcı yan yatırımlar aynı öneme sahiptir (İçöz; Günlü; Yılmaz ve Diğerleri 2007, 8-10).

1.2. Turizm Çeşitleri ve Şekilleri

Turizm faaliyetine katılma nedenleri kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Buna göre turizm çeşitleri; dinlenme (rekreasyon) turizmi, kültür turizmi, spor turizmi, inanç turizmi, fuar turizmi, siyaset turizmi, kongre turizmi ve aile turizmi olarak sıralanmaktadır. Turizm şekilleri ise turizmin çeşitli ölçütlere göre gruplandırılmasına dayanmaktadır. Bu doğrultuda turizm şekillerini aşağıdaki gibi belirtmek mümkündür (Usta 2008, 11-16):

Turistin Geldiği Yere Göre Turizm (iç turizm ve dış turizm)

Turist Sayısına Göre Turizm (bireysel turizm, kolektif turizm, kitle turizmi)

Seçilen Zamana Göre Turizm (yaz turizmi, kış turizmi)

Süreye Göre Turizm (kısa süreli turizm, uzun süreli turizm)

Sosyal Niteliklere Göre Turizm (gençlik turizmi, üçüncü yaş turizmi, lüks turizm, geleneksel turizm, sosyal turizm)

Ulaşım Araçlarına Göre Turizm (karavan turizmi, yat turizmi, gemi turizmi, demiryolu turizmi)

Örgütlenme Şekillerine Göre Turizm (bağımsız turizm, örgütlü turizm)

Konaklama Biçimine Göre Turizm (otel, motel, pansiyon, kamping, tatil köyü vb.)

1.3. Türkiye’de Turizmin Tarihsel Gelişimi

Türkiye’de turizmin tarihsel gelişim sürecine bakıldığında; turizmin 1980’li yıllara kadar herhangi bir gelişme göstermediği anlaşılmaktadır. II. Dünya Savaşı ile birlikte dünya genelinde gündeme gelen kitle turizminin ülkemizde de yaygınlaşmaya başladığı; devalüasyonun yapılması, yabancı sermayenin teşviki, döviz alış satışının serbestleşmesi, yurtdışına çıkışların serbest bırakılması gibi nedenlerle 1980 li yıllarda ivme kazandığı görülmektedir. Turizm Teşvik Kanunu’nun da bu gelişmede etkin rol oynadığı ifade edilmektedir (Gülbahar 2009, 151-154).

1990’lı yıllardan günümüze kadar olan sürede Türk turizminin gelişimi irdelendiğinde ise; alternatif turizmin yaygınlaşmaya başladığı ortaya çıkmaktadır. Charter seferlerinin geliştirilmesinin ve özellikle 1991 Birinci Körfez Krizinin etkisiyle rekabete soyunan turizm işletmelerinin turistik faaliyetlerin yaygınlaşmasında önemli

paya sahip olduğu düşünölmektedir. 2000’li yıllara gelindiğinde ise dünya turizmindeki eğilimlerle birlikte ölkemizde de turizme yönelik bakış açısının değiştii ve şekillendiği söylenebilir. Özellikle 2007- 2013 yılları için hazırlanan Dokuzuncu Kalkınma Planı Raporu’nda sektörle ilgili hedeflere ayrıntılı olarak ele alınmaktadır. Bu hedeflere göre (Gölbahar 2009, 156-162);

- a) Turizmde çeşitliliğin artırılması, turizm faaliyetinin bölgelerin tümüne ve 12 aya yayılması,
- b) Turizm ürününü çeşitlendirmek amacıyla kongre turizmi, termal turizm, yayla turizmi gibi turizm türlerinin teşvik edilmesi ve bölgelere göre geliştirilmesi,
- c) Tarihi ve kültürel turizmin canlandırılması,
- d) ve Avrupa ölkelerine yönelik pazar payının artırılması ön görölmektedir.

1.4. Nevşehir İli Turizm Potansiyeli

Geçmişten günümüze varlığını korumayı başarabilen “ güzel atlar ülkesi” Kapadokya; Erciyes, Melendiz, Hasan ve Göllüdağ dörtlüsünün günümüzden yirmi beş milyon yıl önce harekete geçmeleri sonucu oluşturdukları bir coğrafyadır. Kayseri, Niğde ve Kırşehir üçgeni içinde kalan Kapadokya; sadece doğal güzellikleriyle değil, tarihi açısından da dikkat çeken ve yoğun ziyaretçi akınına uğrayan turistik bölgeler arasında yer almaktadır. Yazı öncesi çağı toplumlarından başlayarak Hititler, Romalılar, Selçuklar gibi pek çok kültüre ev sahipliği yapan Kapadokya özellikle Hıristiyanlığın önemli merkezlerinden biri olarak bilinmekte ve her yıl çok sayıda yabancı turisti ağırlamaktadır (Korat 2003, 17-20).

Ölkenin turizm sektöründen elde ettiği gelirden önemli paya sahip olan bölgede; Nevşehir, Avanos, Ürgüp, Ortahisar, Göreme, M. Paşa, Kaymaklı ve Kozaklı genelinde 5 adet 5 yıldızlı, 16 adet 4 yıldızlı, 3 adet 3 yıldızlı, 4 adet 2 yıldızlı, 18 adet özel belgeli ve 1 adet pansiyon olmak üzere toplam 47 tane turizm belgeli konaklama tesisi bulunmaktadır ve yatak kapasitesinin 8778 olduğu bilinmektedir. Ayrıca il genelinde 10 adet yatırımın daha tamamlanması beklenmektedir. Planlanan yatak kapasitesi ise 1624 dür. Yine konaklama tesislerinden başka 15 adet balon firması ve 86 adet seyahat acentası mevcuttur ve bu acentalardan yalnızca 1 tanesi C grubu seyahat acentası olarak hizmet vermektedir (Nevşehir İli Turizm Müdürlüğü).

2005-2010 yılları arası ziyaretçi durumuna ait veriler tabloda ifade edilmektedir.

Tablo 1-1: 2005-2010 Yıllarına Ait Ziyaretçi Durumunu

YILLAR	YERLİ	YABANCI
2005	954.042	860.239
2006	1.053.481	765.740
2007	890.899	984.781
2008	1.020.105	1.119.322
2009	548.275	1.138.487
2010	690.004	1.492.966
TOPLAM	5.156.806	6.361.535
GENEL TOPLAM	11.518.341	

(Nevşehir İli Turizm Müdürlüğü)

Tablo 1-1 incelendiğinde 2005-2010 yılları arası Nevşehir'i 5.156.806 yerli ve 6.361.535 yabancı olmak üzere toplam 11.518.341 kişi ziyaret etmiştir. Bu rakam bölgede uluslararası turizmle birlikte yerel turizmin de gelişme gösterdiğini ifade etmektedir.

Sürekli yaşanan yer dışında, ticari kazanç elde etmemek koşuluyla yapılan ve yirmi dört saati aşan veya en az bir gecelenmeden oluşan geçici seyahat ve konaklamaların ortaya çıkardığı ekonomik ve sosyal nitelikli tüketim olayı ve ilişkileri bütünü olarak tanımlanan turizm; insan odaklı bir faaliyet olarak karşımıza çıkmaktadır (Usta 2008, 7). Soyut (hizmet) ve somut (tabii varlıklar, kültürel ve tarihi yapılar, altyapı ve üstyapı olanakları) unsurlardan oluşan turistik ürünün tercih edilmesinde boş zaman, fiyat, tutundurma ve dağıtım faaliyetleri kadar destinasyon imajı da önem arz etmektedir. İmaj, kişilerin ürünü nasıl algıladıkları ile ilgilidir ve imajın oluşmasında ağızdan ağza pazarlama yönteminin en etkili faktör olduğu bilinmektedir. Turizmde ürünü oluşturan somut bileşenler ne kadar ilgi çekici ve elverişli olursa olsun; insanların seyahatleri sonucu elde edebilecekleri haz duygusunu garanti edememekte ve bu durumda tüketiciye verilen hizmet ön plana çıkmaktadır (Doswell 2002, 47-53). Tüketiciye sağlanan hizmet talebi yönlendirmede olumlu etkiye sahiptir. Hizmet kalitesi yaratmada

ise dış mışteri (tüketicici) kadar iç mışterinin (iş gören) de tatmin edilmesi esastır. Nitekim her hangi bir destinasyonda turizmin sürdürülebilirliği sözü geçen bileşenlere bağlıdır.

İKİNCİ BÖLÜM

YABANCILAŞMA VE İŞE YABANCILAŞMA

2.1. Yabancılaşma Kavramı ve Kapsamı

Fransızca ‘aliénation’, Almanca ‘entfremdung’, İngilizce ‘alienation’ sözcükleri ile ifade edilen yabancılaşma kavramı, “kendinden geçme, benliğinden ayrılma” anlamlarını taşımaktadır. ‘Aliénatinolis’ kelimesi ile karşılanan Latince de ise; hukuk, toplum bilimi, psikoloji ve tıp alanlarında kullanılmakta ve her alana farklı anlamlar yüklemektedir. Hukuk alanında devretme, mülkiyet hakkını başkasına verme anlamına gelmekte; toplum biliminde kendinden ve diğer insanlardan ayrılma ya da kopma anlamında kullanılmakta ve son olarak tıp ve psikolojide ise bunalım, çılgınlık hali, ruhsal şaşkınlık anlamlarına gelmektedir (Sezer, 2007, 3).

Temeli dine dayanan bir olgu olarak karşımıza çıkan yabancılaşma; ilk defa putlara tapınımla ilgili olarak gündeme gelmiştir. Bu inanış şekline göre; insan kendi eliyle meydana getirdiği putları kutsal saymakta; kendi güç ve potansiyelini putlara yükleyerek yabancılaşmaktadır (Ofloğlu; Büyükyılmaz 2008, 115).

Günümüzde yabancılaşma kavramına hem sosyolojik ve psikolojik hem de siyasi ve felsefi anlamlar yüklemek mümkündür. Sosyolojik açıdan bireyi güçsüz, anlamsız ve doyumsuz bir ruh haline iten en önemli neden; kişinin emeği ve üretimi doğrultusunda değer kazandığı inancını taşıması olarak bilinmektedir. İnsan emek verdiği, üretimde bulunduğu andan itibaren kendi özüne ters düşmekte; ruhsal benliğini terk ederek nesnelleşmekte ve kapital bir düzenin çarkı konumuna gelmektedir (Yeniçeri 2009, 50). Felsefi açıdan değerlendirildiğinde ise yabancılaşma varoluşçu yaklaşımla açıklanabilmektedir. Varoluşçu yaklaşıma göre birey; kendi öz benliği ile doğanın kendisine yüklediği kimlik arasında gelgitler yaşamakta, zaman zaman doğayla çatışmakta ve bu çatışma sonucunda kişisel kimliğini kaybetmekte ve önce kendine daha sonra çevresine yabancılaşmaktadır (Nelson; O’Donohue 2006, 8). Bireyin

kendine ve çevresine yabancılaşmasında ise var olduğu andan itibaren doğanın hâkimiyetini kabul etmiş olmasının ve bu nedenle potansiyelinin tamamını kullanabilme imkânına sahip olmamasının etkileri görülmektedir (Sezer, 2007, 4).

Yabancılaşma literatürü incelendiğinde; yabancılaşma kavramının her düşünür tarafından farklı bakış açılarıyla açıklanmaya çalışıldığı görülmektedir. Frolov' un sözlüğünde yabancılaşma; “insan etkinliğinin ürünlerini olduğu kadar, insanın kendi temel özellikleri ile yapabilme gücünü de kendisinde bağımsız ve kendi üzerinde egemenlik kuran bir şeye çevrilmesi süreci ile bu sürecin sonuçlarını gösteren bir durum” olarak tanımlanmaktadır. Keniston'a göre yabancılaşma; güvensiz bir toplum içinde yaşadığına inanan bireyin hissettiği güçsüzlük duygusu ve bu duygunun bireyi ait olduğu toplumdan uzaklaştırmasıdır ve yabancılaşmayı güçsüzlük, ilgisizlik, anlamsızlık, doyumsuzluk, kişiliksizleşme olarak nitelendiren Josephson da bu görüşü desteklemektedir (Fettahlıoğlu, 2006, 10-11).

Korman ise yabancılaşmayı kişisel ve toplumsal olmak üzere ikiye ayırmaktadır (Banai; Weisberg 1999, 2). Dean kişisel yabancılaşmayı kişinin yaşadığı toplumdan kendini soyutlayarak yalnızlık hissetmesi ve bu his neticesinde nasıl davranması gerektiğine karar veremeyen bireyin kendini güçsüzlüğe sürüklemesi olarak açıklamaktadır (Efraty; Sirgy; Claiborne 1991, 60). Dolayısıyla birey kişisel kimliğinden ayrılmış olarak karşımıza çıkmakta ve günlük davranışları gerçek kişiliğini yansıtmamaktadır (Banai; Weisberg 1999, 2). Bireyin kendisini sosyal hayattan koparması ise sosyal yabancılaşmayı ifade etmektedir. Yani yalnızlık duygusu sosyal yabancılaşmanın özünü temsil etmektedir (Korman 1981, 344).

İnsanın kendini ve sosyal çevresini değerlendirmesi neticesinde ortaya çıkan yabancılaşma (Şimşek; Çelik; Akgemci 2008: 315); bireyin çevresiyle olan uyumunun azalmasına ve çevresi üzerindeki denetiminin yok olmasına sebebiyet vermekte; bu durum ise bireyi güçsüzlüğe ve yalnızlığa sürüklemektedir. Üyesi olunan toplumun norm ve değerlerine kayıtsızlık ya da karşı koyma olarak ifade edilen anomi kavramıyla da ilişkilendirilen yabancılaşmada bireyler; topluma yönelik tepkilerini anomide olduğu gibi sert tutum ve davranışlar sergileyerek değil de; kendilerini toplumdan izole ederek (soyutlayarak) göstermektedirler (Soysal 2009, 30).

2.1.1. Yabancılaşma Kavramının Tarihsel Gelişimi

Günümüzde üzerinde en çok tartışılan konular arasında yer alan yabancılaşma kavramını her ideoloji, her kültür ya da her bilim grubu kendi varoluş gerekçesine dayandırarak açıklamaya çalışmaktadır.

Tarihsel süreç içinde değerlendirildiğinde; yabancılaşmanın kaynağını dinden alan çok eski bir kavram olduğu karşımıza çıkmaktadır. Tüm ilahi ve ilahi olmayan dinlerde yer alan bu kavrama aynı zamanda teolojik öğretilerde de rastlamak mümkündür. Hıristiyanlık inancına göre yabancılaşma, bireyin Tanrı'dan yabancılaşması anlamında kullanılmaktadır. Bu dine göre ruh ve beden çatışma halindedir. Yahudilikte ise yabancılaşma puta tapınıma ile ilgili olarak ortaya çıkmaktadır. Kendi hayatı ile ilgili özellikleri nesnelere yükleyen ve dolayısıyla kendini metalaştıran insan, kendi varlığına putlar vasıtasıyla ulaşabileceğine inanmaktadır. Tabi ki bu durum insanın yabancılaşmasını beraberinde getirmektedir. Müslümanlık inancı ise yabancılaşmaya sebebiyet veren puta tapmayı yasaklamakta; insan ile yaratıcıyı yalnız bırakmak gerektiği düşüncesini taşımaktadır (Fettahlıoğlu, 2006, 12-14).

Bireylere sadece tutkular, arzular ve nesnelere örülü bir yaşam vadeden ve bireyi yabancılaşmaya iten Budizm ise insanın nesnel dünyadan kopabilmesi, dolayısıyla yabancılaşmadan uzaklaşabilmesi için bilgi edinmeyi şart koşmaktadır. Yine insanı ben merkezli bir yaşama sürükleyen TAO öğretisi (Taoizm) de insanların yabancılaşma duygusunu sezgisellik ve içe yolculuk vasıtasıyla yenebileceğine inanmaktadır (Fettahlıoğlu, 2006, 14-15). Dini inanışlar ve öğretiler çerçevesinde açıklandığında; yabancılaşmanın, bireyin kendisinden daha güçlü olduğuna inandığı bir varlığa yetkilerini devretmesi neticesinde ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. Böylelikle insan, sahip olduğu tüm özgürlüklerinden fedakârlık etmekte ve söz konusu varlığa bağımlı hale gelerek kendi özüne yabancılaşmaktadır.

Yabancılaşma kavramı sosyo-psikolojik açıdan değerlendirildiğinde ise; kavramı subjektif (öznel) bakış açısı ve objektif (nesnel) bakış açısı ile ele alan iki farklı yaklaşım bulunmaktadır ve her bir yaklaşımın birbirinden faydalandığı görülmektedir. Yabancılaşmayı duygularla bağlantılı olarak açıklamaya çalışan öznelciler, davranışın psikolojik koşullar neticesinde ortaya çıktığını öne sürmektedirler. Kavramı politik ve ekonomik yapı içerisinde tanımlayan nesnelciler ise bireyin yabancılaşmasını iş ve iş koşulları ile ilişkilendirmektedirler (Duygulu 1999, 2).

Yabancılaşma kavramının tarihsel süreç içindeki gelişimi çerçevesinde bazı önemli düşünürlerin fikirlerine aşağıda başlıklar halinde yer verilecektir.

2.1.1.1. Hegel ve Yabancılaşma

Yabancılaşma kavramını toplumsal çerçevede ele almak yerine, kavrama içsel yolculuk yaparak ulaşmaya çalışan Hegel için yabancılaşma, mutlak ruhun yabancılaşması anlamını taşımaktadır. Hegel yabancılaşmanın temelini öznenin dışında, kendiliğinden var olan, duygular yerine tinsel olarak algılanan ve asıl gerçekliği ifade eden “ide” ye dayandırmaktadır. İdenin hedefi kendinin bilincine varmak ve özgürlüğe kavuşabilmektir. Hegel’ e göre, hedefe ulaşabilmek için birey önce doğada kendini gerçekleştirmekte; nesnelere anlam kazandırmakta dolayısıyla kendisine yabancılaşmaktadır. Özüne aykırı davranarak yabancılaşan birey ise içinde bulunduğu ve anlamlandırmakta zorlandığı bu durumu tinsel dünyasında yok etmekte; nitekim özgürlüğüne kavuşmaktadır (Doğan 1998, 26). Bu açıklamalara göre Hegel yabancılaşmayı kurtulması mümkün olmayan bir zorunluluk olarak kabul etmektedir. Mümkün olan ise bireyin akıl ve mantık vasıtasıyla bilinçli hale gelmesi; özünü yönlendirebilmesidir (Silah 2005, 199).

Yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda yabancılaşma kavramını bireysel bakış açısıyla değerlendirmeye çalışan Hegel, insanı (ruhu) yabancılaşmaya neden olan en önemli etken olarak kabul etmekle birlikte, yabancılaşmanın ortadan kaldırılmasında en büyük görevin de yine insana düştüğünü belirtmektedir. Hegel’ in felsefesinde insanın özü ile çatışması olarak açıklanan ve sadece “kendi kendine yabancılaşma” boyutuyla ele alınan bu kavram, Marx ve diğer düşünürlerin ideolojilerinde güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, toplumdan uzaklaşma boyutlarıyla anlamlandırılacaktır.

2.1.1.2. Karl Marx ve Yabancılaşma

Marx’a göre yabancılaşma, kapitalist sistemin rekabet koşullarına bağlı olarak gelişen; ihtiyaçlarının giderilmesini talep eden azınlık ile emeğini satmak durumunda kalan çoğunluk arasındaki ilişki üzerine kurulu bir kavramdır (Ferguson; Lavalette 2004, 299). Yabancılaşmayı kapitalist çerçevede ele alan Marx, bu yönüyle kavramı insan doğasının ayrılmaz bir parçası olarak gören diğer düşünürlerden ayrılmaktadır. Marx’ın düşüncesinde yabancılaşma, iş bölümü, uzmanlaşma, otomasyon ve özel mülkiyet gibi kapitalizmi tanımlayan kavramlarla birlikte ortaya çıkan; bireyin işi

üzerinde kontrolünü kaybettiği ve güçsüzleştiği bir durum olarak kabul edilmektedir. Bahsedilen bu durum bireyin kendi emeğine ve özüne yabancılaşmasıyla son bulmaktadır (<http://www.worldsocialism.org/spgb/education/alienation.pdf>).

Yabancılaşmanın birey üzerinde çeşitli şekillerde gözlemlenebileceğini belirten Marx; kavramı dört boyutta değerlendirmektedir (Ferguson; Lavalette 2004, 300-302):

1- Emeğe Yabancılaşma: Emeğe yabancılaşmada bireyin ürettikleri üzerinde kontrolü bulunmamaktadır. Hiyerarşinin kendini hissettirdiği bir örgütte çalışmak durumunda olan bireyin, üretimde bulunduğu andan itibaren ürünü ile arasındaki bağ kopmakta ve sonuç olarak da insan emeği somutlaşmaktadır. Hatta kapitalizm öncesinde ürününü satın alabilen, kullanabilen birey kapitalizmle birlikte bunu gerçekleştirememektedir. Bu duruma verilebilecek en güzel örnek sektördeki devler arasında yer alan ve Vietnam’da 80.000 kişiye istihdam sağlayan “Nike” firmasıdır. Firma bünyesinde çalışanların üretimde harcadıkları emek karşılığında aldıkları ücret ürün fiyatının çok altında seyretmektedir. İş süreci üzerinde harcanan emeğe değer verilmemesi, işçilerin hedefe ulaşmada sadece bir araç olarak kullanılması ve onların manevi ihtiyaçlarının göz ardı edilmesi ise yabancılaşmaya zemin hazırlamaktadır.

2- İş Sürecine Yabancılaşma: Marx’ın yabancılaşma teorisine göre; iş görene yaptığı iş üzerinde fikir yürütme imkânı vermeyen iş süreci, sadece fiziksel ihtiyaçları karşılamaya yönelik olduğundan kişiye kendini gerçekleştirebilme olanağı tanımamaktadır. Yaratıcılığın engellendiği bu örgütlerde iş görenden beklenen yalnızca verilen talimatlar doğrultusunda işini en iyi şekilde yapmasıdır. Neticede verilen emek gönüllülük esasına dayanmamaktadır. Zoraki yerine getirilen iş süreci ise çalışanda tatminsizliğe sebebiyet vermektedir.

İşe yabancılaşma ve tatminsizlik ilişkisine çalışmanın üçüncü bölümünde geniş ölçüde yer verilecektir.

3- İnsanın Kendi Doğasına Yabancılaşması: Yabancılaşmanın bu boyutunda insan-doğa ilişkisine değinen Marx, fiziksel gereksinimlerini giderebilmenin yanı sıra kendini gerçekleştirebileceği bir doğada var olmak isteyen insanı, sadece fiziksel ihtiyaçlarını karşılama yetisine sahip olan diğer varlıklardan ayırmaktadır. Kapitalizmin gündeme getirdiği iş ve iş koşulları ise, insanı diğer varlıklardan ayıran söz konusu özellikleri yok ederek bireyin kendi doğasına yabancılaşmasına neden olmaktadır.

4- Topluma Yabancılaşma: Topluma yabancılaşmayı insanın kendi doğasına yabancılaşmasının bir sonucu olarak değerlendiren Marx, yabancılaşmanın, iş süreci üzerinde kontrolü elinde bulunduran grup ile sürece yalnızca fiziksel gücüyle katkı sağlayabilen sınıf arasındaki anlaşmazlıktan kaynaklandığını ileri sürmektedir. Bu anlaşmazlığın yaşandığı kapitalist düzen içerisinde işçi kendi yaratıcı gücünü kullanamamakta ve giderek önce kendi öz varlığına daha sonra da toplumdaki diğer insanlara karşı yabancılaşmaktadır.

2.1.1.3. Thornstein Veblen ve Yabancılaşma

Veblen yabancılaşmanın temelinde “animizm” inancının (ruhun sadece insana özgü olmadığını kabul eden dini anlayış) ve toplumun üretime yönelik benimsediği küçümseyici bakış açısının yattığını savunmaktadır. Weblen’e göre insan emeği doğrultusunda ortaya çıkardığı ürüne aracılık etmekte; kendi özelliklerini nesnelere yüklemektedir. Yani insan nesnenin bir parçası olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireyin kendine yüklediği bu anlam doğrultusunda, toplum da bireyi sadece verimlilik ve fayda ilkelerine dayalı bir tatmin aracı olarak görmektedir. Şahsi özelliklerini, his ve düşüncelerini geri planda tutan birey için ise tek amaç diğerleriyle rekabet edebilmektir (<http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/42/442/4949.pdf>).

Marx’ın görüşünün aksine Veblen, bireyin yabancılaşmayı ortadan kaldırabilmesi için, yalnızca doğayı değiştirmesi gerektiği fikrine katılmamaktadır. Hayatını sürdürebilmek için çalışmak durumunda olan birey; başkaları tarafından belirlenmiş iş ve iş koşulları ile karşı karşıya kalmakta; bu durum bireyi yabancılaştırmaktadır (Alkan; Ergil 1980, 203).

2.1.1.4. Herbert Marcuse ve Yabancılaşma

Herbert sanayileşme ve yüksek sanayileşme dercesine bağlı olarak ortaya çıkan ileri teknolojiyi yabancılaşmaya zemin hazırlayan en önemli faktör olarak kabul etmektedir. Marcuse’a göre ileri teknoloji ile akli kullanabilme yetisi ve ustalık becerisi gerektiren makineleşme çalışanı kendine mecbur kılmakta; sıkı denetim altında bulundurmakta ve zamanla çevresinden uzaklaştırarak yabancılaştırmaktadır (Yeniçeri 2009, 139). Sonuç olarak birey sanayi sistemi içerisinde yalnızca makineye hizmet vermekte, sürekli iş sürecini takip etmek durumunda kalmakta ve bağımsız bir mekanizmayı temsil eden makineye bağımlı hale gelmektedir (Esin 1982, 93).

2.1.1.5. Durkheim ve Yabancılaşma

Durkheim yabancılaşmayı anomi kavramını temel alarak açıklamaya çalışmaktadır. Anomi kavramına göre toplum tarafından kültürel normlara bağlı kalarak davranmaya zorlanan birey; bu duruma tepki göstermekte ve özüne yenik düşerek yabancılaşmaktadır. Kişilerin yabancılaşmasında anomi olgusuyla birlikte değerlendirilebilecek bir diğer önemli etken iş bölümüdür. Durkheim, toplumsal düzeni sağlayabilmek ve bu düzeni dengede tutabilmek adına kişilerin iş üzerindeki güç ve yetkilerinin sınırlandırılması gerektiğine inanmaktadır. İş yaşamında güç ve yetkisi sınırlandırılan birey ise, toplumsal araçlardan beklediği doyumunu elde edememesi üzerine yabancılaşmaktadır (Mercan, 2006, 36). Sonuç itibariyle Durkheim' in yabancılaşma olgusunu anomi ve iş bölümü ile bağdaştırdığı görülmektedir. İş süreci üzerinde çok fazla söz hakkına sahip olmayan birey; kendini örgütün devamlılığını sağlamada yalnızca bir aracı olarak görmekte; örgüte karşı tepkisini ise iş ve iş sürecine yabancılaşarak göstermektedir.

2.1.1.6. Robert Blauner ve Yabancılaşma

Yabancılaşmanın teknoloji, ekonomik yapı, bürokratikleşme derecesi ve iş bölümlendirmeye bağlı olarak gelişim gösterdiğini belirten Blauner, İlk kez Seeman tarafından beş boyutuyla ele alınan kavramı güçsüzlük, anlamsızlık, kendine yabancılaşma ve izolasyon boyutlarıyla açıklamaya çalışmaktadır. “Yabancılaşma ve Özgürlük” adlı eserinde konuyu kapsamlı olarak ele alan Blauner' in işçi yabancılaşmasına da bilimsel bir bakış açısı kazandırdığı görülmektedir (Shepard 1977, 5).

Yabancılaşmanın toplumsal nedenlerden çok psikolojik nedenlere bağlı olarak ortaya çıktığını savunan Blauner, bu noktada kapitalist bir toplumda mücadele eden bireyin yabancılaşmasını olağan karşılayan Marx'dan ayrılmaktadır. Yabancılaşma sürecinin güçsüzlük boyutuyla başladığını belirten Blauner, bu boyutun iş görende gerçekleşen evrelerini ise şöyle sıralamaktadır (Behar, 2007, 19):

- İşçinin üretim faktörlerine sahip olmaması nedeniyle yaşadığı güçsüzlük,
- Yönetimde etkin olamaması nedeniyle yaşadığı güçsüzlük,
- Birlikte çalıştığı kişileri seçememesi nedeniyle yaşadığı güçsüzlük,

- İşi kontrol edememesi nedeniyle yaşadığı güçsüzlüktür.

Yukarıda sıralanan maddelerden anlaşılacağı üzere güçsüzlük; iş görenin çalışma ortamında kendini güçsüz hissetmesi anlamını taşımaktadır ve kişisel faktörler kadar örgütsel faktörlerin de güçsüzlük boyutu üzerindeki etkisi büyüktür. Örgüt içerisinde yetkileri sınırlandırılan, yönetim süreci üzerinde söz hakkına sahip olmayan ve daima diğerleri tarafından belirlenen rol ve görevleri yerine getirmekle yükümlü olan birey zamanla işinde yetersiz olduğu hissiyatına kapılmakta ve bu düşünce onu giderek yabancılaştırmaktadır.

2.1.1.7. Feuerbach ve Yabancılaşma

Yabancılaşmanın kaynağını din olarak kabul eden Feuerbach, bireyin yabancılaşmasındaki en önemli etkenin Tanrı inancı olduğunu belirtmektedir. Feuerbach felsefesine göre insan sadece düşüncesinde ve hayalinde var olanı, düşüncesi ve hayali dışındaki bir varlığa (tanrıya) dönüştürmeye çalışmakta; bunu gerçekleştirirken de akıl ve irade gibi niteliklerini Tanrıya yüklemektedir. Feuerbach' a göre; din ve Tanrı inancı tamamen insana özgü niteliklerin yansımından ibarettir ve yabancılaşmayı önleyebilmek için kişilerden beklenen kendi akıl ve iradeleri doğrultusunda hareket etmeleri yönündedir. Bireyler ancak bu şekilde davrandıkları sürece Tanrı'ya bağımlı olarak yaşamaktan kurtulacak; yabancılaşma sürecine dâhil olmayacaklardır (Ofloğlu; Büyükyılmaz 2008, 120-121).

2.1.1.8. Charles Wright Mills ve Yabancılaşma

“Beyaz Yakalılar” adlı eserinde yabancılaşma sorununa değinen ve beyaz yakalıların yabancılaşma nedenlerini araştıran Mills, yabancılaşma sorununun bireysel nitelik taşıdığını belirtmektedir. Mills'e göre birey, kendi dışında var olan kurumlar tarafından denetim altında tutulmakta ve giderek özel hayatından uzaklaştırılmaktadır. Bu durum beyaz yakalıların kendilerinin yaratmadığı bir dünyada bunalım içinde yaşamalarına sebebiyet vermektedir. Kendilerine sunulanla yetinmeye çalışan iş görenler gerek örgüt içerisinde gerekse özel yaşamlarında arzu ettikleri huzuru yakalayamamakta ve yabancılaşmaktadırlar (Yeniçeri 2009, 140).

Mills, Amerikan toplumunun siyasi yapısını incelediği “İktidar Seçkinleri” adlı eserinde de yabancılaşma sorununu ele almakta ve kitle toplumu olarak nitelendirdiği Amerikan toplumunun görüldüğü gibi demokratik bir yapıya sahip olmadığını

vurgulamaktadır. Yabancılaşmış bireylerden oluşan Amerikan toplumunda, söz sahibi gibi görünen kitle örgütlerinin, diğer kurum ve kuruluşların aslında karar almada ve uygulamada etkin olmadığı söz konusu yapıtta değinilen önemli noktalar arasında yer almaktadır. Yabancılaşmanın yoğun bir şekilde rastlandığı kitle toplumunun özelliklerini Mills şu şekilde sıralamaktadır (Ofluoğlu; Büyükyılmaz 2008, 130-131):

- Kendi fikir ve düşüncelerini rahatlıkla dile getiremeyen kitle toplumu, haberleşme araçları tarafından yönlendirilmektedir.
- Kişilerarasında kullanılan haberleşme şekli ise bireylerin anında cevap haklarını kullanmalarına imkân tanımamaktadır.
- Bu durumda kitleleşmiş kamu iktidar kurumlarınca nüfuz altına alınmakta ve bireylerin kamuoyu yaratabilme özgürlükleri ellerinden alınmaktadır.
- Sonuç olarak oligarşik düzen içerisinde yaşamaya çalışan insanların birbirleriyle dolaylı etkileşimde bulunmaları bireyleri umutsuzluğa sürüklemektedir.

Yabancılaşma sorununa bireysel bakış açısıyla yaklaşan Mills, yabancılaşmanın Marx'ın öğretisinde olduğu gibi sadece işçi sınıfına özgü olmadığını, üst düzey çalışanların ve sözde demokratik yönetim yapısına sahip olan kitle toplumlarının da zaman zaman bu problemle karşı karşıya kalabileceklerini belirtmektedir. Mills'e göre söz konusu insan toplulukları toplumdaki diğer güçler tarafından kendilerine biçilen rol ve görevleri yerine getirmekle yükümlüdürler ve bu durum onlara monoton bir hayat sunmakta; onları yabancılaştırmaktadır.

2.1.1.9. Fromm ve Yabancılaşma

Yabancılaşmayı daha çok insan kişiliğini oluşturan psikolojik süreçlerle ilişkilendiren Fromm, bu yönüyle yabancılaşmanın kapitalist toplum yapısından kaynaklandığını savunan Marx'dan ayrılmakta; sorunun biraz daha insan odaklı olduğunu düşünmektedir.

Fromm insanın hiçbir zaman vazgeçemeyeceği bir takım gerekliliklerinin olduğunu belirtmektedir. Bunlardan ilki sevme gerekliliğidir. Bu gerekliliğe göre bireyden iletişim halindeyken çevresine karşı otoriter bir tutum sergilememesi beklenmektedir. İnsanların birbirlerini güçlendirmelerine bağlı olarak gelişen yaratıcılık ise diğer bir temel gerekliliktir. Kökeni psikoanaliz yaklaşımına dayanan kardeşlik ve

kişilik gereklilikleri de en az diğer gereklilikler kadar önemlidir. Kendini yalnızca ailesi ve ait olduğu toplumla bütünleştiren birey bu gereklilikleri yerine getirememektedir. Fromm' un üzerinde durduğu son gereklilik ise yönelim sistemi gerekliliğidir. Bu gerekliliğe göre kişinin akıl sağlığına sahip olması, ihtiyaçlarını karşılayabileceği bir yönelim sisteminin var olmasına ve gerçeğe akıl yoluyla ulaşabilmesine bağlıdır. Bu gereklilikleri karşılayacak imkânların olmayışı ya da yetersizliği de yabancılamaya yol açmaktadır (Esin 1982, 102-105).

Fromm' a göre sadece sermaye birikiminin önemli olduğu kapitalist toplumda birey ihtiyaçlarını karşılayacak olanaklara rastlayamamakta; güçsüzleşmekte ve makinenin kölesi haline gelmektedir. Kapitalist toplum içerisinde yabancılaşan bireyin kendi benliği ile olan ilişkisini Fromm şu şekilde açıklamaktadır (Büyükyılmaz, 2007, 29): “İnsanlar yalnızca meta satmazlar, kendilerini de satarlar. Çünkü insanların ürünlerini ya da hizmetlerini satabilmeleri için kişilik sahibi olmaları ve bu kişiliğin hoş gitmesi gerekir. Dolayısıyla özgüven başkalarının o kişi hakkında biçtiği değer göstergesinden başka bir şey değildir”. Açıklamadan yola çıkarak Fromm' un düşüncesinde insanın üretim sürecinde yalnızca aracı görevini üstlendiği ve emeği doğrultusunda değer kazandığı ve mevcut durumun bireyi yabancılaştırdığı anlaşılmaktadır.

2.1.2. Yabancılaşma Kavramı ile Yakından İlgili Kavramlar

Yabancılaşma kavramının daha iyi anlaşılabilmesi açısından yabancılaşmayla ilgili diğer kavramların incelenmesi yerinde olacaktır.

2.1.2.1. Stres

Stresi genel olarak, herhangi bir fiziksel veya psikolojik uyarıcı karşısında gerekli uyumu sağlayabilmek için gösterilen tepki olarak tanımlamak mümkündür. Stres günümüzde her zaman karşı karşıya kalabileceğimiz olumsuzlukların başında gelmekte ve aynı zamanda yabancılaşmamıza neden olabilecek faktörlerden biri olarak da karşımıza çıkmaktadır. Latince kökenli bir kelime olan stres, genellikle olumsuz bir anlam taşımakla birlikte; her zaman zarar verici ve kaçınılması gereken bir durumu ifade etmemektedir. Örneğin, terfi etmek, ün kazanmak, evlenmek gibi insanlar tarafından arzu edilen olaylar olumlu stres faktörleridir. Ölüm, işsizlik gibi durumlar ise olumsuz strese verilebilecek örneklerdir. Olumlu stres kişiyi teşvik edici özellik

taşıırken, olumsuz stres ruhsal ve fiziksel açıdan zarar verici sonuçlar doğurmaktadır. (Ataman 2001, 483-484). Stres kendiliğinden oluşan bir durum değildir. Stresin oluşabilmesi için bireyin yaşadığı ortamda meydana gelen değişikliklerin bireyi etkilemesi gerekmekte ve kişinin vücut sisteminin harekete geçmesi beklenmektedir (Güçlü 2001, 92).

İnsan davranışlarını etkileyen stresin, günümüzde yönetim bilimlerinin üzerinde oldukça fazla durduğu bir kavram haline geldiği görülmektedir. İş yaşamında belirli rol ve görevleri üstlenen birey, örgütsel stres ile daima karşı karşıya kalmakta ve bu durum motivasyon eksikliğine, verimliliğin düşmesine, yaratıcılığın yok olmasına sebebiyet vermektedir (Gümüştakin; Öztemiz 2004, 61). Stresin çalışanlar üzerinde yarattığı önemli sonuçlardan biri diğeri de iş gören yabancılaşmasıdır. Örgütsel stres kaynakları doğrultusunda örgüte karşı tepkisini uyumsuzlukla gösteren çalışmada bir müddet sonra örgütten uzaklaşma hali gözlemlenecektir (Tarakçıoğlu 2004, 189). Ancak örgütsel stresin aşırı olmaması olumlu sonuçlar da doğurabilmektedir. Optimum seviyedeki stres çalışan motivasyonunu artırabilmekte ve çalışana iş tatmini sağlayabilmektedir (Büyükyılmaz, 2007, 11).

2.1.2.2. Çatışma

Çatışma, iki ya da daha fazla kişi veya grup arasındaki çeşitli kaynaklardan doğan anlaşmazlık olarak tanımlanabilir. Anlaşmazlık, zıtlık, uyumsuzluk, birbirine ters düşme çatışmanın temel unsurlarıdır. Bu unsurların esas olduğu bir ortamda taraflar kendi çıkarlarını doğrultusunda hareket etmek veya kendi görüşlerini hâkim kılmak peşindedirler (Koçel 2007, 506).

Örgütsel çatışma ise aynı ortamda çalışan farklı bilgi ve tecrübe, yetenek ve ilgi alanlarına sahip olan bireylerden kaynaklanan ve örgüt faaliyetlerinin durmasına ya da aksamasına sebep olan olaylar olarak tanımlanabilmektedir (Eren 2008, 553). Örgütsel çatışma kavramı her yönetim yaklaşımı için aynı anlamı ifade etmemektedir. İşletmelerde insan ögesine kıyasla üretim ve verimliliği ön planda tutan klasik yönetim anlayışına göre çatışma; örgüt hedeflerine ulaşmaya engel teşkil ettiği için yıkıcı ve gereksizdir. Önemli olan tüm örgüt üyelerinin maksimum çıktı yönünde koordine olmalarıdır. Bu nedenle örgüt yönetiminin herhangi bir sebeple gündeme gelebilecek çatışmaya önceden müdahale etmesi gerekmektedir. Neo- klasik yönetim kuramı ise çatışmayı örgüt yapısından kaynaklanan olağan bir durum olarak kabul etmektedir ve

iyi yönetildiğinde her çatışmanın işletme açısından olumlu sonuçlar doğurabileceğine inanmaktadır (Topaloğlu 2011, 249-265).

Çatışma kavramı yabancılaştırma kapsamında değerlendirildiğinde; iki kavram arasında karşılıklı neden-sonuç ilişkisinin bulunduğu görülmektedir. İş gören yabancılaştırması daha çok örgütsel çatışmaya bağlı olarak gündeme gelmektedir. Örgüt içerisinde farklı amaç ve menfaatlere sahip olan bireyler, hiyerarşik örgüt yapısı ve işbölümünden kaynaklanan farklı görüş ve değerlendirmeler neticesinde kendilerini çatışma ortamında bulmakta; örgüt tarafından engellendiğini hissetmekte ve zamanla yabancılaştırmaktadırlar (Yeniçeri 2009, 53-55).

2.1.2.3. Şeyleşme

Şeyleşme kavramını ilk olarak ele alan düşünürlerden biri olan Lukacs' a göre şeyleşme; burjuva sınıfı ile sosyal alt sınıf (işçi sınıfı) arasındaki ilişkilerden kaynaklanan bir olgudur. Söz konusu sınıflar arasındaki karşılıklı çıkar ilişkisi toplumsal ilişkilerin gerçek içeriğini gizlemekte ve bu ilişkilerin metalar arasındaki ilişki olarak algılanmasına sebebiyet vermektedir (Şimşek; Çelik; Akgemci 2008, 32).

Şeyleşmede insanlar kendilerini tıpkı alınırsatılır bir meta olarak görmektedirler. Bu süreç içerisinde emeğinden tamamen koptuğunu düşünen birey, kendini gerçekleştirebilme gereksinimini karşılayamamakta ve giderek yabancılaştırmaktadır. (<http://idc.sdu.edu.tr/tammetinler/yonetim/yonetim15.pdf>). Yabancılaştırmayı kapitalist düzenin olağan bir getirisi olarak kabul eden Marx' ın öğretisinde meta fetişizmi olarak da bilinen şeyleşme; genel itibariyle, öznenin (insanın) üretimde bulunduğu andan itibaren nesne haline dönüşmesini ya da üretilenlerin sosyal ilişkilerin taşıyıcıları olduklarını ifade etmektedir.

2.1.2.4. Anomi

Dengesizlik, kuralsızlık, kurumsal organizasyon bozukluğu ve mevcut toplumsal hedeflerle bu hedefleri gerçekleştirebilme olanağı arasındaki ayrım olarak karakterize edilen anomiy, sosyal bir sorunu ifade etmekle birlikte; bireyleri endişe ve çaresizliğe sürükleyen psikolojik bir durum olarak da karşımıza çıkmaktadır (Osco 2004, 105). Anomiy aynı zamanda toplumsal yapının devamlılığını sağlayan kuralların geçerliliğini yitirmesi sonucu bireyleri topluma bağlayan bağların kopması durumudur (Yılmaz ve Sarpkaya 2009, 320).

Kavramı ilk kez “Toplumsal İşbölümü Üzerine” ve “İntihar” adlı yapıtlarında ele alan Durkheim, sosyal sınıf farklılıkları, aşırı iş bölümü ve uzmanlaşmayı kuralsızlık kaynakları olarak görmektedir. Durkheim kuralsızlığın iş bölümünün doğallığını kaybettiği ve toplumun dayanışmadan uzaklaştığı andan itibaren başladığını ileri sürmektedir. Aşırı iş bölümünün sebebiyet verdiği uzmanlaşma ve buna bağlı olarak ortaya çıkan toplumsal sınıf farklılıkları da genellikle çekişmelerin kaynağını teşkil etmektedir. Geleneklerin ya da yasaların kendilerine verdikleriyle yetinmeyen alt sınıflar, değer ve normları görmezden gelmekte; toplumsal kuralların tersi yönünde hareket etmeyi amaçlamaktadırlar (Esin 1982, 98-100).

K. Merton’ a göre anomiyi ise Amerikan toplumunun karakteristiğidir. Başarıya ulaşmada kullanılan araçların meşruluğundan ziyade; başarıya ulaşmanın daha fazla önem arz ettiği Amerikan toplumunda başarı; ancak ve ancak toplumun üst sınıflarında rastlanması mümkün olan bir olgudur (Göksu 2002, 38).

Anomiyi ve yabancılaşma kavramları arasındaki ilişki değerlendirildiğinde; anomiyi toplumdaki normsuzluk olarak nitelendiren, yabancılaşmayı ise birey psikolojisine dayandıran görüşlere rastlanmak mümkündür. Durkheim anomiyi toplumsal düzene yönelik tepki olarak ele alırken; Marks yabancılaşmayı bireyin kapitalist toplumda kendini ifade etme şekli olarak tanımlamaktadır (Yılmaz ve Sarpkaya 2009, 320). Berry ise anomiyi ve yabancılaşma arasındaki farkı “Eğer insanlar kendi kaderlerini kontrol edemeyeceklerini hissediyorlarsa bu anomiyi, eğer kendilerini güçsüz hissediyorlarsa bu yabancılaşmadır.” şeklinde açıklamıştır (Göksu 2002, 38). Kavramla ilgili yapılan açıklamalar doğrultusunda; toplumsal yapıda meydana gelen ve engellenemeyen anomiyinin yabancılaşmaya zemin hazırladığı görülmektedir (<http://www.kamu-is.org.tr/pdf/1015.pdf>).

2.1.3. Yabancılaşmanın Boyutları

Modern toplumda yaşam mücadelesi veren insanoğlu, bir müddet sonra içinde yaşadığı sosyo- kültürel çevrenin etkisi altında kalarak sahip olduğu niteliklerini kaybetmekte, ürettikleri karşısında gücünü yitirmekte ve gün geçtikçe verdiği yaşam mücadelesinde yenik düşmektedir. Verdiği mücadelede yenik düşen bireyde ise zamanla yabancılaşmanın farklı boyutları gözlenmektedir (Yılmaz; Sarpkaya 2009, 321).

Yabancılaşmayı toplumsal bakış açısıyla değerlendiren Dean (1961,753-755) yabancılaşmanın boyutlarını güçsüzlük, kuralsızlık ve toplumdan uzaklaşma (izolasyon) olarak sıralamakta; konuya sosyo-psikolojik açıdan yaklaşan Seeman (1959, 784-791) ise yabancılaşmanın boyutlarını güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık (normsuzluk), toplumdan uzaklaşma (izolasyon) ve kendi kendine yabancılaşma olarak kabul etmektedir. İşe yabancılaşmanın iş tatmini üzerine etkisinin araştırıldığı bu çalışmada yabancılaşma kavramının güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma olmak üzere üç boyutuyla ele alındığı görülmektedir. Yabancılaşma kavramının boyutlarını genel itibariyle aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

2.1.3.1. Güçsüzlük

Güçsüzlük üç anlamda kullanılmaktadır: 1- Kendine ait olan aktivitenin kendine ait olmayan ürün için harcanması, 2- Beklentilerini gerçekleştirememesi ve 3- Dış kontrolün aşırılığıdır. Diğer bir ifadeye göre güçsüzlük; bireyin geleceğinin kendisi tarafından değil de, çevre ya da örgüt gibi dış etkenler tarafından belirlendiği düşüncesini taşımasıdır (Silah 2005, 207).

Dean (1961, 754) güçsüzlüğü Hegel ve Marks'ın görüşlerine dayandırarak açıklamaktadır. Yani insan üretimde bulunduğu andan itibaren ürettikleri üzerinde kontrolünü kaybetme, güçsüzleşmekte ve yabancılaşmaktadır.

Seeman (1967, 274)'a göre ise güçsüzlük, ürettiği ürün üzerinde hiçbir söz hakkına sahip olmayan bireyin, üretimdeki kontrolden de yoksun olduğu ve bu yoksunluğun onu güçsüzlüğe sürüklediği yönündedir. Güçsüzlüğe sürüklenen birey kendini aynı zamanda sosyal açıdan da değersiz hissetmektedir.

Blauner, Seeman'ın tanımladığı güçsüzlük boyutunun endüstri işletmelerindeki konumunu dört ayrı şekilde açıklamaktadır (Duygulu 1999, 2):

- Makineye, aletlere ve ürüne sahip olma gücünden yoksun olma,
- Genel yönetim politikasında etkin olma gücünden yoksun olma,
- Beraber çalışacağı, üretimi beraber yapacağı kişileri seçme yetkisinden yoksun olma,
- Halen yapmakta olduğu işi kontrol etme gücüne sahip olamamadır.

Yabancılaşma kavramını kendi bakış açıları doğrultusunda açıklamaya çalışan düşünürlerin güçsüzlük konusunda buldukları ortak nokta; toplum içerisinde hayatını idame ettirmek durumunda olan bireyin, başkaları tarafından belirlenen normlara uyması sonucu kendini kendi hayatının yabancı hissetmesi ve çevresi karşısında gücünü yitirmesi yönündedir.

2.1.3.2. Anlamsızlık

Anlamsızlık, kişinin neye inanacağını bilmemesi, kendisine öğretilen doğruların bir anlam ifade etmemesi ve bu doğruların kendisini bir sonuca götüreceğine inanmaması olarak tanımlanabilmektedir (Büyükyılmaz, 2007, 40).

Seeman (1959, 786)' a göre yabancılaşmanın ikinci boyutunu ifade eden anlamsızlık, bireyin ait olduğu toplumda olaylara anlam yükleyebilme yetisini göstermektedir. Çevre ya da belirli bir sistem tarafından denetim altına alınmış birey, içinde bulunduğu duruma anlam verememekte ve nasıl davranması gerektiği konusunda bir karara varamamaktadır. Anlamsızlık, bir bakıma bireyin içinde bulunduğu toplumu anlayamaması olarak tanımlanmaktadır. Modern toplum yapısının karmaşıklığı ve belirsizliği bireyin beklentilerinin önüne geçmekte ve bireyi anlamsızlığa sürüklemektedir.

2.1.3.3. Kuralsızlık (Normsuzluk)

Durkheim 'in anomi kavramıyla sık sık ilişkilendirilen kuralsızlık, bireyi bağlayan toplumsal kuralların etkisiz hale gelmesi anlamını taşımaktadır (Seeman 1959, 787). Birey değer yargılarına ters düşen bir ortamda bulunduğu zaman, kendi değerlerini ortaya koyamamakta; var olan kurallar ise bireye anlamsız gelmekte ve kuralsızlık hali ortaya çıkmaktadır (Silah 2005, 209).

2.1.3.4. Toplumdan Uzaklaşma (İzolasyon)

İzolasyon boyutunda; sosyal düzeni güvensiz olarak nitelendiren bireyin toplumdan uzaklaştığı görülmektedir. Birey aynı toplumun diğer üyeleriyle etkileşim kurabilme yeteneğini kaybetmekte; toplum kurallarının farkında olarak ya da olmayarak asosyal davranışlar sergilemektedir. Toplum içerisinde varlığını sürdürmeye çalışan bireyden, ait olduğu toplumun değer ve normlarına uygun davranışlarda bulunması beklenirken; bazen bu norm ve değerler insanın doğasıyla çelişebilmekte ve onun

toplumdan uzaklaşmasına sebebiyet vermektedir. İzolasyon sosyal hayatta olduğu kadar iş ortamında da karşımıza çıkabilecek bir olgudur. Örgütsel izolasyonda çalışanın kendini örgüte ait hissetmemesi, örgüt amaçlarını benimsememesi söz konusudur. Bu durumun ortaya çıkmasında örgüt yapısı, fiziksel çalışma koşulları ve çalışanın sahip olduğu iş değerleri etkili olmaktadır (Silah 2005, 210).

2.1.3.5. Kendinden Uzaklaşma (Öz Soğuma)

Yabancılaşmanın anlamsızlık ve güçsüzlük boyutlarıyla yakından ilişkili olan bu kavram, bireyin içinde bulunduğu durumu olumsuz olarak nitelendirmesi sonucu ortaya çıkmaktadır (Yeniçeri 2009, 143).

Feuarlicht' e göre kendine yabancılaşmada üç tür benlikten söz edilmektedir. Bunlar, kaybolmuş benlik (kendi isteklerini yitirmiş benlik), yanlış benlik (bir başkasının kendi yerine karar verdiğini hissetme), parçalanmış benlik (bireyin kendi istekleri ile dış isteklerin çatışması) şeklinde sıralanmaktadır (Silah 2005, 210). Feuarlicht' in benlik sınıflandırmasına göre; başkaları tarafından kendisine verilen rol ve görevleri yerine getirmekle yükümlü olan birey, kendi isteklerini geri plana itmekte ve bu durum özü ile çatışmasına sebebiyet vermektedir.

Yabancılaşma konusuna örgütsel bakış açısıyla yaklaşan Shepard da, çalışanın örgütte üstlendiği rol ve görevler dâhilinde değer kazandığı görüşünü paylaşmakta ve sahip olunan kişisel kimlik ile örgütsel kimliğin eş değerde tutulduğu düşüncesini ifade etmektedir (Cummings; Manring 1977, 169). Örgüt içerisinde sadece maddi ödüllerin ön plana çıkarılması, kararlara katılımlarda çalışanın saf dışı bırakılması ve kendini gerçekleştirilmesine izin verilmemesi, yani yapılan iş ile işi yapan kişinin ayrı olarak değerlendirilmesi durumunda bireyde kendi kendinden uzaklaşma söz konusu olmaktadır (Sarros; Tanewski; Densten et Al 2002, 288).

2.1.4. Yabancılaşmanın Nedenleri

Yabancılaşma kavramını farklı bakış açıları ile ele alan düşünürler, yabancılaşmanın nedenlerini de farklı yaklaşımlarla açıklamaya çalışmaktadırlar. Yabancılaşmanın nedenlerini aile, eğitim ve çevreye bağlı nedenler, kültürel değişime bağlı nedenler, kentleşme ve teknolojik gelişimle ilgili nedenler olarak sıralamak mümkündür ve bu nedenler çalışmada üç başlık altında değerlendirilecektir.

2.1.4.1. Bireysel Değişkenler

Yabancılaşma nedenlerinden birini temsil eden bireysel değişkenlerde değinilmesi gereken en önemli faktörler kişilik kavramı ve kişilik yapısı sınıflandırmalarıdır. Bireyin kişilik çekirdeğinin 5-7 yaş civarı olduğu düşünüldüğünde; aile bireylerinin şahsi davranışlarının ve çocuk yetiştirme konusundaki yetkinliklerinin kişilik oluşumuna önemli katkılar sağladığı düşünülmektedir. Aile içerisinde özgürlüğü kısıtlanan, koruma gerekçesi ile zaman zaman sınırlandırılan çocuk; kişisel gelişimini tamamlayamamakta, çevresi tarafından sürekli onaylanma ihtiyacı duymakta ve böylelikle kişiliğinden fedakârlık ederek topluma yabancılaşmaktadır. Fromm' un yapmış olduğu kişilik sınıflandırması da yabancılaşma olgusuyla ilişkilendirilebilecek bir diğer faktördür. Fromm kişilik yapılarını ele alırken “alıcı”, “sömürücü”, “istifçi”, “pazarlayıcı” ve “üretici” gibi sınıflandırmalarda bulunmaktadır. Fromm' a göre yabancılaşma kavramına en yakın kişilik yapısı “pazarlayıcı” kişilik yapısıdır. Pazarlayıcı kişilik yapısına sahip olan bir birey, diğerlerinin başarılarında araç olabildiği ölçüde kendini değerli atfetmektedir. Bireyin kendini pahalıya satabilmesine imkân tanıyan pazarlayıcı kişilik yapısı; bireyde kişilik kaybına yol açmakta ve bireyin kendi kendine yabancılaşmasına neden olmaktadır (Fettahlıoğlu, 2006, 39-40).

Yabancılaşmanın oluşumunda kişilik yapısı kadar eğitim, yaş ve medeni durum unsurları da etkilidir. Seybolt ve Gruenfeld gibi düşünürler kişiye hâkimiyet duygusu ve deneyim kazandırdığından yüksek eğitim seviyesinin ve yaş artışının yabancılaşma düzeyini azalttığını ortaya koymuşlardır. Yine evli bireylerin yaşamdan daha fazla doyum aldıkları ve bu bireylerde yabancılaşma eğiliminin bulunmadığı ileri sürülmüştür (Fettahlıoğlu, 2006, 40). Evli bireylerin yabancılaşma düzeylerinin bekârlara oranla düşük olması ise, evli bireylerin daha fazla sorumluluk sahibi olmalarıyla açıklanabilir.

2.1.4.2. Ekonomik Büyüme, Kurumsal Büyüme, Modern Toplum Yapısı

Yabancılaşma bireyin içerisinde yaşadığı topluma bağlı olarak gelişme gösteren bir tutumu ifade etmektedir. Özyapı (karakter) ile toplumsal yapı arasında önemli bir bağ olduğunu savunan Fromm' un görüşleri de aynı yönde olmakla birlikte; iki kavram arasında bir takım farklılıklar bulunmaktadır. Toplum üretim koşulları doğrultusunda şekil alan bir yapıdır ve bu yapının sürekliliği için birey aracı olarak kullanılmakta; birey üzerinde baskı kurulmaktadır. Pazar odaklı ticari kişilik yapısını öngören çağdaş

toplum, bireyleri görmek istediği şekilde yönlendirmekte ve bu durum kişilerin yabancılaşmalarına neden olmaktadır (Akyıldız 1998, 173-174).

Ekonomik büyümenin insanı tek boyutluluğa ittiğini düşünen Weiskopf ise insanın yaşam gayesinin sadece ekonomik gelişme olduğunu dile getirmekte ve böylelikle kişinin hem kendine hem de topluma karşı yabancılaştığını öne sürmektedir. Aynı zamanda ekonomik büyüme doğrultusunda gelişme gösteren kurumsal yapılar da kişilerle tek yönlü bir iletişime girmekte ve onlara hiçbir şekilde cevap hakkı tanımamaktadır. Ekonomik sistemin birey üzerinde yarattığı bu güç, siyasal sistem için de geçerlidir. Birey kendi yarattığı güç olan devlet karşısında güçsüz konuma gelmektedir. Kendini daima güvende hissetmek isteyen birey özgürlükten kaçmakta ve yabancılaşmaktadır (Fettahlıoğlu, 2006, 36).

2.1.4.3. Teknoloji ve Otomasyon

İnsanların doğada yaşadıkları süre içerisinde ihtiyaçlarını giderebilmek adına kullandıkları araç ve gereçlerin tümüne teknoloji adı verilmektedir. Teknoloji aynı zamanda bilginin pratik maksatlar amacıyla organize edilmesidir.

İnsanın yaşamını kolaylaştıran; üretimin artmasına ve refah seviyesinin yükselmesine imkân tanıyan teknolojinin, zamanla insanı kendine bağımlı hale getirerek denetimi altına aldığı görülmektedir. Bedensel ve zihinsel yetileri teknoloji tarafından yönlendirilen ve standartlaştırılan insan ise, yaptığı iş üzerinde inisiyatif kullanabilme hakkını yitirmekte, çevresiyle bağımlı koparmakta ve sonunda kendi emeğine yabancılaşmaktadır. Aslında teknolojiyle birlikte bireyin yabancılaşmasına neden olan en önemli etken, iş sürecinin tamamen makinelere aktarılmasından kaynaklanmaktadır. Çalışan üzerinde önemli bir güç haline gelen makineler ise çalışana teknolojiye aşırı bağımlı kılarak; örgütte otomasyon sürecinin başlamasına neden olmaktadır. Otomasyon süreci içerisinde zekâsı, duygu ve düşünceleri, zevkleri geri plana itilen insan makineye ayak uydurmak zorunda kalmakta ve bir müddet sonra monotonluğa sürüklenmektedir (Aybar, 1995, 49-53).

Erikson, otomasyonun zararlarını ve bireye yüklediği zorlukları şöyle sıralamaktadır (Silah 2005, 203):

- Otomasyon, el becerisi, görme keskinliği ve refleks çabukluğu gerektirmektedir, otomasyonda bireylerin malzemeye hâkim olmaları ve muhakeme yapabilmeleri engellenmektedir.
- Bilgisayarlı makineler insanın kontrolü dışında çalışmakta ve insanın makineyi kendi üstünde algılamasına neden olmaktadır.
- Otomatik işlerde iş görenden yalnızca el emeği beklenmektedir.
- Otomasyonda aynı hareketler yinelenildiğinden sürekli kas gerilimi gerekmektedir.
- Otomasyon, işte makineye bağımlılık oluşturmakta ve bu durum insanın kendini değersiz hissetmesine neden olmaktadır.
- Otomasyonda çalışan hep aynı maddeye dokunmakta, iş tümüyle monotonluk içermektedir.
- Otomasyonun hâkim olduğu iş yerlerinde aşırı kontrol bulunmaktadır ve çalışanlar kendilerini sürekli denetim altında hissetmektedirler.
- İnsan zamanının önemli bir kısmını kapsayan otomasyon kişinin özel yaşamına çok fazla zaman bırakmamaktadır.

Yukarıda sıralanan maddelerden anlaşılacağı üzere; teknolojiye bağlı olarak ortaya çıkan otomasyon; bireyin üretim sürecine yalnızca fiziksel emeği ile katılmasını öngörmekte ve onu makineye bağımlı hale getirmektedir. Kendini ürettiklerinden daha değersiz olarak algılayan birey ise özel hayatını hâkimiyet altına alan mevcut düzene giderek yabancılaşmaktadır.

2.2. İşe Yabancılaşma Kavramı ve Kapsamı

İşe yabancılaşma işin doğal yapısı ve insanın özü arasındaki çatışmadan kaynaklanan bir durumdur. Üretim süreci üzerinde söz hakkına sahip olmayan birey kendini örgüt içerisinde yeterince ifade edememektedir (Mottaz 1981, 515). İşe yabancılaşma kavramına ilk olarak Marx' ın "Elyazmaları" adlı eserinde rastlanmaktadır ve Marx bu eserinde insanın doğasında var olan yaratıcılık hissiyatının kişi için en önemli tatmin faktörü olduğunu dile getirmektedir. Marx' a göre gönüllülük esasına dayanmayan ve insanların yalnızca fiziksel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olan; aynı zamanda bireyin kendini gerçekleştirmesine imkân tanımayan iş (ki bu iş

yaşam kalitesi düşüklüğü olarak da adlandırılabilir) kişinin işe yabancılaşmasına sebebiyet vermektedir (Kanungo 1983, 122). Marx, işe yabancılaşma nedenlerini ayrıntılı olarak şu şekilde sıralamaktadır (Başaran 2008, 283-286):

- 1- Üretim araçları ve üretilen ürün iş görenin malı değildir.
- 2- İş görene yalnızca işin belirli bir bölümünü üretebilme imkânı veren uzmanlaşma, ona ürünün tamamını görebilme ve kavrayabilme şansı tanımamaktadır.
- 3- İşin belirli bir kısmını tekdüze üretmeyi sürdüren iş görende, emeğine karşı sahiplenme duygusu giderek yok olmaktadır.
- 4- Teknolojiye uyum sağlamak durumunda kalan iş gören, makinenin denetimi altına girmektedir.
- 5- İş gören diğer örgüt üyeleriyle iletişim kuramaz ve kişiliğini geliştiremez hale gelmektedir.
- 6- Örgüt denetimi altına giren iş görenin kendi geleceğini yönlendirebilme hakkı da bulunmamaktadır.
- 7- Çalışma koşulları, örgütteki yetki ve denetim durumu iş göreni özünden soğumaya itmektedir.
- 8- Yukarıda sıralanan tüm bu faktörler çalışanı anlamsızlığa sürükleyerek işe yabancılaşmasına neden olmaktadır.

İşe yabancılaşmanın sadece kitle üretiminin gerçekleştirildiği örgütlerde karşılaşılabilecek bir olgu olmadığını söylemek mümkündür. Emek-yoğun üretimin söz konusu olduğu ve üretimin tüketici talebi doğrultusunda yönlendirildiği turizm sektöründe de işe yabancılaşmaya rastlanmaktadır. Yapılan iş ve çalışma koşullarının yabancılaşma üzerinde etkili olduğu düşünüldüğünde; sektörde en fazla otel işletmeleri çalışanlarının yabancılaştığı görülmektedir. Söz konusu personelin yabancılaşmasında ise çalışma süresi, ücret, iş güvencesizliği, birimler arası iletişim eksikliği gibi faktörlerin etkili olduğu ortaya çıkmaktadır. Otel işletmelerindeki iş gören yabancılaşmasında etkili olan örgütsel ve örgüt dışı faktörlere sonraki başlıklarda ayrıntılı olarak değinilecektir.

İşe yabancılaşma kavramı ile ilişkilendirilebilen diğer bir kavram da örgütsel yabancılaşma kavramıdır. Genel olarak bireylerin var olan örgüt yapılarına bağlı

beklentiler, değerler, kurallar ve ilişkilerden uzaklaşma hali olarak tanımlanan bu kavram işe yabancılaşmanın bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Aytaç 2005, 323).

Sonuç olarak kapitalist düzende olduğu gibi günümüzde de iş, iş görenin katılımı olmaksızın planlanmakta, örgütlenmekte ve yönetilmektedir. Örgütler için iyi işçi demek, iş süreci ile ilgili talimatları eksiksiz yerine getiren işçi demektir. Bu durumda işe kendi kişiliğiyle katılamayan birey, yabancılaşmış emek olarak karşımıza çıkmaktadır (Esin 1982, 109).

2.2.1. İşe Yabancılaşma Nedenleri

Örgüt faaliyetlerini yerine getirmekle yükümlü olan birey, bu faaliyetleri yerine getirirken iç ve dış çevreden etkilenmektedir. İç çevre örgüt kaynaklarını, dış çevre ise örgüt dışı kaynakları temsil etmektedir. Bireyi olumsuz etkileyen iç ve dış çevre koşulları ise işe yabancılaşma sorununu gündeme getirmektedir.

2.2.1.1. İşe Yabancılaşmanın Organizasyon Dışındaki Kaynakları

Çevre işin gerçekleştirildiği örgütün içinde yaşadığı ortamdır ve örgütler büyüyüp geliştikçe çevre ile olan ilişkileri artmaktadır. Örgütlerin yaşamlarını sürdürebilmeleri ise, çevre ile olan ilişkilerindeki düzene ve bu konuda gösterdikleri özene bağlıdır. Sürekli değişen çevreye ayak uydurmak durumunda olan örgütlerin bunu başaramamaları yaşamlarının sona ermesi anlamını taşımaktadır. Örgüt dışı çevre olarak nitelendirilen toplumsal, kültürel ve ekonomik yapı, siyasal düzen, bilimsel ve teknolojik gelişmeler, yasal düzenlemeler işe ve dolayısıyla örgüte yabancılaşmayı etkileyen unsurlar olarak nitelendirilmektedir (Fettahlıoğlu, 2006, 48).

2.2.1.1.1. Ekonomik Yapı

İşe yabancılaşma nedenlerinden biri, işletmenin ya da işletmenin faaliyet gösterdiği ülkenin ekonomik yapısıyla yakından ilgilidir. Ekonomik koşullarda meydana gelen değişikliklerin iş süreci üzerinde önemli etkiler yarattığına (Büyükyılmaz, 2007, 53-54) ve örgüt başarısının ekonomik yapıya bağlı olarak gelişme gösteren arz-talep dengesiyle doğru orantılı olduğuna inanılmaktadır (Dinçer 1996, 53). Örneğin kriz dönemlerinde ülke ekonomisinde görülen durgunluk, işletme faaliyetlerini de olumsuz etkilemekte; üretimi yavaşlatmakta ve istihdam edilen pek çok çalışanın işten çıkarılmasına sebebiyet vermektedir. Söz konusu ekonomik koşullar çalışmada uygulama alanı olarak belirlenen

turizm sektörü açısından değerlendirildiğinde de benzer sonuçları doğurmaktadır. Ekonomik dengesizliklerin yaşandığı dönemlerde ülke ekonomisi turizmden yeterince pay alamamakta; eğitilmiş personele dahi iş imkânı sağlayamamakta ve sektörü güvensiz olarak nitelendiren bireylerin yabancılaşmalarına zemin hazırlamaktadır.

Weisskopf' a göre işe yabancılaşma, örgütsel hedeflerin ve başarıların çalışanın özünden daha değerli kabul edilmesiyle gündeme gelen bir olgudur. Örgütler için önemli olan kısa sürede daha fazla kar elde edebilmek ve sektördeki öncü işletmelerle rekabet edebilecek konuma ulaşabilmektir. Ekonomik gelişmeye hız kazandıran bu anlayış; sosyolojik açıdan değerlendirildiğinde insan doğasını geri plana itmekte ve evrensel bir sorunu temsil eden yabancılaşmaya zemin hazırlamaktadır. Sonuç olarak çeşitli mal ve hizmet üretimiyle ülke ekonomisine katkıda bulunan örgütlerin asıl işlevleri, kişilere varlıklarını idame ettirebilecekleri olanaklar sağlamak; yeteneklerini kullanabilecekleri ve geliştirebilecekleri fırsatlar sunmak olmalıdır (Büyükyılmaz, 2007, 54).

2.2.1.1.2. Teknolojik Yapı

Teknoloji, işletmelerin insanların yaşamlarını sürdürebilmeleri ve ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri amacıyla bir takım girdileri çıktılara dönüştürmede kullandığı temel teknikler, araç ve gereçlerin tümüdür (Fettahlıoğlu, 2006, 49).

Üretim sürecini hızlandırarak insanların hayatlarını kolaylaştırmasına ve refah düzeylerini yükseltmesine rağmen; teknolojinin, zamanla bireyleri kendine bağımlı hale getirdiği görülmektedir. Makinenin denetimi altına giren birey ise artık yeteneklerini istediği ölçüde kullanamamakta; hatta üretimde bir robot görevini üstlenmekte ve sonuç olarak emeğine yabancılaşmaktadır (Esin 1982, 80-88). Teknolojinin insanın iş yaşamına ve kişisel gelişimine katkı sağladığını düşünmekle birlikte; kişinin kendini ifade edebilmesinin ve gerçekleştirebilmesinin önüne geçtiğini belirten Pappenheim' ın görüşleri de aynı doğrultudadır. (Oflluoğlu; Büyükyılmaz 2008, 137).

Araştırmalar birim ve süreç üretiminin hâkim olduğu endüstrilerde yabancılaşmaya daha az rastlandığını, buna karşın kitle üretiminin gerçekleştirildiği endüstrilerde ise bu sorunla daha fazla karşı karşıya kalındığını ortaya koymaktadır. Bu durum kitle üretiminin iş göreni makinelere bağımlı kılmasından ve denetim altında bulundurmasından kaynaklanmaktadır (Davis 1988, 298).

2.2.1.1.3. Sanayileşme ve Kentleşme

Sanayi toplumu nüfusun hızla arttığı, birbirini tanımayan işçi gruplarının oluşturduğu büyük işletmelerin var olduğu ve bu işletmelerde iş bölümü ve uzmanlaşmanın görüldüğü toplumlardır. Sanayileşme neticesinde gelişme gösteren üretim teknolojisi, işçilerin fiziksel ve ruhsal yapılarını ihmal ederek; onları sadece üretim sürecinin ufak bir parçası haline getirmektedir. Üretim sürecinde makineye bağımlı olarak faaliyet gösteren işçi grupları ise zamanla insani özelliklerini yitirerek yabancılaşmaktadır (Yeniçeri 2009, 149).

İşe yabancılaşmaya neden olan diğer bir organizasyon dışı kaynak da kentleşmedir. Sanayileşmeyle birlikte gündeme gelen kentleşme; insani özellikler ve ilişkileri metalaştırmakta ve netice itibarıyla bireylerin dostluk, samimiyet ve sosyal dayanışma gibi kavramlardan uzaklaşmalarına yol açmaktadır (Yeniçeri 2009, 150).

2.2.1.1.4. Toplumsal ve Kültürel Yapı

Ekonomik koşullara ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak gerçekleştirilen toplumsal düzenlemelerin de yabancılaşmadaki rolü büyüktür. Bireyler içerisinde yaşadıkları topluma ait olan sosyo-kültürel değerlerden büyük ölçüde etkilenmektedirler. Bu noktada toplum üyelerinin tutum ve davranışlarını yönlendirmeyi esas alan toplumsal karakter kavramının önemi ortaya çıkmaktadır (Büyükyılmaz, 2007, 53). Toplumsal karakter kavramı dâhilinde bireyin yabancılaşmasındaki en etkili faktörün, toplum tarafından kişiye mal edilen pazarlayıcı kişilik yapısı olduğu anlaşılmaktadır. Yasalar ve toplumsal değerler doğrultusunda hareket etmeyi öngören pazarlayıcı kişilik yapısı, bireyi kendi hayatının nesnesi haline getirmekte; gerçekleştirilmesi gereken tüm faaliyetleri zorunluluğa dönüştürmektedir. Aynı yaptırımlara maruz kalan bireylerin oluşturdukları örgütlerde ise iş görenler arası ilişkiler modüler ilişkilerden öteye gidememektedir. Modüler ilişkiler- işe yabancılaşma ilişkisine yabancılaşmaya neden olan örgüt içi kaynaklarda yer verilecektir.

2.2.1.2. İşe Yabancılaşmanın Organizasyon İçi Kaynakları

Organizasyon içi işe yabancılaşma nedenlerini ise örgüt yapısına, örgüte ait inanç, tutum ve değerlere, örgütte hâkim olan yönetim biçimine, çalışma koşullarına ve örgüt üyeleri arasındaki ilişkilere bağlamak mümkündür.

2.2.1.2.1. Organizasyon ve Yönetim Yapısı

İşe yabancılaşmaya neden olan örgüt bünyesindeki etkenlerden biri yönetim yapısıdır. Örgütte benimsenen yönetim tarzı ile iş görenin örgütten beklediği yönetim tarzı arasındaki farklılıklar işe yabancılaşma sorununu gündeme getirmektedir. Yönetim ve örgüt yapısı kapsamında bürokratik örgüt yapılarının işe ve örgüte yabancılaşmaya neden olan faktörlerin başında yer aldığı görülmektedir. Bürokrasi her ne kadar Weber tarafından örgütler için ideal bir form olarak görülse de, iş görenler üzerinde yapıcı olmayan pek çok etkiye sahiptir. Bürokratik örgüt yapılarının yabancılaşmaya ve tatminsizliğe sebebiyet verebilecek özelliklerini şu şekilde sıralamak mümkündür (http://www.universite-toplum.org/pdf/pdf_UT_379.pdf):

1- Bürokraside işin kendi içerisinde küçük bölümlere ayrılması, çalışanın kendi departmanı dışında söz hakkına sahip olmasını ve fikir üretebilmesini engelleyerek; örgütsel yaratıcılığın önüne geçmektedir. Bu durum daha sonraları performans düşüklüğü ve iş gücü devir oranındaki artış olarak karşımıza çıkmaktadır.

2- Bürokratik örgüt yapılarında kurallara sıkı sıkıya bağlılık, aşırı kırtasiyeciliğe yol açmakta; örgütte yetersizliğe ve durağanlığa sebep olmaktadır.

3- Hiyerarşinin kendini hissettirdiği bürokratik yapılarda iletişim kanalları sadece yukarıdan aşağıya doğru hareket etmektedir. Üst kademenin emirlerini yerine getirmekle yükümlü olan bireylerin karar verme sürecine katılamamaları ise işe ve örgüte yabancılaşmayla sonuçlanmaktadır.

4- Bürokratik örgütlerde performansa göre terfi uygulanmasına rağmen, profesyonel alanlarda performans değerlendirme gücünün yaşanması, terfide yeterlilik yerine kıdem ve bağlılık unsurlarının esas alınmasına neden olmaktadır.

5- Bürokratik yapılar kişisellikten uzak yapılardır. Bireyin gerçek kişiliğini yansıtmasına izin vermeyen ve çevresi ile iletişimine engel olan hiyerarşik yapılarda kişiler sahip oldukları statü ya da unvanlar doğrultusunda değer kazanmaktadırlar. Yani bürokraside kişilerden ziyade üstlenilen roller önemlidir.

Yönetim ve örgüt yapılarının iş ve iş gören üzerine etkileri düşünüldüğünde; örgütlerdeki yönetim şeklinin belirlenmesinde durumsallık yaklaşımına göre hareket edilmesi gerektiğine inanılmaktadır. Örgüt hiyerarşisinde yer alan yönetim kademesinin görevi, işe ve işi gerçekleştiren bireylere uygun bir yönetim biçimi geliştirmek olmalıdır

(<http://yordam.manas.kg/ekitap/pdf/Manasdergi/sbd/sbd15/sbd-15-20.pdf>). Yöneticiler gerektiğinde kendilerini iş görenlerin yerine koyabilmeli; iyi bir yönetici olmanın yanı sıra etkin bir lider olmayı da başarabilmelidirler. Örgütte benimsenen liderlik anlayışı özellikle otel işletmeleri gibi farklı departmanların koordinasyonunu gerektiren örgütlerde geri bildirim sağlaması ve birimler arası iletişim eksikliğini gidermek açısından önemlidir.

Örgütün fiziksel yapısı da işe yabancılaşma konusunda tartışılması gereken bir husustur. Yapılan araştırmalar örgüt büyüklüğü ile yabancılaşma arasında pozitif yönlü bir ilişkinin var olduğunu kanıtlamaktadır. Karmaşık bir örgüt yapısını ifade eden örgüt büyüklüğü, örgütsel amaçlara ulaşmada kullanılacak yöntemlerin belirsizliğine yol açarak; hedefi gerçekleştirmede engel teşkil etmektedir (<http://www.kamu-is.org.tr/pdf/7236.pdf>). Aynı zamanda örgütsel büyüklük hiyerarşik yapıya zemin hazırlayarak; bürokratikleşme derecesini arttırmaktadır (Keçecioglu 2008, 179-207).

Sanayileşme ve ileri teknolojiye bağlı olarak ortaya çıkan iş bölümü ve uzmanlaşma, işe yabancılaşma sorunu ile yakından ilgili olan diğer etkenlerdir. Verimliliğin artmasını, maliyetlerin azalmasını sağlayan iş bölümü ve uzmanlaşma, işin rutin ve sıkıcı olarak algılanmasına sebep olabilmektedir (Yeniçeri 2009, 174-179). İşçi tarafından monoton ve sıkıcı olarak nitelendirilen iş ise, bireyin önce kendi emeğine (dolayısıyla kendine), daha sonra da topluma yabancılaşmasına yol açmaktadır. Hatta üretim sürecine ve iş ortamına yabancılaşan; iş tatminsizliği yaşayan bireyin bu tutumu günlük yaşantısını dahi etkilemektedir (Aytaç 2004, 205).

2.2.1.2.2. Çalışma Koşulları

Çalışma koşulları bir iş görene örgüt tarafından sunulan her türlü fiziki, ekonomik, psiko-sosyal şartlar ve imkânlardır (Eroğlu 2004, 403). Çalışma koşullarını teknik ve toplumsal koşullar olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür. Teknik koşullar işletmenin ergonomik yapısıyla bağlantılı olan ısı, ses, aydınlatma, kullanılan araç ve gereçler gibi faktörlerdir. Toplumsal koşullar ise çalışanın işe ve örgüte yönelik tutum ve davranışlarını belirleyen etkenler olarak karşımıza çıkmaktadır (Bingöl 1996, 173). Başta ücret olmak üzere, çalışma süresi, sosyal güvelik ve iş güvenliği, sendikal haklar toplumsal koşullar dâhilinde yer alan unsurlardır.

Elverişsiz çalışma koşulları verimsizlik, işe yabancılaşma ve iş gören tatminsizliği gibi örgütlerde arzu edilmeyen durumlara yol açmaktadır. Söz konusu koşullar hizmet sektörü açısından değerlendirildiğinde; iş gören psikolojisini etkileyen en önemli değişkenlerin ücret ve çalışma süresi olduğu söylenebilmektedir. İşçilik maliyetlerinin çok yüksek olması sebebiyle hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışan bireyler talep ettiği ücreti alamamakta; bu durum çalışanı örgütten uzaklaştırmaktadır. Yine hizmet sektörünün 24 saat ya da normal iş saatleri dışında çalışmayı ön görmesi; yüksek çalışma ritmi gerektirdiğinden ve personeli monotonluğa sürüklediğinden iş gören sağlığı üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Ayrıca hizmet sektöründe kayıt dışı istihdamın yaygın olması ve sendikal faaliyetlere nadiren rastlanması iş gören yabancılaşması üzerinde diğer değişkenler kadar etkilidir.

Sonuç itibariyle işe yabancılaşmaya neden olan çalışma ortamlarının; asosyal nitelik taşıyan, bireyin kendi kişiliğini (özünü) yansıtmamasına müsaade etmeyen, bireye üretim süreci üzerinde söz hakkı tanımayarak sınırlamalar getiren iş ortamları olduğu görülmektedir (http://www.politics.ankara.edu.tr/eski/dergi/pdf/65/1/9_Tutar_Hasan.pdf) ve yapılan araştırmalar iş yaşamını olumsuz etkileyen koşulların, özel hayat üzerinde de benzer etkiler bıraktığını ortaya koymaktadır (Erdil; Keskin; İmamoğlu ve Diğerleri 2004, 19).

2.2.1.2.3. İnanç, Tutum ve Değerler

İnançlar bireylerin iç dünyalarını yansıtan; iman, bilgi ve kanaatlerden oluşan duygu ağını temsil etmektedir. Tutumlar ise inançlarımızı belli etmeye yarayan süreçlerdir. Tutumlar belirli inançların ve değer yargılarının arkasında gizlidir. İnanç ve değer yargıları devam ettiği müddetçe tutumlar da süreklilik göstermektedir. Yaşadığımız olaylar karşısındaki davranışlarımızın ve hareketlerimizin de tutumlar vasıtasıyla şekillendikleri görülmektedir (Eren 2008, 174). Hedeflere ulaşabilmede etkiye sahip olan inanç ve tutumlar ise değerleri oluşturmaktadır (<http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/166/index3-sagnak.htm>).

Değer kavramı örgütsel açıdan ele alındığında; mitler, ritüeller, hikâyeler, özel dil ve efsaneler örgütsel değerler olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütlerde neyin daha fazla önem arz ettiğini gösteren bu değerler, örgüt yapısı ve çalışan psikolojisi hakkında bilgi vermektedir. İş gören değerleri ile uyumsuzluk gösteren örgütsel değerler ise tatminsizlik, örgütsel bağlılığın azalması, işe ve/veya kuruma yabancılaşma gibi

davranışlara sebebiyet vermektedir (<http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/166/index3-sagnak.htm>).

2.2.1.2.4. Modüler İlişkiler

Sosyal hayatta karşılaşılan insan ilişkilerinden farklı olarak modüler ilişkilerde hiyerarşik ast-üst ilişkisi, resmiyet, geçicilik ve tek yönlülük esastır. Duygusallık yerine akılcılığın ön planda tutulduğu örgütlerde, ilişkiler ihtiyaçlarla sınırlandırılmakta; geçici ve yüzeysel özellik taşımaktadır. Örgüt menfaati doğrultusunda kurulan modüler ilişkilerin çalışan davranışı üzerinde etkili olduğuna inanılmaktadır. İşe yabancılaşma da modüler ilişkilerin beraberinde getirdiği bir davranış şeklidir. Modüler ilişkilerin hâkim olduğu örgütlerde iş görenler arasında hissi bağlar söz konusu olmamakta; kişiler arası iletişim bir ürünün tamamlanmasıyla son bulmaktadır. İş ortamında kendini özgürce ifade edemeyen ve özüne aykırı davranışlar sergilemeye yöneltilen birey ise zamanla işine yabancılaşmaktadır (Yeniçeri 2009, 184-187). Modüler ilişkiler neticesinde ortaya çıkan işe yabancılaşmayı ortadan kaldırmak için örgütlerde etkin bir iletişim sisteminin kurulmasına ve birimler arası iletişim eksikliğinin giderilmesine özen gösterilmelidir. Özellikle farklı departmanların işbirliğiyle ürün ya da hizmet üreten örgütlerde, kişilerarası ilişkilerin niteliği üretim kalitesini doğrudan etkilemekte; samimiyet çerçevesinde gelişme gösteren ilişkiler yeni ve yaratıcı fikirlerin ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır.

2.2.1.2.5. Mobbing

1980'li yıllarda İsveçli bilim adamı Heinz Leymann önderliğinde kullanılmaya başlanan, duygusal saldırı, ayrımcılık ve psikolojik yıldırma olarak da bilinen mobbing; örgütte başarısı, bilgisi ve olumlu tavırları nedeniyle bazı kimselere tehdit oluşturan çalışana astları, eşitleri ya da üstleri tarafından uygulanan ısrarlı ve bilinçli bir davranış olarak tanımlanmaktadır. Engellenme, dışlanma, aşağılanma ve alaya alınma gibi davranışlara maruz kalan bireylerde ise zamanla bir takım fiziksel, ruhsal, ekonomik ve sosyal sorunlar ortaya çıkmaktadır (Soysal 2009, 26).

Bireyin işten ayrılmasıyla birlikte yitirdiği kazancı, bozulan fiziksel ve ruhsal sağlığı için yaptığı harcamalar mobbingin kişi üzerinde yarattığı olumsuzlukların ekonomik boyutunu oluşturmaktadır. Çalışanı işine, ailesine ve sosyal çevresine karşı duyarsızlaştıran ve yalnızlığa iten mobbing olgusunun sosyal yönü ise daha ağır

basmakta; kişi üzerinde yıpratıcı etkiler yaratmaktadır. Mobbingin bireyler üzerinde yarattığı yıpratıcı etkilere örgüt ortamında da rastlamak mümkündür. Mobbinge maruz kalan iş görenlerin işten ayrılmaları nedeniyle iş gücü devir oranındaki artışlar, yeni işe alım ve eğitim masraflarını gündeme getirmektedir. Ayrıca mobbinge maruz kalan iş görenlerin yaşadıklarını örgüt dışı ortamlarda anlatmaları; rekabetin kendini büyük ölçüde hissettirdiği günümüz iş dünyasında, işletmenin imaj ve saygınlığının zedelenmesine neden olabilmektedir. Güvensiz bir iş ortamında çalışmak durumunda kalan birey ise giderek örgüt amaçlarından uzaklaşmakta, yaratıcılığını yitirmekte ve işine karşı yabancılaşmaktadır (<http://www.calismatoplum.org/sayi11/tinaz.pdf>).

2.2.2. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları

Örgütler, önceden belirlenmiş hedefleri gerçekleştirmek üzere, üretici ilişkiler çerçevesinde bir araya gelen bireylerin oluşturdukları kurumlardır ve iş görenlerden beklenen davranış, iş sürecine kendi duygu ve düşüncelerini katmamaları yönündedir. Sosyal olmayan, iş süreçlerinin kişi tarafından serbestçe belirlenme olanağının bulunmadığı, kişinin gündelik yaşam sınırlarının başkası tarafından çizildiği, iş görenin kendini sadece emirleri yerine getiren bir robot olarak algıladığı çalışma ortamları ise yabancılaşma sorununu ortaya çıkarmaktadır. Söz konusu nitelikteki iş ortamları, bireylerin fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkilemekte; iş ve yaşam tatmininin kaybolmasına, motivasyon düşüklüğüne, iş stresine, yüksek oranda işgücü devrine, işe ve örgüte karşı sadakatin azalmasına sebebiyet vermektedir (Tutar 2010, 177-183).

Mercan (2006, 40), işe ve örgüte yabancılaşan bireylerin özelliklerini şu şekilde sıralamaktadır:

- İşine yabancılaşan birey, örgütte kendini mutsuz hisseder ve yaptığı işi basit bir temel zorunluluk olarak algılar.
- Örgütün kendine verdiği örgütsel ve toplumsal konumu, saygınlığı reddeder.
- İşini hayatının bir parçası olarak görmemeye, işinden özel yaşamında söz etmemeye çalışır.
- Örgüt yönetimine ve etkinliklerine, görevi dışındaki tüm işlere arkasını döner.
- Örgütü ve işi ile gurur duymaz.

- Örgüt dışında kendine doyum kaynakları arar.
- Çalışma ortamına yabancılaşan birey, işinden sıkılmakta; iş yaşamından kalan zamanında yaptığı etkinlikler ona zevk vermemekte ve bu kısır döngü onu tüketmektedir.
- Doğal olarak yabancılaşan iş görenin davranışları, iş yerindeki üretim sürecini ve hizmet kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir.

İşe yabancılaşma neticesinde iş görenler ve örgütler üzerinde gündeme gelebilecek sorunları giderebilmek için örgüt yönetimlerinde kullanılması gereken bazı yöntemlere aşağıdaki başlıklarda yer verilecektir.

2.2.3. İşe Yabancılaşmanın Önlenmesinde Kullanılabilecek Başlıca Yöntemler

İşe yabancılaşmanın önlenmesinde kullanılabilecek başlıca yöntemleri stres yönetimi, yönetime katılma, çatışma ve moral yönetimi, iş tasarımı, personel güçlendirme, iş zenginleştirme ve iş genişletme olarak sıralamak mümkündür.

2.2.3.1. Stres Yönetimi

Stres yönetimi, iş görenlerin iş stresini azaltmak ya da önlemek adına, çalışma koşullarından ve iş sürecinden kaynaklanan stres öğelerinin kontrol edilmesi ve azaltılması için yapılan düzenlemelerdir (<http://www.koniks.com/data/pdf/4302.pdf>).

Örgütlerde stres, iş görenler üzerinde fiziksel ve psikolojik sorunlar yaratarak verimliliği engelleyen ve iş gücü kaybına sebebiyet veren bir faktördür. Çalışmanın uygulama alanını temsil eden otel işletmeleri emek yoğun özellik gösterdiğinden, insan faktörü diğer sektörlere oranla daha fazla önem taşımakta ve bu durum otel yönetimlerinin örgütlerde strese neden olan etkenleri mutlaka ortadan kaldırmalarını gerektirmektedir. Örgütlerde rol ve görevlerin doğru bir şekilde belirlenmesi, çalışanlara mesleki danışmanlık hizmetlerinin sunulması, kararlara katılımın sağlanması, iş zenginleştirilmesi, fiziksel çalışma koşullarının iyileştirilmesi, çağdaş yönetim yaklaşımlarının benimsenmesi, ücret ve zaman yönetimi gibi yöntemler örgütsel stresi ve strese bağlı olarak gelişen yabancılaşmayı ortadan kaldırmaktadır (Akova; Işık 2008, 17-21).

2.2.3.2. Çatışma Yönetimi

Çatışma, bireyler arası çeşitli nedenlerden kaynaklanan anlaşmazlık halidir. Aynı örgütte farklı karakterlere, inanışlara, değer yargılarına ve hedeflere sahip olan bireylerin bir arada bulunmaları örgütlerde çatışmayı kaçınılmaz kılmaktadır. Modern yönetim yaklaşımlarına göre; her ne kadar çatışma yaratıcılığı teşvik eden bir unsur olarak kabul edilse de, iyi yönetilmediği takdirde her çatışmanın örgütsel amaçlara ulaşmada bir problemi teşkil ettiği görülmektedir (Seval 2006, 245-251).

Çatışma yönetimi, örgüt içindeki bireyler ya da gruplar arasında ortaya çıkan çatışmanın olumsuz etkilerinin en aza indirgenmesi; olumlu etkilerinin ise örgüt yararına olacak şekilde yönlendirilmesidir. Çatışma yönetiminde önemli olan çatışma düzeyini optimal seviyede tutabilmektir (Büyükyılmaz, 2007, 70). Örgütlerde çatışmanın yönetiminde kullanılan yöntemler şu şekildedir (<http://www.kamu-is.org.tr/pdf/7236.pdf>):

a) Kaçınma Yöntemi: Örgüt yönetimi çatışmanın çözümüne yönelik kararlar almaktan kaçınmaktadır. Bu durum örgüt üyelerinde hoşnutsuzluk yaratmakta ve ileriki dönemlerde çatışmanın üstesinden gelinemeyecek bir hal almasına sebebiyet vermektedir.

b) Yumuşatma Yöntemi: Örgüt yönetimi çatışma taraflarının ortak noktalarını ön plana çıkartıp; farklılıklarını geri planda tutarak taraflar arasında arabuluculuk rolünü üstlenmektedir.

c) Güç Kullanma Yöntemi: Örgütlerdeki çatışmalar yönetici tarafından güç kullanılarak bastırılmaya çalışılmaktadır.

d) Çoğunluk Oyu Yöntemi: Çatışmaların çözümünde örgütteki çoğunluğun önerdiği yol esas alınmaktadır.

e) Uzlaşma Yöntemi: Çatışma tarafları sorunu çözmek için birlikte hareket etmektedirler.

f) Problem Çözme Yöntemi: Yönetici ve çatışma tarafları bir araya gelerek problemi açık ve ayrıntılı olarak tartışmakta; probleme yönelik ortak bir çözüm yolu aranmaktadır.

g) Örgütsel İlişkileri Değiştirme Yöntemi: Örgütsel ilişkilerin çatışmayı azaltıcı yönde değiştirilmesini öngören bu yöntemde, örgütsel davranış kavramı üzerinde durulmakta; örgüt üyelerinin davranışları bazı eğitimler vasıtasıyla şekillendirilmeye çalışılmaktadır.

h) Kaynakların Artırılması Yöntemi: Söz konusu yöntemde göre; örgüt içerisinde herkese yararlanabileceği nitelikte ve sayıda kaynak sağlandığında çatışmaların ortadan kalkabileceğine inanılmaktadır.

ı) Üstün Amaçlar Yöntemi: Taraflara kendi amaçlarından ziyade daha önemli amaçlar doğrultusunda birleşmelerinin önerildiği bu yöntem çatışmalara yalnızca kısa bir süre için engel olmakta; sorunu tam anlamıyla çözememektedir.

j) Hakeme Başvurma Yöntemi: Tarafların kendi aralarında anlaşamadıkları ve yöneticilerin de tarafları anlaşmaya ikna edemediği durumlarda, çatışmalar tarafsız üçüncü bir kişinin görüşlerine başvurularak çözülmeye çalışılmaktadır.

k) Politik Araçlar Yöntemi: Örgüt yönetimi taraflara çeşitli vaatlerde bulunarak onları çatışmadan vazgeçirmeye çalışılmaktadır.

2.2.3.3. Moral Yönetimi

Motivasyon, bireyleri belirli hedefleri gerçekleştirmeye yönelten; sürekli ve sistemli hareketler bütünüdür. Sosyal hayatta olduğu kadar iş yaşamında da önem arz eden motivasyon, çalışan tatmininde ve örgüt verimliliğinde etkin rol oynamaktadır (Öztürk; Dünder 2003, 57-58)

Genel olarak örgütlerde çalışanı özendirici araçlar sosyo-ekonomik araçlar (ücret, iş güvenliği vs.), örgütsel ve yönetsel araçlar (yönetime katılma, sendikalaşma, fiziksel çalışma şartlarının iyileştirilmesi vs.) ve psiko-sosyal araçlar (statü ve sosyal katılım vs.) olmak üzere üç grupta toplanmaktadır. İş görenlerin moral düzeylerini yüksek tutabilmek; aynı zamanda örgüt yönetimi tarafından aşağıdaki davranış biçimlerinin sergilenmesine de bağlıdır (Fettahlıoğlu, 2006, 62):

- İş gören başarısı takdir edilmeli ve ödüllendirilmelidir.
- Eleştiri çalışanın kişiliğinden ziyade yaptığı işe yöneltilmelidir.
- Örgütte ani kararlar alınmamalı, personel yapılacak değişiklikler konusunda önceden bilgilendirilmelidir.

- İş dağılımında kişilerin istek ve becerileri dikkate alınmalıdır.
- Görev dağılımında ve kuralların uygulanmasında adaletli olunmalıdır.
- Herhangi bir konuda astlarla tartışmak yerine anlaşma yoluna gidilmelidir.

2.2.3.4. Yönetime Katılma

Katılımlı yönetimde temel amaç, örgüt hiyerarşisinde yer alan alt kademe çalışanlarına örgütle ilgili kararlarda söz hakkı vererek ve bir takım sorumluluklar yükleyerek onların işletmeye olan bağlılıklarını arttırmaktır (Fettahlıoğlu, 2006, 60). Bu yönetim anlayışına göre çalışanlar; örgütsel hedeflerin belirlenmesinde, kararların alınmasında, ortaya çıkabilecek problemlerin çözümünde ve örgüt içi değişimin gerçekleştirilmesinde söz sahibi olabilmektedirler (Büyükyılmaz, 2007, 72).

Yapılan araştırmalar katılımlı yönetim ile örgüt verimliliği, iş tatmini ve yabancılaşma arasında doğrudan bir ilişki olduğunu göstermektedir. Yönetime katılarak kendini örgütün değerli bir parçası olarak görmeye başlayan, örgüte karşı güveni artan ve bağlı bulunduğu örgütte kendini tam anlamıyla gerçekleştirebileceğine inanan iş görende yabancılaşma azalacak; buna karşın iş doyumunu en üst seviyede görelecektir. Ayrıca yönetime katılma işletmelerde insan kaynakları yönetiminin işlevselliğini sağlamaştırabilecek yöntemlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Büyükyılmaz, 2007, 73).

2.2.3.5. Diğer Organizasyonel Müdahaleler

İşe yabancılaşmanın önlenmesinde kullanılacak diğer organizasyonel müdahaleleri aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür:

1- Personel Güçlendirme: Katılımlı yönetim anlayışının bir uzantısı olarak kabul edilen personel güçlendirmede iş gören; karar verme sürecinde katılımlı yönetim anlayışına göre daha aktif rol oynamaktadır. Özellikle konusunda uzman personelin fikirlerine önem verilmekte; yönetim kademesi tarafından yetki paylaşımına daha sıcak bakılmaktadır (Çavuş; Akgemci 2008, 230).

İşletmelerde personel güçlendirme uygulamalarından beklenen düzeyde verim elde edebilmek; örgütlerde etkin bir liderlik anlayışının benimsenmesine, işçi-işveren arasında güçlü bir iletişim bağının kurulmasına, performansla yönelik ödüllendirme sisteminin geliştirilmesine ve örgüt üyelerinin güvenilir olmalarına bağlıdır. Söz konusu

koşulların sağlanması durumunda iş görenlerde örgütsel bağlılık artacak, işe ve kuruma yabancılaşma ise azalacaktır (Çavuş; Akgemci 2008, 231).

2- İş Tasarımı: İş tasarımı, işin nitelik ve yapı bakımından değiştirilme sürecidir ve bu süreç yapılması gereken işin koşullarının ve yöntemlerinin önceden belirlenmesini esas almaktadır. İş tasarımında amaç; çalışanın yapabileceği en uygun işi yapmasını sağlamaktır. Örgütlerde hareket ve zaman etütlerinin gerçekleştirilmesi, çalışanın görev ve sorumluluklarının zenginleştirilmesi, örgütsel hedeflerin açık ve net bir şekilde belirlenmesi, örgütlerde teknoloji kullanımına sınırlı düzeyde yer verilmesi iş tasarımı kapsamında yer alan faaliyetlerdir (Can; Kavuncubaşı 2005, 83-87).

Özellikle sanayileşme sonucunda ortaya çıkan aşırı iş bölümü ve uzmanlaşma; iş görene monoton bir çalışma ortamı sunmakta; çalıştığı ortama ve kurumuna yabancılaşan birey ise kendine örgüt dışı ortamlarda tatmin kaynağı aramaktadır. Bu doğrultuda iş tasarımının örgütlerde verimliliği artıran ve çalışan tatminini sağlayan bir uygulama olduğu ifade edilebilmektedir (Çiçek, 2005, 56).

3- İş Genişletme: İş genişletme, çalışanın tek bir iş üzerinde uzmanlaşması yerine birkaç işi öğrenerek yapmasını öngörmektedir. İş genişletmede amaç, çalışanın yaptığı iş sayısını artırmak; iş sürecini ise daha geniş zamana yaymaktır.

Örgütlerdeki davranış biçimlerini olumlu yönde etkilediğine inanılan iş genişletmenin, bilhassa endüstri işletmelerinde daha etkili olduğu görülmektedir. Söz konusu işletmelerde sürekli aynı işlerin tekrarlanmasıyla tamamlanan iş süreci, çalışanı ruhsal ve fiziksel açıdan yormakta; iş doyumsuzluğuna sebep olmaktadır. Örgüt yönetimi ise bu olumsuzlukları ortadan kaldırabilmek için, kişi başına düşen iş sayısını artırmakta; iş sürecini uzatmaktadır. Ayrıca yönetim yapılacak işlerin kimler tarafından yapılacağını önceden belirlemek yerine; bir grup çalışanı bir grup işi yapmak üzere görevlendirmekte ve onlardan kendi aralarında koordine olmalarını istemektedir. İş görenler arası iş paylaşımını sağlayan bu anlayışın örgüt içerisindeki sosyal ilişkileri geliştirdiği ve monotonluğu ortadan kaldırdığı düşünülmektedir (Eren 2008, 257-258).

4- İş Zenginleştirme: İş ortamında çalışana daha fazla yetki ve sorumluluk veren iş zenginleştirme; yapılacak iş ve iş süreci üzerinde kişiye daha fazla söz hakkı tanımaktadır. İş zenginleştirmede kişi tamamen iş ve özelliklerine odaklanmakta; bulunduğu pozisyon dışında da faaliyetlerde bulunabilmektedir. Yani iş zenginleştirmede iş çeşitliliği esastır (Akçakaya 2010, 153-154).

İş görene daha çok sorumluluk ve özerklik veren iş zenginleştirme; örgütlerde motivasyonun sağlanmasında önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yöntem aynı işi aynı yöntemler kullanarak sürekli tekrarlayan iş göreni monotonluktan kurtarmakta; yeteneklerinin ön plana çıkmasına zemin hazırlamaktadır. Ayrıca çalışmada oluşabilecek stres, tatminsizlik ve yabancılaşma gibi fiziksel ve ruhsal sorunları da yok etmektedir (Çiçek, 2005, 59-61).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

3.1. İş Tatmini Kavramı ve Kapsamı

İş tatmini, yaptığı işi farklı yönleriyle ele alarak değerlendirmeye çalışan iş görenin, bu değerlendirme sonucunda işine yönelik elde ettiği genel tutumu ifade etmektedir. İş gören işine karşı geliştirdiği bu tutumunda ücret, çalışma koşulları, iş içeriği, yönetim, çalışma arkadaşları, iş güvenliği, terfi olanakları gibi kavramları algılamaya ve anlamlandırmaya çalışmaktadır. Bu doğrultuda bireyin işine yönelik tutumu olumlu ya da olumsuz özellikler gösterebilmektedir (Wexley; Yuki 1984, 45).

Gül; Oktay (2009, 225) literatürde yer alan bazı iş tatmini tanımlarını aşağıdaki gibi sıralamaktadır:

- İş görenin yaptığı işten elde ettiği memnuniyet derecesini gösteren iş tatmini, çalışanın işine karşı tepkisini belirlemede önem arz etmektedir.
- İş tatmini, iş görenin yaptığı işle beklentileri arasında uyum söz konusu olduğunda ortaya çıkmaktadır.
- Çalışanların işlerine karşı sergiledikleri pozitif tutumdur.
- İş tatmini, iş görenin zihinsel ve fiziksel iyilik halinin göstergesidir.

Fred Luthans (1992, 114)'a göre ise iş tatmininin üç önemli yönü bulunmaktadır:

- İş doyumu işe yönelik sergilenen duygusal tutumdur. Görülemez, sadece hissedilebilir.
- İş doyumu genellikle çıktılarının beklentileri ne derece karşıladığı ile ilgilidir. Örneğin iş ortamında bazı örgüt üyeleri, diğer örgüt üyelerinden daha fazla çalıştıkları halde daha az ödüllendirildiklerine inanıyorsa, muhtemelen işe,

yöneticiye ve iş arkadaşlarına karşı olumsuz tavır sergileyecek ve bu durum tatminsizliğe yol açacaktır. Tüm çalışanlara eşit koşulların sağlandığı bir örgüt ortamında ise tutumlar olumlu yönde seyredecek; iş tatmini söz konusu olacaktır.

- İş doyumu birbiriyle ilişkili birçok tutumu temsil etmektedir. Bunlar genellikle iş, ücret, terfi olanakları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları vb. tutumlardır.

Yukarıda sıralanan tüm iş tatmini tanımlarının ortak noktası bireylerin yaptıkları işten duydukları memnuniyete dayanmaktadır. Yapılan işten duyulan memnuniyet ise; iş çıktılarının kişilerin beklentileri karşılayabilmesiyle doğru orantılıdır (Çağlar 2005, 155).

İş tatmini bir bireye ya da bir gruba yönelik olarak ortaya çıkabilmektedir. Örneğin bir işletmede “Ayşe Hanımın iş doyumu yüksektir” ya da “Örgütün alt kademesinde düşük iş doyumuna rastlanmaktadır” şeklinde bir ifade bulunulabilir. Ayrıca iş tatmini işin bütünüyle ilgili olabildiği gibi, sadece işin belirli bir kısmı için de söz konusu olabilmektedir. Örneğin örgütün genel yapısından doyum sağlayan iş gören, ücretten aynı doyumu elde edemeyebilmektedir (Davis 1988, 96).

İş tatminsizliğinin ifade biçimleri ise şu şekilde karşımıza çıkmaktadır (Kutanis 2006, 87):

Exit (Terk etmek): Örgütü sık sık terk etmek, istifa etmek, yeni iş aramak.

Voice (Sesini duyurmak): Şartları iyileştirmek için yeni öneriler getirmek, yöneticiyle problemleri tartışmak, sendikal faaliyetlere katılmak.

Loyalty (Bağlılık): Şartların iyileşmesini pasif olarak beklemek, örgütü savunmak ve yönetime güvenmek.

Neglect (İhmal etmek): Şartların daha da kötüleşmesini pasif olarak beklemek, işe gelmemek ya da geç gelmek.

İş doyumu ile yaşam doyumu birbirleriyle yakından ilişkili kavramlardır ve bu kavramlar birbirlerini aynı ölçüde (olumlu ya da olumsuz) etkilemektedirler. Bu durum “saçılma etkisi” olarak adlandırılmaktadır. Söz edilen kavramlar arasındaki diğer bir ilişki ise, iş doyumu düşük olan bireylerin bunu özel yaşamlarında yüksek doyum elde ederek telafi etmelerine bağlı olarak ortaya çıkan “giderme etkisi” dir (Davis 1988, 96).

Örgütlerde iş tatmininin sağlanmasında en büyük görev yönetime düşmektedir. İş tatmininin dinamik bir olgu olduğu varsayıldığında; yöneticiler, çalışanların işten elde ettikleri tatmini sürekli hale getirebilmek adına çaba sarf etmelidirler. Çünkü iş ve iş koşullarının çalışanların beklentilerine cevap veremediği durumlarda ortaya çıkan iş tatminsizliği, hem iş gören sağlığını olumsuz etkilemekte; hem de örgüt üzerinde verimliliği azaltıcı ve yok edici etkiler bırakmaktadır (Akıncı 2002, 3).

3.2. İş Tatmini İle Yakından İlgili Kavramlar

Moral, motivasyon, iş değerleri, iş ruh halleri, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık kavramları iş tatmini ile yakından ilgili kavramlardır. Bu kavramlara açıklık kazandırmanın, iş tatmini olgusunu daha iyi anlayabilmek adına yararlı olacağına inanılmaktadır.

3.2.1. Moral

Tanımlanması ve ölçülmesi zor olan sosyo- psikolojik kavramlardan birini temsil eden moral; bir insan veya insan grubuna ait iklim ya da atmosfer olarak ifade edilmektedir. Örgütsel açıdan değerlendirildiğinde ise moral; örgütün var olma nedeniyle örgüt üyelerinin beklentileri arasındaki uyumun göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır(http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/29/yeni/web/Ozgun_UYGUN.htm).

İş sürecinden yüksek düzeyde verim elde etme beklentisinde olan örgütler için çalışanın moral düzeyi önemli faktörler arasında yer almaktadır (Kuşluyan 2009, 50). Çalışan moralinin yüksek ya da düşük seviyede olmasının ise örgüt yapısı ile doğrudan ilgili olduğu görülmektedir. Dönüşümcü liderliğin benimsendiği, kararlara katılımın desteklendiği ve iletişime önem verildiği örgütlerde; çalışanların moral düzeyleri genellikle yüksek seyretmektedir. Söz konusu özellikleri taşımayan bir örgüte ait olan bireyin ise moral seviyesi düşmekte ve bu durum iş kazaları, savurganlık, iş tatminsizliği, devamsızlık ya da örgütten ayrılma ile sonuçlanabilmektedir. Örgütlerde olumsuz nitelik taşıyan davranışları önleyebilmek için yönetimine düşen görev; çalışanların moral düzeylerini genelde yüksek ve dengede tutmayı başarmak olmalıdır (http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/29/yeni/web/Ozgun_UYGUN.htm).

3.2.2. Motivasyon

İş tatmini ile yakından ilgili olan bir diğer kavram da motivasyondur. Tatmin kavramı bireyin iç huzurunu ve rahatını ifade ederken; motivasyonun bireyi davranışta bulunmaya yönlendiren bir etken olduğu görülmektedir (Kuşlvan 2009, 50). Yönetim bilimi literatüründe ise motivasyon kavramı; örgüt hedeflerini gerçekleştirebilmek adına çaba sarf eden bireyin, gösterdiği bu çaba neticesinde kendi istek ve ihtiyaçlarına da ulaşabileceği inancını taşıması ve bu nedenle yaptığı işteki isteklilik hali olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım, 2007, 4).

İş tatmini ile motivasyon kavramları arasındaki yakın ilişki karşılıklı neden-sonuç bağıntısına dayanmaktadır. İş tatmini motivasyona zemin hazırlayan bir faktördür ve çalışanların bu faktör doğrultusunda güdülenmelerini, örgütteki rol ve görevlerini eksiksiz yerine getirmelerini kolaylaştırmaktadır. Sonuç olarak, iş ve iş koşullarından tatmin olan iş görenlerin motivasyonları ve buna bağlı olarak performansları da yüksek olmaktadır (Kuşlvan 2009, 50). Aynı şekilde motive olmuş bireylerin de faaliyetleri sonucunda iş doyumunu yakalayabildikleri görülmektedir. Başka bir ifadeyle motivasyon koşulu da tatmin yaratabilmektedir (Pekel, 2001, 88).

3.2.3. İş Değerleri

Örgüt amaçları doğrultusunda gerçekleştirilen ve kendi özlerinde hiçbir anlam ifade etmeyen örgüt faaliyetlerine, çalışanlar tarafından bir takım anlamlar yüklenmektedir. Örgütsel faaliyetlere yüklenen bu anlamlar, çalışanların yaptıkları işler neticesinde elde ettikleri tatmin dereceleriyle doğru orantılı olan iş değerlerini ifade etmektedir (Kalleberg 1977, 127). Bireylerin toplam değerlerinin alt kümesini teşkil eden iş değerleri, işten elde edilen kesin çıktılara verilen önem olarak da tanımlanmaktadır. Kısacası iş değerleri, bireylerin beklentileri ve ihtiyaçlarından ziyade sahip olduklarıyla ilgili psikolojik değerlendirmeleri açıklamaktadır (Özcan, 2008, 26).

Bireylerin işlerinde ulaşmaya çalıştıkları göreceli hedefleri niteleyen iş değerleri genellikle içsel ve dışsal iş değerleri olarak ayrılmaktadır. İçsel iş değerleri, iş ile doğrudan bağlantılı olan; işin genel yapısı hakkında bilgi veren değerlerdir. Yapılan işin ilgi çekici olması, çalışana işte yeteneklerini kullanabilme ve kendini geliştirebilme imkânı sunması, ona söz hakkı tanınması içsel iş değerleri kapsamında yer almakta; çalışana işe karşı teşvik etmektedir. Dışsal iş değerleri ise çalışanlara faaliyetleri

karşılığında ödül olarak verilen somut iş karakteristiklerini ifade etmektedir. Bunları ergonomik iş koşulları, uygun çalışma saatleri, yeterli ücret, iş güvenliği, terfi imkânı, örgütteki kaynak yeterliliği olarak sıralamak mümkündür (Kalleberg 1977, 128).

Elizur ise iş değerleri konusunda iki farklı sınıflandırma yapmaktadır. İlk sınıflandırmasında iş değerlerini kavramsal, duygusal ve araçsal olmak üzere üç boyutta ele almaktadır. Kavramsal iş değerleri sosyal ve maddi değerlerden ziyade sadece psikolojik çıktıları tanımlamaktadır. Bunlar başarı, terfi, statü, topluma yararlı olma, işte bağımsızlık, işin ilgi çekiciliği ve anlamlılığı gibi değerlerdir. Duygusal iş değerleri örgütteki sosyal ilişkilerle alakalı iken; araçsal iş değerleri de ücret, çalışma saatleri, iş güvenliği gibi maddi olanakları belirtmektedir. İş-performans ilişkisini temel alan diğer sınıflandırmasında ise kaynaklar ve ödüller ayırımına gitmektedir. Çalışanı işi yapmadan önce güdüleyen işin anlamlılığı, kişisel gelişim imkânı, iş güvenliği, uygun çalışma saatleri gibi değerler kaynakları oluşturmaktadır. Ödüller ise çalışanların performansları neticesinde elde ettikleri ücret, statü, terfi gibi değerleri belirtmektedir (Özcan, 2008, 27- 29). İş değerleri konusunda yapılan sınıflandırmalara bakıldığında; iş değerlerinin soyut ya da somut özellikler taşıdığı görülmektedir. Çalışanda doyum yaratan iş değerlerini ise ücret, fiziksel çalışma koşulları, tatil hakkı gibi somut değerlerden ziyade; başarı, bağımsızlık ve kendini gerçekleştirebilme gibi soyut değerler oluşturmaktadır.

3.2.4. İş Ruh Halleri

Çalışanların iş ortamında kendilerini nasıl hissettikleri ile ilgili bir kavram olarak karşımıza çıkan iş ruh halleri, bireylerin farklı koşullarda farklı ruh hallerinde bulunmaları sebebiyle değişkenlik göstermektedir. Araştırmalar işteki ruh hallerinin örgütsel davranışı etkilediğini ortaya koymaktadır. Olumlu ruh hali içindeki bireyler kendilerini aktif, güçlü, heyecanlı hissederlerken; olumsuz ruh hali içindeki bireyler tedirgin, sıkıntılı ve ürkek tavırlar sergileyebilmektedirler. Ayrıca olumlu ruh haline sahip bireylerin yüksek düzeyde iş tatmini elde ettikleri görülmekte; iş kazaları, devamsızlık ve iş gücü devir oranı gibi arzu edilmeyen durumlara da örgütlerde nadiren rastlandığı ortaya çıkmaktadır. İş görenlerin olumlu ruh hallerine sahip olmalarında ise; kendilerini her açıdan güvende hissettikleri ve beklentilerini gerçekleştirebilecekleri bir örgütte çalıştıklarına inanmaları ve bu inancın örgüt tarafından desteklenmesi önemli rol oynamaktadır (Demir 2007, 114).

3.2.5. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, örgüt değerlerini ve çıkarlarını ön planda tutan, örgütün geneline yönelik sergilenen bağlılığı ifade etmektedir (Balay 1999, 238). İş görenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri örgütlerin benimsediği genel tutum ve politikalara bağlıdır. Örneğin adaletli terfi sisteminin benimsendiği ve gerçekleştirilen faaliyetlerde çevreye ve topluma karşı sorumluluğun ön planda tutulduğu örgütlerde; iş gören bağlılığının yüksek düzeyde olduğu, bireylerin işe gelmeme, geç gelme ya da işten ayrılma olasılıklarının ise çok düşük olduğu görülmektedir (Demir 2007, 103).

Örgütsel bağlılığın temel boyutlarını şu şekilde açıklamak mümkündür (Uyguç; Çımrın 2004, 91-93):

1-Duygusal Bağlılık: Örgütlerle bireyler arasındaki güçlü duygusal bağın göstergesidir. İş görenler kendilerini bağlı buldukları örgütle özdeşleştirmektedirler ve tüm örgütsel faaliyetler gönüllülük çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Duygusal bağlılık pek çok örgütte çalışanlara aşılacak istenen bağlılık türüdür.

2- Devamlılık Bağlılığı: Devamlılık bağlılığına göre ise örgüt üyeliğini sürdürmek bir zorunluluk olarak kabul edilmektedir. Bireyler iş alternatiflerinin az olması ve işten ayrılmaları durumunda ortaya çıkabilecek maddi-manevi problemler nedeniyle örgüt üyeliklerini sürdürmektedirler.

3- Normatif Bağlılık: Normatif bağlılığa göre ise; bireyler örgüt üyesi olarak kalmanın ahlaki açıdan doğru bir davranış olduğuna inanmaktadırlar. Çalışanların ahlaki yükümlülük duygusu ile örgüte bağlandıkları görülmektedir. Diğer bir ifade ile normatif bağlılık bireylerin kişisel sadakat normları ile ilgili olup; onların sosyal ve kültürel değerlerinden etkilenmektedir.

Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında güçlü bir ilişki söz konusudur. Örgütsel bağlılık bireyin örgüte yönelik genel tepkisini açıklarken; iş tatmini iş deneyimine bağlı olarak işin tamamına ya da belirli bir kısmına karşı gösterilen tutumu ifade etmektedir. İki kavram arasındaki ilişkinin nedenselliği hakkında ise farklı yaklaşımlar mevcuttur. Bazı yaklaşımlar bağlılığın iş tatmini sonucunda ortaya çıktığını belirtirken, bazıları da örgütsel bağlılığı iş tatminine neden olan bir etken olarak kabul etmektedir. Ayrıca örgütsel bağlılık sonucunda her zaman iş tatmininin ortaya çıkacağı ya da iş tatmini sonucunda her zaman örgütsel bağlılığın oluşacağı kesin değildir. Örgütsel değerlere

bağlılık gösteren bir çalışan, örgütte yerine getirmekle yükümlü olduğu işten aynı ölçüde tatmin olamayabilmektedir (Demir 2007, 103- 104).

3.2.6. Örgütsel Vatandaşlık

Literatürde bazı araştırmacılar tarafından “iyi asker davranışı” olarak adlandırılan örgütsel vatandaşlık davranışı; zamanla örgütsel davranış ve yönetim biliminin temel araştırma konularından biri haline gelmiştir (Özdevecioğlu 2003, 117- 118). Örgütsel vatandaşlık davranışında amaç; örgüt hedeflerinin gerçekleştirilmesine gönüllü olarak katkıda bulunabilmektir ve örgüt verimliliği esastır. Örgüt üyelerinden beklenen bu davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul edilebilmesi için, örgütün hiçbir resmi belgesinde ödüllendirilebilir bir davranış olarak öngörülmemesi; tamamen bireyin kendi takdirine bırakılmış olması gerekmektedir. Yani iş gören tarafından sergilenmeyen bu davranışın herhangi bir cezai yaptırımını bulunmamaktadır (Demirel ve Özçınar 2009, 131). İşe vaktinde gelmeye özen gösterme, iş süreci hakkında önerilerde bulunma, çalışma zamanını etkili kullanma, iş arkadaşlarına her konuda yardımcı olma, örgüte yeni katılan iş görenlerin sosyalleşmelerine katkı sağlama gibi davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışına verilebilecek örneklerdir (Sezgin 2005, 319- 325).

Örgüt içerisinde iş görenlerin sorumluluk duygularının gelişmesine ve yardımlaşma eğiliminin artmasına katkıda bulunan örgütsel vatandaşlık davranışının, iş tatmini üzerinde de pozitif bir etkiye sahip olduğu; iş tatmininin ise örgüt başarısına önemli katkılarda bulunduğu görülmektedir (Özdevecioğlu 2003, 119- 120). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerindeki etkisine tüm sektörlerde rastlamak mümkündür. Önemli olan örgüt üyelerinde söz konusu davranışın gelişimine olanak sağlayabilmektir. Bu noktada örgüt yönetimine ve örgütteki diğer paydaşlara önemli görevler düşmektedir. İş ve iş koşullarının çalışanla uyumlu olmasına dikkat edilmesi, örgütteki rol ve görevler açık ve net bir şekilde belirlenmesi, ödül-ceza sisteminin adalet ve güven çerçevesinde yürütülmesine özen gösterilmesi, iş görene çeşitli konularda eğitim imkânının sunulması ve örgüt içi etkin bir iletişim sisteminin kurulması bu görevler arasında yer almaktadır.

3.3. İş Tatmini Teorileri

Herzberg çift faktör teorisi, referans grubu teorisi, eşitlik teorisi ve iş özellikleri modeli çalışmada yer verilen iş tatmini teorileridir. Bu teoriler aşağıda açıklanmaktadır.

3.3.1. Herzberg Çift Faktör Teorisi

Herzberg çift faktör teorisine göre; örgütlerde iş tatminini etkileyen bazı motivasyon ve hijyen faktörleri bulunmaktadır. Başarı, ilerleme, sorumluluk gibi iş yapısıyla ilgili unsurlar motivasyon faktörleri olarak adlandırılırken; örgüt yapısıyla bağlantılı olan şirket politikası, denetim, çalışma koşulları, güvenlik, ücret, iş görenler arası iletişim gibi unsurlar da hijyen faktörleri olarak ifade edilmektedir ([http://www.bcwinstitute.org/LearningCenter/Press/Job% 20satisfaction.pdf](http://www.bcwinstitute.org/LearningCenter/Press/Job%20satisfaction.pdf)).

Motivasyon ve hijyen faktörleri iş tatmini açısından değerlendirildiğinde; iş doyumunun elde edilmesinde motivasyon faktörlerine daha fazla ihtiyaç duyulduğu belirtilmekle birlikte; hijyen faktörlerinin kabul edilebilir düzeyde olmasının da bazı durumlarda iş doyumunu için yeterli görüldüğü düşünülmektedir (Sun, 2002, 19). Örneğin, nitelikli iş görenler için motivasyon faktörleri öncelikliken; niteliksiz iş görenler hijyen faktörleri daha çok önemsemektedirler. Ayrıca yapılan bazı çalışmalarda cinsiyet değişkeninin de söz konusu faktörler üzerinde etkili olduğu savunulmakta; motivasyon faktörlerinin bayan çalışanlar üzerinde daha olumlu etkiler yarattığı ortaya konulmaktadır (Bingöl 1990, 204). Yine bireylerin içinde yaşadığı topluma ait kültürel farklılıkların da bu faktörler üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Gelişmekte olan ülkelerde hijyen faktörleri iş göreni örgüte bağlayıcı özelliğe sahipken; gelişmiş ülkelerde bireyin işine yüklediği anlam ve bulunduğu örgütte kendini gerçekleştirebileceği inancını taşıması iş doyum düzeyini daha çok etkilemektedir.

3.3.2. Referans Grubu Teorisi

Hyman tarafından geliştirilen referans grubu teorisine göre; bireylerin iş tatmin düzeyleri, referans grubu olarak adlandırılan çalışma arkadaşlarının iş tatmin düzeyleriyle doğru orantılıdır. Birey işini değerlendirirken ait olduğu grubun işe yönelik duygu ve düşüncelerini önemsemekte ve benzer davranışlarda bulunmaya özen göstermektedirler. Referans grubu teorisinde önemli olan işin kendisi değil, kişiler tarafından nasıl algılandığıdır ve iş görenin davranışlarını kişisel faktörlerden çok çevresel faktörler belirlemektedir (Wexley; Yuki 1984, 50-51).

3.3.3. Eşitlik Teorisi

Adams tarafından geliştirilen eşitlik teorisinin bileşenleri girdiler-çıktılar, kıyaslanan birey, eşitlik-eşitsizlik kavramlarıdır. İş görenin tecrübesi ve performansı, çalışma saatleri, işte kullanılan araç-gereçler girdi olarak nitelendirilmektedir. Çıktılar ise ücret, statü, terfi imkânı, sosyal haklar ve kendini ifade edebilme gibi iş değerleridir. Eşitlik teorisine göre, birey kendi girdi ve çıktıları aynı ya da farklı örgütte çalışan diğer kimselerin girdi ve çıktılarıyla karşılaştırmaktadır. Karşılaştırılan değerler arasındaki benzerlik eşitliği temsil ederken, uyumsuzluk ise eşitsizlik kavramıyla ifade edilmektedir (Wexley; Yuki 1984, 46- 47). Bireyin iş doyumunu ise çalıştığı örgüt ile ilgili olarak algıladığı eşitlik ve eşitsizliklere bağlıdır (Toker 2007, 595).

3.3.4. İş Özellikleri Modeli

Hackman ve Oldman tarafından geliştirilen bu teori bireyin işe yönelik psikolojik tutumunu belirleyen iş özellikleri üzerinde durmaktadır. İş göreni motive eden ve onda doyum yaratan temel iş nitelikleri beceri çeşitliliği, görev bütünlüğü, işin önemi, özerklik ve geri bildirim olarak kabul edilmektedir. Beceri çeşitliliği gerektiren, bütünlük içerisinde gelişme gösteren ve önem arz eden iş, bireyde anlamlılık duygusu yaratmakta; işin bireye özerklik tanınması sorumluluk duygusunu gündeme taşımakta; geri bildirim ise kişiyi yapılan işin sonucu hakkında bilgilendirmektedir (Toker 2007, 595).

3.4. İş Tatminini Etkileyen Değişkenler

Örgütlerde iş tatminini etkileyen bir takım kişisel ve örgütsel faktörlere rastlanmaktadır. Bu faktörler aşağıda ayrıntılı olarak değerlendirilecektir.

3.4.1. İş Tatmini İle İlgili Kişisel (Demografik) Değişkenler

İş tatminini etkileyen demografik faktörler; kişilik, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni hal, iş ve iş tecrübesi gibi değişkenlerdir. Söz konusu değişkenler iş tatmin düzeyi üzerinde farklı etkiler yaratmaktadır.

3.4.1.1. Kişilik, Değer Yargıları, İnançlar, Beklentiler ve Sosyo-Kültürel Çevre

Bireylerin değer yargıları ve kişilik özellikleriyle iş tatmin düzeyleri arasında kuvvetli bir ilişki söz konusudur. Benzer değerlere sahip olmayan kişilerle aynı ortamı

paylaşan bireyler, çevreyle uyum sağlayamamakta ve rahat iletişim kuramamaktadırlar. Özel hayatta olduğu kadar iş yaşamında da karşılaşılması mümkün olan bu durum iş doyumsuzluğuna sebebiyet vermektedir. Özel hayattaki doyumsuzluğun mu iş hayatını olumsuz etkilediği, yoksa iş hayatındaki doyumsuzluğun mu özel hayatı olumsuz etkilediği konusunda ise kesin bir yargı bulunmamaktadır. Iris ve Barrett' in yaptığı araştırmaya göre; eğer birey işinden memnun ise, iş dışı yaşamında da mutlu olmaktadır. Bununla birlikte işinden memnun olmayan bireyin iş dışı yaşamından hoşnut olabileceğini de görmek mümkündür. Orpen' in yaptığı araştırma da bu bulguları doğrulamakta; işteki doyum derecesinin, iş dışı yaşamdaki doyum derecesini daha fazla etkilediğini savunmaktadır (<http://eab.ege.edu.tr/pdf/5/C5-S1-2-M7.pdf>).

Ayrıca bireyin doğup büyüdüğü ve yaşamını sürdürdüğü sosyo- kültürel çevrenin işe yönelik tutumu etkileyebileceğini ortaya koyan araştırmalar da mevcuttur (<http://eab.ege.edu.tr/pdf/5/C5-S1-2-M7.pdf>). Aile ve toplum tarafından sürekli baskı altında tutulan bir iş görenin, insanlarla iletişim kurabilmenin önem arz ettiği iş ortamında etkin ve verimli çalışmaması gayet doğaldır (Örücü ve Esenkal 2005, 152).

3.4.1.2. Cinsiyet, Yaş, Medeni Durum, Zekâ ve Eğitim Düzeyi

İş görenlerin tatmin düzeylerinin cinsiyet faktörüyle doğrudan ilişkili olmadığı; ücret, iş düzeyi ve terfi olanakları gibi faktörlerin iş tatmini düzeyi üzerinde cinsiyet değişkenine göre daha etkili olduğu görülmektedir (Demir 2007, 121).

Konu ile ilgili yapılan bazı araştırmalarda, bayanların iş tatmin düzeylerinin erkeklere oranla daha düşük olduğu kabul edilmektedir. Bunun temel nedeni bayanların ayrımcılık kurbanı olmaları, düşük ücretli ve terfi olanağı bulunmayan işlerde çalışmalarıdır (Kuşlivan 2009, 65). Bununla birlikte 50'li yılların sonlarında yapılan bir çalışmada, aynı sosyal konuma sahip kadın ve erkek çalışanlardan kadınların tatmin düzeylerinin daha fazla olduğu belirtilmektedir. Bazı araştırmalar ise erkeklerin başarılı olmak için kadınlardan daha fazla çaba sarf ettiklerini ve buna bağlı olarak işlerinden daha fazla tatmin sağladıklarını göstermektedir. Erkeklerin bayarlardan daha fazla çaba sarf etmeleri, onların ekonomik yükümlülüklerinin daha fazla oluşu, zor koşullar ve fırsat azlığıyla açıklanabilmektedir (Demir 2007, 121). Dokuz Batı Avrupa ülkesinde 6000 iş gören üzerinde gerçekleştirilen bir araştırmada ise; bayanlar ve baylar arasında iş tatmini açısından herhangi bir farklılık saptanamamıştır (Kuşlivan 2009, 66).

İş tatmini ile ilgili faktörlerden bir diğeri de yaş unsurudur. Son yıllarda yapılan araştırmalar yaş faktörü ve iş tatmini arasındaki ilişkisinin “U” şeklinde olduğunu ortaya koymaktadır. Buna göre, işe yeni başlayan bir çalışanın iş tatmin düzeyi alışma süreci içerisinde bulunması nedeniyle yüksek olmakta; mevcut durumun zamanla yerini monotonluğa terk etmesiyle birlikte kişinin tatmin düzeyi de orta yaşlarda düşüş göstermektedir. Bir süre sonra durumun kabullenilmesi ve deneyimin artması ise işe yönelik uyumu artırmakta ve nitekim iş tatmin düzeyinde de yeniden bir artış durumu gözlemlenmektedir (Kuşluvan 2009, 65). Herzberg ve arkadaşları ise işe yönelik moral ve motivasyonun en fazla yirmili yaşlarda yüksek olduğunu; yirmili yaşların sonlarına kadar artarak devam ettiğini ileri sürmektedirler. Aynı zamanda iş tatmin düzeyinin emekliliğe yaklaştıkça düştüğünü gösteren çalışmalara da rastlamak mümkündür (Ehtiyar, 1995, 73).

Medeni durum ile iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde ise; evli bireylerin aile yaşamlarındaki tatmin duygularını işlerine yansıtabilecekleri veya evli olmalarının işleriyle ilgili beklentilerini değiştirebileceği göz önünde bulundurulduğunda; bekârlara oranla işlerinden daha fazla tatmin oldukları görülmektedir (Telman; Ünsal 2004).

İş doyumunda bir diğeri önemli etken de bireylerin sahip oldukları zekâ seviyeleridir. Belirli bir zekâ seviyesi gerektiren iş ve mesleklerde, olması gerekenin altında ya da üstünde zekâyâ sahip kişiler iş doyumсуuzluğu yaşamaktadırlar (<http://eab.ege.edu.tr/pdf/5/C5-S1-2-M7.pdf>). Birey daha fazla beceri gerektiren işlerde daha fazla tatmin olurken; rutin işlerde ise daha az tatmin olmaktadır. Yine düşük ve yüksek zekâ seviyesine sahip kişilerin iş tatmini sonuçlarına bakıldığında; zekâ düzeyi yüksek olan kişilerin tatmin oranlarının daha fazla olduğu ortaya çıkmaktadır (Oksay, 2005, 10).

Eğitim düzeyi ile iş tatmini ilişkilendirildiğinde ise; genel olarak eğitim seviyesi yüksek çalışarlarda iş doyumunun daha fazla; eğitim seviyesi düşük olanlarda ise iş doyumunun daha az olduğu görülmektedir. İş görenlerin sahip oldukları eğitim düzeyi ve deneyimlerine uygun olmayan pozisyonlarda bulunmaları ise, onları endişe ve strese sürükleyerek iş tatminsizliğine neden olmaktadır (Eğimli 2009, 40).

Bazı çalışmlar ise; eğitim düzeyinin iş tatminiyle ters orantılı olduğunu savunmaktadır. Eğitim düzeyine bağlı olarak ortaya çıkan iş tatmini düzeyindeki farklılıkların sebebi; bireylerin iş ve örgüt değerlerine yönelik beklentilerine

dayanmaktadır. Örneğin konuya ücret değişkeni açısından yaklaşıldığında; düşük ücret politikasının belirlendiği bir örgütte, üniversite mezunu bir iş görenin ilkökul mezununa oranla daha az tatmin olduğu gözlemlenmektedir. Görev karmaşıklığı bakımından konu değerlendirildiğinde ise, üniversite mezunu bir çalışanın kompleksliği az olan bir işte ilkökul mezunu bir çalışandan daha az tatmin olduğu sonucuna varılmaktadır (Oksay, 2009, 10).

3.4.1.3. Meslek, Kıdem (İş Tecrübesi) ve Statü

Farklı meslek grupları, iş tatmin düzeyleri bakımından karşılaştırıldığında; kalifiye elemanların ve üst düzey çalışanların, kalifiye olmayan iş görenlere ve alt kademe çalışanlara göre daha fazla iş tatminine sahip oldukları ortaya çıkmaktadır. Mevcut değişken otel çalışanları açısından düşünüldüğünde; bir ön büro müdürünün kat hizmetleri elemanına göre işinden daha fazla tatmin olduğunu söylemek mümkündür (<http://beykon.org/foto2010/39.pdf>). Bu noktada yapılan işin niteliği ve iş gören tarafından nasıl değerlendirildiği önem kazanmaktadır. Hizmet işletmeleri her ne kadar kitle üretimi gerçekleştiren sanayi işletmelerine göre daha esnek iş koşullarına sahip olsa da, tekdüzeliğe ve monotonluğa zaman zaman her örgütte rastlanabilmektedir. Bir ön büro müdürünün kat hizmetleri elemanına göre müşteriyle daha fazla iletişim halinde bulunması ise işteki monotonluğun önüne geçmekte; işinden daha fazla doyum elde etmesini sağlamaktadır. Tabi ki, yüksek gelire sahip bir iş görenin, örgütteki düşük gelir grubunda yer alan diğer iş görenlere oranla işinden daha fazla tatmin olması da gayet doğaldır.

İş ortamındaki statü farklılıkları da çalışanların motivasyon ve buna bağlı olarak ortaya çıkan iş tatmin düzeylerini etkilemektedir. Aynı ortamda çalışan; fakat farklı gelir, iş güvencesi gibi olanaklara sahip olan iş görenlerde bu durum olumlu ya da olumsuz etkiler yaratmaktadır (Karahana 2008, 237). Örgütlerde yöneticilerin şeflerden, şeflerin ise daha alt kademe de yer alan iş görenlerden daha yüksek düzeyde iş doyumuna sahip oldukları görülmektedir (Kuşluvan 2009, 67).

Çalışanların iş tatmin düzeyleri iş tecrübeleri ile de yakından ilgilidir. Bazı çalışmalarda iş tecrübesi fazla olan kişilerin yüksek düzeyde iş tatminine sahip oldukları ifade edilmektedir (<http://eab.ege.edu.tr/pdf/5/C5-S1-2-M7.pdf>). Bazıları ise iş tatmini ile hizmet süresi arasında negatif yönlü bir ilişkinin söz konusu olduğunu; hizmet süresi arttıkça iş tatmininin azaldığını belirtmektedir. Turizm sektöründe bu konu üzerine

yapılan bir araştırmada; sektörde altı aydan az çalışanlarda iş tatmininin daha fazla görüldüğü; sektörde altı aydan fazla çalışanlarda ise işten ayrılmalara daha sık rastlandığı belirlenmiştir (Kuşlvan 2009, 67). Turizm sektörünün sahip olduğu nitelikler araştırma bulgularının bu yönde elde edilmesinde etkili olmuştur. İş göreni normal iş saatleri dışında çalışmaya; yüksek düzeyde performans sergilemeye zorlayan ve buna rağmen ücret konusunda adaletli davranmayan işletmeler (ki bilhassa otel işletmeleri) kişinin kısa sürede işten ayrılmasına sebebiyet vermektedir. Ayrıca sektörün sosyo-ekonomik gelişmelere duyarlı olması ve sendikal faaliyetlere nadiren rastlanması sektörde kısa süreli istihdamların gündeme gelmesine zemin hazırlamakta ve bu nedenle sektörde uzun süreli çalışanlarda tatminsizlik, yabancılaşma ve işten ayrılma gibi sorunlara rastlanmaktadır.

3.4.2. İş Tatmini ile İlgili evresel (rgtsel) Değişkenler

En başta yapılan iş ve özellikleri olmakla birlikte ücret, yönetim şekli, örgütsel iletişim, fiziksel çalışma koşulları, terfi ve sendikal örgütlenme gibi faktörler iş tatmini düzeyini etkileyen çevresel değişkenleri temsil etmektedir. Bu değişkenler ve iş tatmini üzerine olan etkileri şu şekilde açıklanmaktadır.

3.4.2.1. İş ve zellikleri

İş tatminini etkileyen en önemli örgütsel faktörlerden biri; yapılan işin niteliği ile ilgilidir. Rol atışmasının ve belirsizliğinin olduğu çalışma ortamları iş tatminsizliğine sebebiyet verdiğinden (arıkcı 2000, 157), rgtlerdeki rol, görev ve iş standartlarının açıkça belirtilmesi gerekmektedir (Eroğluer 2011, 1414).

Ayrıca yapılan işin iş gören tarafından tatmin edici olarak algılanmasında bağımsızlık, çeşitlilik, beceri ve yeteneklerin kullanılabilmesi de önemli unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir robot gibi sürekli aynı işi tekrarlayan ve üretime tek yönlü katılım gösteren bireyde iş tatminine rastlamak oldukça gttr. Alternatif alışma programlarının hazırlanması ve esnek çalışma saatlerinin uygulanması, yapılan işin iş göreni yaratıcılığa teşvik etmesi, iş rotasyonu ve iş zenginleştirmesi gibi uygulamaların ise iş tatminini olumlu yönde etkileyeceği dşnlmektedir (İşcan; Timuroğlu 2007, 125).

İş görene verilen ve zor olan iş, kişi tarafından başarılabiliriyorsa ve bu başarı evre tarafından takdir ediliyorsa iş gören st düzeyde tatmin elde etmektedir. Söz konusu

görev, kişinin sahip olduğu bilgi ve yeteneklerin çok üzerinde nitelik gerektiriyorsa kişiyi başarısızlığa ve buna bağlı olarak tatminsizliğe sürüklemektedir (Erdoğan 1996, 237).

3.4.2.2. Yönetim Tarzı

Yapılan araştırmalar örgütlerde uygulanan yönetim şeklinin çalışan davranışı üzerinde önemli etkiler yarattığını ortaya koymaktadır. Özellikle örgütlerde farklı fikirlere açık olunması, yönetici- iş gören arasındaki iletişimin kuvvetli olması, yöneticilerin çalışmalarının iş görene örnek teşkil etmesi, ücret gibi önemli bir motivasyon kaynağının yetersiz olduğu örgütlerde bile iş tatminini artırıcı etkiye sahip olabilmektedir (Çekmecelioğlu 2007, 83).

İş gören odaklı yönetim anlayışının, günümüz toplumunda bir gerekliliğe dönüştüğü kabul edilmektedir. Yöneticiler bu gerçeği dikkate alarak; çalışanların kararlara katılımlarını sağlamalı, sorunlarıyla ilgilenmeli, enerjilerini ortaya koymalarını sağlayacak düzenlemeler yapmalıdırlar. Aksi halde iş görende doyumsuzluk ortaya çıkacaktır (Bozkurt 2008, 4).

3.4.2.3. Ücret

İktisat biliminde bedensel veya zihinsel emeğe üretim faaliyetleri karşılığı ödenen bedel olarak tanımlanan ücret; çalışanın yaşam standardını belirleyen bir öge olmakla birlikte; işe yönelik motivasyonunu olumlu ya da olumsuz etkileyebilen bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Ücret politikasının işletmelerde genellikle insan kaynakları departmanı tarafından bir takım ilke ve kurallar çerçevesinde uygulanması gerekmektedir. Bu ilke ve kurallar şu şekildedir (Güven; Bakan; Yeşil 2005, 131- 133):

1-Eşitlik İlkesi: İş görene ödenen ücret, yapılan işin önem ve zorluk derecesine göre değişmektedir. Bu konuda dengenin sağlanabilmesi ve korunabilmesi önemlidir.

2-Bütünlük İlkesi: İşletmede zihinsel ve bedensel emeğe ödenen ücret arasında aşırı derecede bir fark söz konusu olmamalıdır.

3- Denge İlkesi: İşletmeler ücret politikalarını maliyeti arttırmayacak; aynı zamanda da çalışanın yaşam kalitesini düşürmeyecek şekilde belirlemelidirler.

4- Esneklik İlkesi: İşletmenin ücret politikası ve ücret sistemi değişen çevre koşullarına uyum sağlayabilmelidir.

5- Piyasa Ücretleriyle Karşılaştırma İlkesi: İşletmeler iş görene ödenmesi gereken ücret miktarının belirlenmesinde piyasa araştırması yöntemini sıklıkla kullanmalıdırlar. Piyasa araştırması; belirli bir coğrafi bölgede, belirli işler için ödenen ücretlerle ilgili olarak sistematik bilgi toplama sürecidir. Piyasa araştırmasında amaç; benzer özelliklere sahip örgütlerde ödenen ücretler ile ilgili bilgileri toplayarak ücret adaletini gerçekleştirebilmektir (Can; Kavuncubaşı 2005, 244).

3.4.2.4. İletişim

Örgütsel iletişim, belirlenen hedeflere yönelik olarak; örgütü oluşturan bölümler ile örgüt ve çevresi arasında, bilgi ve düşünce alışverişini sağlamak amacıyla gerçekleştirilen bir süreçtir.

Örgütlerde çeşitli biçimlerde ortaya çıkan iletişim, insanların düşünce, tutum ve davranışları üzerinde etkiler yaratmaktadır. Örgüt içerisinde iyi bir iletişim sisteminin bulunmaması; örgütsel faaliyetlerin birbirinden bağımsız ve kopuk bir şekilde gerçekleştirilmesine sebebiyet vermekte; örgütsel amaçlara ulaşmayı engellemekte ya da geciktirmektedir. Örgütlerde etkin bir iletişim kanalının oluşturulması ise; iş görenlerde katılımcılık ruhunun gelişmesine ve çalışanlar ile yönetim arasında psikolojik ortaklığın kurulmasına zemin hazırlamaktadır (Eroğluer 2011, 1410- 1411).

Klasik bir iş ortamı dikkate alındığında; iş görenler yönetici ve üstlerden daha çok kendi iş arkadaşlarıyla iletişimde bulunmaktadırlar. Bu durum örgütsel bağlılığın ve iş tatmininin gündeme gelmesinde büyük rol oynamaktadır (Sığırı; Basım 2006, 137). Sonuç itibariyle, gerek iş görenler arası gerekse iş gören- üst arasındaki iletişim kanalının açık olması ve iletişimin taraflarca istenilen düzeyde gerçekleşmesi; stres, örgüte karşı güvensizlik, devamsızlık ve işten ayrılma, iş tatminsizliği gibi eğilimlerde düşüşlerin yaşanmasına imkân tanımaktadır (Bozkurt 2008, 3).

3.4.2.5. Gelişme ve Terfi Fırsatları

Çalışanların iş tatmin düzeylerini belirlemede gelişme ve terfi fırsatları güçlü faktörler arasında yer almaktadır. İş görenin bağlı bulunduğu örgüt, ancak iş görene yeterli düzeyde gelişme ve kariyer olanakları sunduğunda çalışanını tatmin

edebilmektedir. Bu bakımdan mesleki eğitimlere verilmesi gereken önem büyüktür. Mesleki eğitimlerle desteklenen iş gören, mesleki açıdan daha profesyonel hale gelmekle birlikte; kendini daha değerli hissetmektedir (Demir 2007, 136).

Örgütlerde adil bir terfi sisteminin olması da iş tatmini düzeyi üzerinde etkin bir rol oynamaktadır (Aşık 2010, 41). Terfi edebilmek, aslında söz konusu terfinin çalışan tarafından bekleniyor olduğu durumlarda tatmin nedeni olarak kabul edilmektedir. Terfi konusunda her hangi bir beklentisi olmayan çalışanların, terfi bekleyen çalışanlara oranla işlerinden daha fazla tatmin oldukları görülmektedir (Demir 2007, 136).

3.4.2.6. Fiziksel Koşullar ve Çalışma Saatleri

Örgütteki fiziksel koşullar (çalışma koşulları) iş tatminini etkileyen önemli faktörler arasında yer almaktadır. Temizlik, ısıtma, havalandırma ve aydınlatma gibi etkenler açısından elverişli çalışma koşulları, iş görenin işini kolaylaştırmakta ve iş doyumunu sağlamaktadır. Örgütlerdeki çalışma koşulları konusunda bulunulan şikâyetlerin, çoğu zaman diğer problemlerin bir yansıması olarak karşımıza çıktığı görülmektedir. Örneğin, yönetici ofisin temiz olmadığından şikâyetçi olduğunda, bu ruh hali aslında günün erken saatlerinde yapılan toplantıda sergilenen zayıf performansın bir yansıması olabilmektedir (Luthans 1992, 122).

İşletmelerdeki çalışma saatleri de iş tatmini ve verimlilik üzerinde etkilidir. Çalışma saatlerinin personele göre düzenlenmesi; personelin zihinsel ve fiziksel gücünün artmasına dolayısıyla iş tatminine yol açmaktadır. İşletmeler çalışma saatlerini düzenlerken eşitlik, denge, amaç birliği ve değişebilirlik ilkelerini dikkate almalıdırlar. Bu ilkeler şu şekilde açıklanmaktadır (Ehtiyar, 1995, 94- 96):

Eşitlik İlkesi: Eşitlik ilkesine göre; bir işte kimse arzusu dışında diğerlerinden daha az ya da daha çok veyahut istemediği bir işte istemediği uzunlukta çalıştırılmamalıdır.

Denge İlkesi: İşletmenin her bölümü, çalışma saatleriyle uyumlu olarak faaliyette bulunmalıdır.

Amaç Birliği İlkesi: Bu ilkeye göre; işletmede belirlenen amaç, ilke ve politikalar ile çalışma saatleri birbiriyle uyumlu olmalıdır.

Değişebilirlik İlkesi: Çalışma saatleri iç ve dış etmenlere bağlı olarak değişiklik gösterebilmektedir. Söz konusu değişikliklere uygun çalışma saatleri belirleyebilmek bu noktada önem arz etmektedir.

3.4.2.7. İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği

İş yaşamında çalışma koşullarından, kullanılan çeşitli makine, araç ve gereçlerden kaynaklanabilen iş kazaları ve meslek hastalıkları, işgücü üzerinde maddi ve manevi kayıplara yol açmaktadır. Örneğin iş kazaları ve meslek hastalıkları sonucu, kişinin çalışma olanağını kaybetmesi ve yeniden iş bulma sürecini yaşaması huzursuzluk ve bunalımları beraberinde getirmektedir. Söz konusu durumlarda, işgücünü koruma amacıyla bazı tedbirlerin alınması zorunlu hale gelmekte; alınan bu tedbirler ise işçi sağlığı ve iş güvenliği tedbirleri olarak adlandırılmaktadır (Ehtiyar, 1995, 87).

İşçi sağlığı ve iş güvenliği kavramları turizm sektörü açısından değerlendirildiğinde; sektörde iş güvenliği olmaksızın çalışan çok sayıda iş gücüne rastlanmaktadır. İşletmelerin üretim maliyetlerini düşürmek ve daha fazla kar elde edebilmek adına yürüttükleri mevcut politika ise işletmelere yalnızca geçici fayda sağlamakta; uzun vadeli kar ve verimliliği imkânsız kılmaktadır. İş tatminsizliğinin ise bu çıktıdaki payı büyüktür.

3.4.2.8. Sendikal Örgütlenme

İş tatminini etkileyen çevresel faktörlerden bir diğeri sendikal örgütlenmelerdir. Sendikalar öncelikle bireylere bir gruba veya bir sınıfa ait olma duygusu kazandırdığı için önemlidir. Söz edilen grup ya da sınıfla dayanışma içerisinde varlığını sürdürmeye çalışan birey için sendika; bir savunma mekanizmasını teşkil etmektedir. Sendikalarda toplu sözleşmeler yoluyla kişilerin hakları korunmakta ve bu durum çalışanların iş tatmin düzeylerini artırmaktadır. Hatta bazı ülkelerde sendikaların yasal olarak örgüt yönetiminde belli ölçüde söz sahibi oldukları görülmektedir. Bu durumda iş gören kendi örgütü vasıtasıyla yönetime katılabilmekte ve isteklerini duyurabilmektedir (Aybar, 1995, 108). Bu noktadan hareketle sendikalar; hizmet kaliteleri, iş gören ve örgüt yararına gerçekleştirdikleri faaliyetler nedeniyle her geçen gün daha önemli hale gelmektedir (Yılmaz; Keser; Yorgun 2010: 91).

3.5. İş Tatmini ve Tatminsizliği Sonuçları

İş ortamında bireylerin bilgi ve becerilerini ortaya koyabilmeleri, iş tatmini düzeyleri ile paralellik göstermektedir. İş tatmini kişilerin psikolojik olgunluğa erişmelerini sağlarken; iş tatminsizliği ise moral bozukluğuna, verim düşüklüğüne ve neticede örgütsel bağlılığın azalmasına zemin hazırlamaktadır (Saylan, 2008, 26).

3.5.1. Psikolojik Sorunlar ve Stres

Günümüzde yaygın olarak kullanılan bir tanıma göre stres, bireysel farklılıklar ve psikolojik süreçler vasıtasıyla ortaya çıkan; kişi üzerinde aşırı, fiziksel veya psikolojik baskılar yaratan herhangi bir iç ya da dış hareket, durum veya olayın organizmaya yansıyan sonucudur (Okutan; Tengilimoğlu 2002, 17). İş stresi ise; kişilerin örgütlerle ilişkilerinden doğan; insanı günlük aktivitelerinden alıkoyan bir durum olarak tanımlanmaktadır (Şen, 2008, 36).

Örgüt içerisinde ihtiyaçlarının tam olarak giderilemediğini hisseden birey; arzuladığı hedeflere ulaşma yolunda zaman zaman fiziksel ya da zihinsel engellerle karşılaşmaktadır. İş tatminsizliğine neden teşkil eden bu engeller ise, çalışan üzerinde pek çok sağlık problemine yol açmaktadır (Şen, 2008, 36). Bu bağlamda stres kişi sağlığı ve örgütsel davranış üzerinde olumsuz etkiye sahiptir. Devamsızlık, işgücü devir hızı gibi kavramlarla da yakından ilgilidir (Kinicki; Kreitner 2003, 169).

3.5.2. İş Tatmini ve Üretim (Performans) İlişkisi

İş tatmini ile performans ilişkisi üzerine yapılan araştırmalar; bu değişkenler arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü bir ilişkinin söz konusu olmadığını ortaya koymakta; tatmin düzeyi yüksek olan iş görenden her zaman aynı ölçüde üretkenlik beklemenin ise yanlış olduğunu ifade etmektedir.

Performans ve iş tatmini ilişkisini etkileyen birçok ara değişken bulunmaktadır. Bunlardan en önemlisi ise örgütlerdeki ödül sistemidir (Özkalp; Kirel 2005, 133). Örgütlerde ödül, iş görene örgüt için harcadığı çaba karşılığında verilmektedir. İş gören kendisine verilen ödülü ne ölçüde algılıyorsa; bu doğrultuda iş doyumunu elde etmekte ve performans sergilemektedir. Örgütlerde üyelik ödülleri ve yeterlik ödülleri olmak üzere iki tür ödülden bahsedilmektedir. **Üyelik ödülleri**; her çalışana, görevine, makamına, kıdemine vb. göre verilen maaş ve maaş artışını, sağlık ve dinlenme izinlerini, iş

güvencesini ve toplumsal hakları içermektedir. **Yeterlik ödülleri** ise; bir çalışana diğerlerinden ayrı olarak edimindeki üstün başarısından dolayı verilen ücret artışını, terfi imkânını ve diğer hizmetleri kapsamaktadır. Üyelik ödüllерinin iş göreni örgütte kalmaya ikna ettiği ve işe devamsızlığın önüne geçtiği belirtilirken; örgütsel etkililiği artırmada ve yaratıcılığı teşvik etmede yetersiz kaldığı ifade edilmektedir (<http://193.255.14018/Tez/028696/METIN.pdf>).

Sonuç itibariyle iş tatmini ancak çalışanların davranışlarını diledikleri gibi yönlendirebildikleri örgütlerde; işe yönelik tutum ve faaliyetleri etkileyebilmektedir (George; Jones 1999, 89).

3.5.3. İşe Devamsızlık

İşe devamsızlık; çalışanın herhangi bir mazereti olmaksızın, işverene veya yöneticiye bilgi vermeden işe gelmemesidir. Diğer bir tanıma göre ise işe devamsızlık işletmede kaybedilen çalışma oranıdır. İşe devamsızlıkta iş görenler tam gün ya da günün belirli bir kısmında çeşitli nedenlerle işe gelmeyerek üretim kaybına neden olmaktadır. İşe devamsızlık nedenleri ise fiziksel açıdan uygun olmayan çalışma koşulları, örgüt yönetiminin sergilediği adil olmayan tutum ve davranışlar, monoton görevler vb. olarak sıralanabilmektedir (Bacak; Yiğit 2010, 30- 36).

İşe devamsızlık örgütleri ağır maliyetler altında bırakmaktadır. Bunlar; devamsızlık nedeniyle geçici çalışan istihdamının sağlanması, yeni personel istihdamı ve bu personele verilecek eğitim ile ilgili maliyetlerdir (Bacak; Yiğit 2010, 30- 36). Bu maliyetleri en aza indirmek ya da tamamen ortadan kaldırmak için yapılması gereken en önemli şey; çalışanın iş tatminini artırmak olmalıdır. Konu ile ilgili yapılan araştırmalar iş tatmini arttığında işe devamsızlığın azaldığını göstermektedir (Kinicki; Kreitner 2003, 168).

3.5.4. İşgücü Devir Hızı

İşgücü devir hızı; bir işletmede belirli bir dönemde işten ayrılanların ortalama iş gören sayısına oranı olarak tanımlanmaktadır (Tütüncü; Demir 2003, 149). Diğer bir ifadeye göre işgücü devir hızı; istifa, terk, işten çıkarılma ve işe alınma gibi sebeplerle çalışan sayısında meydana gelen değişikliklerdir (Yılmaz; Halıcı 2010, 97).

İşgücü devir hızına etki eden faktörler; örgüt içi ve örgüt dışı faktörler olarak bilinmektedir. Örgüt dışı faktörler, işletmenin ve iş görenlerin dışında gelişen ve işletme tarafından kontrol edilmesi güç olan siyasal, sosyal, ekonomik koşullar ya da istikrarsızlıklardır. Örgüt içi faktörler ise; örgüt dışı etkenlerin aksine kontrol edilebilen; personel ya da yönetim kaynaklı etkenlerdir. İşletmede uygulanan ücret politikası, terfi olanakları, fiziksel çalışma koşulları, iş güvenliği ve sosyal haklar, psikolojik taciz, işgücü nitelikleri, işe devamsızlık, düşük performans, takım çalışmalarında ortaya çıkan uyumsuzluklar ve iş doyumunu işgücü devrine etki eden faktörler kapsamında yer almaktadır. Ayrıca emeklilik, askerlik sorunu, hamilelik, evlilik, bazı sağlık problemleri, başka bir yere taşınma gibi nedenler de işgücü devri üzerinde etkili olmaktadır (Tütüncü; Demir 2003, 149- 153).

İşgücü devir hızı ile iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde; iş tatmin düzeyi yüksek olan iş görenlerin çalıştığı örgütlerde işgücü devir oranının daha düşük olduğu görülmektedir. Bir işletmede işgücü devir oranının yüksek ya da düşük olması duruma göre bazı avantajları ya da dezavantajları beraberinde getirmektedir. İşten ayrılan personel yerine yenilerini işe almak ve işe yeni başlayanlar için eğitimler vermek örgütte maddi-manevi sıkıntılar yaratırken; düşük performans sergileyen iş görenler yerine yaratıcı fikirlere sahip olan bireylerin örgüt üyesi olarak kabul edilmesi işletmeye daha çok yarar sağlamaktadır. Ayrıca küçülmenin zaruri kabul edildiği ekonomik buhranlarda da iş gücü devri gerekli görülmektedir (George; Jones 1999, 91- 92).

3.5.5. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık; örgütsel değerleri kabullenmek, örgüt hedeflerine ulaşabilmek adına çaba sarf etmek ve örgüt üyeliğini sürdürülebilmeyi arzu etmektir (Tayfun; Palavar; Yazıcıoğlu 2008, 2).

Örgütsel bağlılık kavramı konusundaki tanımlamalara kesinlik kazandırmak amacıyla araştırmalarda bulunan Meyer ve Allen' in bağlılık kavramına üç farklı boyut (duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık) kazandırdığı görülmektedir. **Duygusal bağlılık;** bireyin örgüte karşı hissettiği duygusal bağlılığı ifade etmektedir. Örgüt ile bireyin hedefleri giderek bütünleşme ve uyum sürecine girmektedir. **Devam bağlılığı;** örgüt üyeliğini devam ettirmenin sağlayacağı avantajların farkında olan ve örgütten ayrılmaya ilişkin dezavantajları bilen bireyin kendini bu doğrultuda yönlendirmesini ifade etmektedir. **Normatif bağlılıkta** ise; koşullar her ne olursa olsun

örgüte bağlı kalmak ahlaki bir yaptırım olarak kabul edilmektedir (Çakar; Ceylan 2005, 54).

İş tatmini ile örgütsel bağlılık ilişkisi değerlendirildiğinde, iş doyumuna sahip iş görenlerde örgütsel bağlılığa daha fazla rastlanmakla birlikte; iş tatmini mevcut iş ve iş çevresine yönelik tutumu, örgütsel bağlılık ise örgütün tümüne yönelik daha genel ve daha kalıcı değerlendirmeleri ifade etmektedir (Şen, 2008, 70).

3.5.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışı; örgüt tarafından belirlenen rol ve gereklerin ötesinde, iş görenlerin bağlı oldukları örgüte katkıda bulunmak amacıyla sergiledikleri gönüllü davranışları ifade etmektedir (Sezgin 2005, 318-319). ÖVD iş tanımlarından farklı olarak ekstra rol davranışları konseptine dayanmaktadır (Çetin, 2011, 6). İşe vaktinde gelmeye özen gösterme, iş arkadaşlarına ve meslektaşlarına yardımcı olma, çalışma zamanını etkili değerlendirme, iş ve iş süreçlerinin geliştirilmesi için yeni ve yaratıcı önerilerde bulunma gibi davranışlar ÖVD kapsamında yer almaktadır (Sezgin 2005, 318-319).

ÖVD' nin açıklanmasında kullanılan temel teoriler ve konu üzerine yapılan araştırmalar göz önüne alındığında; bireylerin ÖVD sergileme nedenleri şu şekildedir (Gürbüz 2006, 54):

- Çalışanlar iş ve iş süreçlerinden tatmin iseler ve üst yönetimin tutum ve davranışları adalet ve eşitlik ilkeleri doğrultusunda ise; iş görenler örgüte ve yöneticilerine karşı olumlu tutum geliştirecek ve bunun sonucunda ÖVD sergileyebileceklerdir.
- Psikolojik sözleşme gereği çalışan örgüt yararına davranışlar (örgütsel sadakat, emirlere itaat, işbirliği vb.) sergilemektedir. Eğer iş gören psikolojik sözleşmeyi olumlu değerlendiriyorsa ve söz konusu davranışlarda yüksek katılıma sahipse aynı ölçüde örgütsel vatandaşlık davranışında bulunabilecektir.
- Birey sergileyeceği davranış sonucunda sosyal onay alarak kendini kabul ettireceğine inaniyorsa yine ÖVD gösterir.
- Çalışan sergileyeceği yapıcı ve gönüllü davranışların karşılıksız kalmayacağı ve ödüllendirileceği inancını taşıyorsa ÖVD sergilemeye devam edecektir.

- Birey “iş tanımı” kavramını tam olarak bilmiyorsa veya örgütsel vatandaşlık davranışını iş tanımları kapsamında yerine getirilmesi gereken bir görev ya da sorumluluk olarak kabul ediyorsa örgütsel vatandaşlık davranışında bulunabilecektir.
- Çalışan aynı zamanda sahip olduğu kültür, değer yargıları ve inançlarından dolayı hiçbir karşılık beklemeden gönüllü olarak ÖVD sergilemek isteyebilecektir.

İş tatmini ile ÖVD arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara bakıldığında; iş tatmininin ÖVD’ nin hem sebebi hem de sonucu olduğu ortaya çıkmaktadır. Örgütlerde kalifiye personelin seçilmesi ve yetiştirilmesi, tanımlanan işin daha iyi yapılabilmesi için yeterli değildir. Önemli olan beklenen nitelikte üretim için çalışanın güdülenmesidir (Beşiktaş, 2009, 65-69). Temel görüş işinden tatmin olan çalışanların, tatmin olmayanlara göre daha fazla ÖVD sergileyeceği yönündedir (Çetin, 2011, 87-88).

3.5.7. Tükenmişlik

Günümüzde en fazla kabul gören tanıma göre tükenmişlik, işi gereği diğer insanlarla aynı çalışma ortamını paylaşma zorunluluğu bulunan ve yoğun duygusal etkileşimlere maruz kalan bireylerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan iş, hayat ve çevre üzerinde olumsuz etkiler yaratmasıyla gündeme gelen bir sendromdur. Diğer bir ifadeyle tükenmişlik, işi gereği insanlarla yoğun iletişim içerisinde olan bireylerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olarak da tanımlanabilmektedir (Ardıç; Polatçı 2008, 70). **Duygusal tükenme;** kişinin kendisini duygusal yönden aşırı yıpranmış ve tükenmiş hissetmesidir. **Duyarsızlaşma;** çevreye yönelik olumsuz tutum ve davranışları ifade etmektedir. **Düşük kişisel başarı hissi** ise kişinin kendini olumsuz değerlendirmesiyle ilgilidir. Birey kendisine verilen görevlerin üstesinden başarıyla gelemediğine ve işinde yeterli olamadığına inanmaktadır (Barutçu; Serinkan 2008, 546).

Tükenmişliğin oluşmasında bireysel ve örgütsel faktörler etkili olmaktadır. Bireysel faktörleri; kişilik yapısı, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu vb. olarak sıralamak mümkündür. Örneğin A tipi kişilik yapısına sahip bireylerin B tipi kişilik yapısına sahip olanlara göre, bekârların evlilere göre, eğitim düzeyi yüksek olmayan

bireylerin yüksek eğitimli bireylere göre daha fazla tükenmişlikle karşı karşıya kaldıkları gözlemlenmektedir (Ardıç; Polatçı 2008, 71-72).

Tükenmişliğe neden olan örgütsel faktörler ise şu şekilde sıralanmaktadır (Koyuncu 2001, 349):

- Aşırı iş yükü ve dolayısıyla dinlenme zamanının yetersizliği,
- Örgütten beklenen taleplerin finansal, bürokratik ve idari nedenlerden dolayı karşılanamaması,
- Örgütteki etkili lider ve yönetici sayısının yetersizliği ve denetim eksikliği,
- Örgütsel eğitimin olması gereken düzeyde desteklenmemesi,
- İş kontrolünün olmaması,
- İş görenler arasında sosyal ilişkilerin bulunmaması,
- Örgütsel destek ve motivasyon yetersizliği.

Ayrıca fiziksel çalışma koşullarının yetersizliği, psikolojik ve cinsel taciz (mobbing), iş güvensizliği, küçülme (downsizing) gibi faktörler de tükenmişliğe sebebiyet vermektedir (Ardıç; Polatçı 2008, 72-73).

Tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki etkileri ise performans ve motivasyon düşüklüğü, iş kazaları oranındaki artış, işe devamsızlık ve iş tatminsizliği olarak sıralanmaktadır (Ardıç; Polatçı 2008, 75). Genel olarak tükenmişlik iş tatminsizliğinin bir sonucu olarak kabul edilse de; iki kavramı birbirlerinden kesin sınırlarla ayırmak mümkün görünmemektedir. İş tatminsizliğinde bireyin işine yönelik olumsuz değerlendirmeleri ve buna bağlı olarak ortaya çıkan memnuniyetsizlik durumu söz konusuysa; tükenmişlikte bireyde hâkim olan düşünce işinde yetersiz olduğudur. Örneğin A şirketinde çalışan bir kişi aldığı ücret ve fiziksel çalışma koşullarından memnunken, aşırı iş yükü kişiyi tükenmişliğe sürükleyebilmektedir. Yoğun rekabetin kendini hissettirdiği günümüzde örgütlere düşen görev ise; iş görenlerin tatminlerini arttıracak, tükenmişliklerini azaltacak uygulamalarda bulunmalıdırlar (Alp, 2007, 66-67).

3.6. İşe Yabancılaşma- İş Tatmini İlişkisi

Daha çok teknolojik faktörlerin sebebiyet verdiği sosyo-psikolojik kavramlardan birini temsil eden yabancılaşma, zamanla örgütsel davranış bilimi içerisinde de yer edinmiş; iş tatminsizliği ve örgüt verimsizliğini gündeme taşıması nedeniyle örgütlerde yönetilmesi gereken bir sorun haline gelmiştir. Yabancılaşmaya neden olan faktörleri bireysel, teknolojik ve sosyo-kültürel faktörler olarak sınıflandırmak mümkündür. Konu örgüt açısından değerlendirildiğinde ise; iş gören yabancılaşmasında en büyük etkenin örgüt yapısı olduğu görülmektedir (Mercan, 2006, 40).

Yabancılaşmaya neden olan bireysel faktörler irdelendiğinde; Mc Gregor' un X tipi ve Y tipi insan sınıflaması ön plana çıkmaktadır. Kurama göre yabancılaşmış insan X tipi insan grubunda yer almakta; kendi çıkarlarını toplum ya da örgüt çıkarlarından üstün tutmakta; sadece maddi ödüller üzerinde odaklanmakta; katılımcı ve yaratıcı özelliklerini kaybederek bulunduğu ortamda rahatlıkla yönlendirilebilecek bir araç olarak kabul edilmektedir (Aybar, 1995, 136).

Yabancılaşma kavramının temelini, insan doğasından ziyade üretimi ön planda tutan kapitalizm anlayışının oluşturduğu düşünülmektedir. Marx' ın "El Yazmaları" adlı eserinde de ele alınan kavram; kapitalizme dayandırılarak açıklanmaya çalışılmış; teknolojik gelişmelerin kapitalizm üzerinde önemli rol oynadığı sonucuna varılmıştır. Marx' a göre kapitalizmde yabancılaşmış emek söz konusudur. Yabancılaşmış emek ise teknolojik gelişmeler ve bu gelişmelere bağlı olarak ortaya çıkan üretim biçiminin bir getirisidir. Üretim süreci boyunca makineler doğrultusunda hareket etmeye zorlanan birey; bir müddet sonra makinenin parçası haline gelmekte; yaratıcılığını kaybetmektedir. İnsanın yalnızca kas kuvvetini kullanarak iş sürecine katılması ise doğasına aykırı düşmekte ve onu yabancılaştırmaktadır. Kapitalizmde insan ürettikleri ile değer kazanmaktadır. Kişilerden beklenen kısa sürede istenilen nitelikte üretimde bulunmaları yönündedir. Örgütlerde aşırı iş bölümü ve uzmanlaşmaya önem verilmesinin; buna karşın insan doğasının göz ardı edilmesinin nedeni ise budur (Esin 1982, 33-37). Sorunun bu noktaya ulaşmasında şüphesiz örgütlerdeki yönetim felsefesinin sadece işe yönelik belirlenmiş olmasının ve çalışana karşı sosyal sorumluluğun ihmal ediliyor olmasının da etkisi büyüktür (Aybar, 1995, 138).

Yabancılaşmayı ortaya çıkaran koşullar her ne olursa olsun; rekabetin kendini oldukça hissettirdiği günümüzde, yabancılaşmanın özellikle işletmeler açısından

olumsuz sonuçlar doğurduğu görülmektedir. Örgüte ve iş sürecine yabancılaşan bireylerde iletişim bozukluğu, yenilikten kaçış ve sürekli şikâyet durumu söz konusu olmaktadır. Yine yabancılaşan bireyin kendini örgütte mutsuz hissettiği ve yaptığı işi sadece bir zorunluluk olarak algıladığı da elde edilen sonuçlar arasındadır. Kişinin sahip olduğu bu ruh hali, üretim ya da hizmet sürecini olumsuz yönde etkileyen iş tatminsizliğini de beraberinde getirmektedir (Mercan, 2006, 39-40).

İş tatmini çalışanın işini algılayış biçimi olarak ifade edilmektedir ve söz konusu algılayış biçimi üzerinde kişilerin sahip olduğu beklentiler, değer yargıları ve inançlar önemli etkiler yaratmaktadır. Bireylerin yeteneklerini kullanabilmelerine imkân tanıyan, mesleki gelişime açık olan ve yaratıcılığı teşvik eden örgütlerde iş tatminine rastlamak gayet doğaldır. Bu nitelikleri taşımayan örgütlerde ise iş gören yabancılaşması kaçınılmaz bir son olarak kabul görmekte; iş tatminsizliği ve verimsizlik gündeme gelmektedir (Eryılmaz; Burgaz 2011, 275).

Örgütler tarafından yabancılaşmayı önlemeye ilişkin alınması gereken bir takım zaruri tedbirler ise aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Aybar, 1995, 142-143):

- Örgütlerde insani ilişkiler önemsenmeli; grup çalışmalarına ağırlık verilmelidir.
- İş görenlerin yeteneklerini kullanmalarına ve kendilerini geliştirmelerine imkân tanınmalıdır.
- Kişilerin özel yaşamlarına saygı gösterilmeli; aksi bir durum varsa insanlar rencide edilmeden iyileştirme yoluna gidilmelidir.
- Aşırı iş bölümlene yerine iş anlamlı parçalara ayrılmalıdır.
- Örgütlerde monotonluğun önüne geçebilmek adına iş rotasyonu, iş genişletme ve iş zenginleştirme gibi uygulamalara başvurulmalıdır.
- Demokratik yönetim anlayışı benimsenmeli; gerektiğinde iş görenlere yetki devrinde bulunulmalıdır.
- Örgütlerde adil bir ödül-ceza sistemi kurulmalıdır.
- Personel alımlarında iş-işçi uyumuna özen gösterilmelidir.
- Fiziksel çalışma koşullarının elverişli olmasına dikkat edilmelidir.
- Örgütlerde psikolojik danışmanlık hizmeti veren birimler oluşturulmalıdır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞE YABANCILAŞMANIN İŞ TATMİNİ ÜZERİNE ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK NEVŞEHİR İLİNDE BİR UYGULAMA

4.1. Konu İle İlgili Yerli Ve Yabancı Literatürün İncelemesi

Yerli ve yabancı literatür incelendiğinde; yabancılaşıma ve iş tatmini ile ilgili çok sayıda çalışmaya rastlanmaktadır. Söz konusu çalışmalara aşağıdaki başlıklar altında yer verilecektir.

4.1.1. Yabancılaşıma Konusunda Literatürde Yer Alan Bazı Çalışmalar

Bu bölümde, işe yabancılaşımanın etkilerini ortaya koymayı amaçlayan araştırmamızla paralellik gösteren çalışmalara yer verilecektir. Literatür kapsamında yer alan çalışmalardan bazıları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

Seeman (1959) “ On The Meaning of Alienation” adlı çalışmasında, yabancılaşımanın beş boyutunu (güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, izolasyon, kendine yabancılaşıma) teorik açıdan ele almıştır. Seeman yabancılaşıma boyutlarını şu şekilde açıklamaktadır: **Güçsüzlük;** Üretim süreci üzerinde hâkimiyet kurmak isteyen birey ile hâkimiyet kurulan birey arasındaki çelişkiyi ve gelgitleri ifade etmektedir. **Anlamsızlık;** Bireyin içinde bulunduğu duruma anlam verememesi ve nasıl davranması gerektiğinin farkına varamamasıdır. Birey sistem tarafından denetim altına alınmış durumdadır. **Normsuzluk;** Kişiyi bağlayan kuralların etkisiz hale gelmesidir. **İzolasyon;** Kendi çıkarını düşünerek hareket eden bireyin sergilediği plansız davranışları ifade etmektedir. Kişinin kendini toplumdan tecrit etmesi söz konusudur. **Kendine yabancılaşıma** ise; bireyin özüne aykırı davranışlara yönelmesi olarak tanımlanabilmektedir. Kendine yabancılaşan bireyin yaptığı iş gönüllülük esasına dayanmamakta ve kişi tarafından sadece tamamlanması gereken bir görev olarak kabul edilmektedir.

Dean (1961) “ Alienation: Its Meaning and Measurement” adlı eserinde, yabancılaşmayı güçsüzlük, normsuzluk ve toplumdan uzaklaşma boyutlarıyla ele almakta ve konuya toplumsal bakış açısıyla yaklaşmaktadır. 24 itemlik ölçeğin kullanıldığı çalışmada; ifade edilen boyutlar arasında güçlü bir bağlantı olduğu görülmektedir.

Aiken ve Hage (1966) “ Organizational Alienation: A Comparative Analysis” adlı çalışmasında, örgüt yapısı ve yabancılaşma arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla Amerika’da 16 büyük işletmedeki 314 çalışan üzerinde bir araştırma yapmış ve bu araştırma sonucunda örgüt yapısı ile işe ve örgüte yabancılaşma arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğunu ortaya koymuştur. Araştırma bulgularına göre; hiyerarşi ve bürokrasinin ağır bastığı, çalışanların kararlara katılımlarının engellendiği örgütlerde yüksek düzeyde yabancılaşma ve iş tatminsizliğine rastlanmaktadır.

Yine **Seeman (1967)** “ On The Personal Consequences of Alienation İn Work” isimli çalışmasında, işe yabancılaşmanın sonuçlarını ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırma sonucunda yabancılaşan işçilerin eğitim seviyelerinin oldukça düşük olduğu görülmektedir. Aynı zamanda yabancılaşmanın boyutlarından birini temsil eden kuralsızlık seviyesi de üst noktalarda tespit edilmektedir.

Ayrıca yazarın **(1975)** “Alienation Studies” adlı makalesinde, işe yabancılaşma ve iş tatminsizliği konularının birbirinden farklı nedenlere bağlı olarak ortaya çıktığı belirtilmektedir. İş tatminsizliği güvenlik, ücret gibi somut iş değerlerine bağlı olarak ortaya çıkarken; işe yabancılaşma çalışanın işini nasıl değerlendirdiğine ilişkin olarak ortaya çıkmaktadır.

Kohn (1976) ise “ Occupational Structure and Alienation” adlı çalışmasında; örgütsel yabancılaşma faktörlerini analiz etmeye çalışmış ve bu faktörler ile güçsüzlük, kendine yabancılaşma, kuralsızlık ve kültürel yabancılaşma boyutlarını ilişkilendirmiştir. Kohn’a göre, yaratıcılığı ve gönüllülüğü esas almayan, çalışanın üretimde sadece aracı olarak kullanıldığı rutin iş süreci, aşırı denetim ve işbölümü gibi etkenler yabancılaşmaya zemin oluşturmaktadır.

Mottaz (1981) “ Some Determinants of Work Alienation” başlıklı makalesinde, işe yabancılaşmayı güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma boyutlarıyla ele almaktadır. 21 itemlik anketin kullanıldığı çalışma, bireylerin sahip oldukları demografik değişkenlere ve iş değerlerine bağlı olarak yabancılaşma seviyelerinin

değişebileceği görüşünü savunmaktadır. Bu çalışmaya göre işe yabancılaşma, objektif iş koşulları neticesinde ortaya çıkan öznel bakış açısını ifade etmektedir.

Kanungo (1983) “ Work Alienation: A Puncultural Perspective” adlı çalışmasında işe yabancılaşma kavramını farklı toplum yapısı ve kültürel değerlere bağlı olarak anlamlandırmaya çalışmaktadır. Dolayısıyla işe yönelik değer yargıları da bu doğrultuda değişkenlik göstermektedir. Gelişmiş toplumlarda hiyerarşik yapının baskın olmadığı, çalışan fikirlerinin önemsendiği ve yaratıcılığa imkân tanıyan bir örgüt ortamı yabancılaşmayı önleyici koşullar olarak kabul edilirken; gelişmekte olan toplumlarda ücret, sosyal güvenlik, terfi gibi maddi olanaklar daha fazla önemsenmektedir.

Aybar (1995) “ Yabancılaşma ve Yabancılaşmanın İş Tatmini Üzerine Etkileri” adlı tez çalışmasında yabancılaşmayı kuramsal bir yaklaşımla ele almakta ve yabancılaşmanın iş tatmini üzerine etkilerini araştırmaktadır. Aybar, yabancılaşmanın nedenlerini aile, kişilik yapısı (Mc Gregor’ un X ve Y tipi kişilik sınıflandırması), eğitim ve çevre, kültürel değişmeler, kentleşme, teknoloji, işbölümü ve örgütsel yapılanmalar olarak sıralamaktadır. Çalışma neticesinde ücret, sosyal güvenlik gibi kabul edilebilir düzeyde olan iş değerlerinin iş tatmini için yetersiz olduğu; dolayısıyla yabancılaşma ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişkinin söz konusu olduğu düşüncesine varılmaktadır.

Duygulu (1999) “ Yabancılaşma Olgusuna Yönelik Karşılaştırmalı Bir İnceleme” başlıklı makalesinde, Manisa’ da bulunan bir tekstil fabrikasında çalışan 89 çalışan üzerinde uyguladığı anketler yardımıyla kişilerin sahip oldukları demografik faktörler ile yabancılaşma olgusu arasındaki ilişkiyi araştırmaya çalışmıştır. Burada yabancılaşma boyutlarının bağımlı değişken olarak ele alındığı görülmektedir. Araştırma sonuçlarına göre; işletmede güçsüzlük ve topluma yabancılaşma boyutları yüksek oranlarda iken, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma nispeten daha düşük oranlarda seyretmektedir.

Banai ve Weisberg (2003), “ Alienation In The Private And The Public Sectors In Russia” isimli çalışmasında, Rusya’daki kamu ve özel sektör çalışanlarının yabancılaşma seviyelerini karşılaştırmalı olarak incelemeyi amaçlamıştır. 725 kişi üzerinde yapılan uygulama; özel sektör çalışanlarının yabancılaşma seviyelerinin kamu sektörü çalışanlarından daha yüksek olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

Fettahloğlu (2006) “ Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi: Kahramanmaraş Özel İşletme ve Kamu Kuruluşlarında Karşılaştırmalı Bir Araştırma” adlı tez

çalışmasında, Kahramanmaraş'ta faaliyet gösteren kamu kuruluşu ve özel işletmelerden 100 kamu kuruluşu personeli ile 100 özel işletme çalışanı örneklem olarak seçmiştir. Çalışmada kamu sektörü ile özel işletmelerde çalışanların yabancılaştıkları konusunda anlamlı farklılıkların olup olmadığını tespit etmek ve bu duruma çözüm önerileri sunmak amaçlanmıştır. Nitekim özel sektör çalışanlarının kamu kuruluşlarında çalışan personelden daha fazla yabancılaştığı araştırma sonucu elde edilen bulgular arasındadır. Şüphesiz bireylerin yabancılaştıklarında demografik faktörlerin etkisi de büyüktür.

Şimşek vd. (2006) “ Örgütlerde Yabancılaştırmanın Yönetimi Araştırması” adlı bildiriye, yabancılaştırmaya yol açan örgütsel ve çevresel etmenlerin saptanması ve bu konuda ne gibi önlemler alınması gerektiği amaçlanmıştır. Kahramanmaraş ili özel işletme ve kamu kuruluşlarında yapılan araştırma sonuçlarına göre; stres yönetimi, yönetime katılma, ekip çalışması gibi aktivitelerin yabancılaştırma yönetiminde etkili olduğu ortaya çıkmıştır.

Behar (2007) “ Endüstri İşletmelerinde Çalışma Koşullarının, İş görenler Üzerindeki Yabancılaştırma Etkisi ve Bir Uygulama” isimli çalışmasında, fiziksel çalışma koşullarının iş görenler üzerinde yarattığı fizyolojik ve psikolojik sonuçlarına değinmeye çalışmıştır. Örneklem olarak Marmara Bölgesi'nde faaliyet gösteren 8 işletme seçilmiştir. 299 mavi yakalı çalışana uygulanan anket neticesinde; fiziksel çalışma koşullarına gereken önemin verilmemesinin bireyler üzerinde geri dönüşmeyecek fiziksel, psikolojik ve zihinsel etkiler bıraktığı yönünde bulgular elde edilmiştir.

Büyükyılmaz (2007) “ İşletmelerde Yabancılaştırmanın Sosyo-Psikolojik Etkileri ve Türkiye Taşkömürü Kurumunda Bir Uygulama” adlı tez çalışmasında, Türkiye Taşkömürü Kurumu Kozlu İşletme Müessesesinde çalışan 342 çalışan üzerinde uyguladığı anketlerle; sosyo-psikolojik nedenlerden hangisinin veya hangilerinin yabancılaştırma boyutları üzerinde daha fazla etkili olduğunu belirlemeyi amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular; yabancılaştırmanın ortaya çıkmasında demografik, psikolojik ve sosyolojik nedenlerin kendi başına etkili olmadığını; aksine yabancılaştırma boyutlarının tüm nedenlerin bir bileşimi olarak orta çıktığını kanıtlamaktadır.

Sezer (2007) “ Endüstri İlişkileri ve Yabancılaştırma” adlı tez çalışmasında, iki değişken arasındaki ilişkiyi teorik olarak ele alan yazar; yabancılaştırmanın kapitalist

düzene bağılı olarak ortaya çıktığı görüşünü desteklemektedir. Yani kitle üretiminin beraberinde getirdiği aşırı iş bölümü, uzmanlaşma ve modüler ilişkiler bireyi örgüte ve topluma karşı yabancılaştırmaktadır.

Parsak (2010) “Örgütlerde Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi” adlı tez çalışmasında; örgütlerde yabancılaşma ile iş tatmini ilişkisi ile demografik faktörlerin yabancılaşma üzerindeki etkisini incelemiştir. Yapılan analizler neticesinde iş tatmini ve yabancılaşma arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur. Dolayısıyla örgütlerde yabancılaşmanın artmasıyla iş tatmininin azaldığı görülmektedir.

4.1.2. İş Tatmini Konusunda Literatürde Yer Alan Bazı Çalışmalar

Gerekli literatür incelemesi yapıldığında; iş tatmini konusunda gerçekleştirilmiş pek çok çalışmaya rastlanmaktadır. İş tatmini konusunda yabancı ve yerli literatürde yer alan bazı çalışmalar şu şekilde sıralanmaktadır:

Ehtiyar (1995) “Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Verimliliğin Bir Göstergesi Olan İş gören Devir Hızı İle İlişkisinin Değerlendirilmesine Yönelik Antalya Yöresindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Araştırmalı Bir Uygulama” adlı tez çalışmasında; verimliliğin düşmesinde ve iş gücü devir hızındaki artışlarda iş tatminsizliği önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir. Çalışmada elde edilen bulgulara göre; ücret ve terfi olanakları iş görene en fazla tatmin sağlayan faktörler arasında yer almaktadır. Demografik değişkenlerin ise iş tatmini üzerinde çok fazla etkili olmadığı görülmektedir. İşletmede en fazla iş tatminine sahip çalışanların ise ön büro ve muhasebe departmanı çalışanları olduğu tespit edilmiştir.

Akıncı (2002) “Turizm Sektöründe İş gören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, adlı çalışmada; 5 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan 350 çalışana uygulanan anket sonucunda çalışanların iş tatmin düzeylerinin psiko-sosyal faktörlere bağılı olarak değişkenlik gösterdiği tespit edilmiştir. Kurum kimliğinin açıkça dile getirilmesi, profesyonel ve demokratik bir yönetim anlayışının benimsenmesi ve iş gören için eğitim fırsatlarının yaratılması ise iş tatmini açısından son derece önemlidir.

Kuşlivan ve Kuşlivan (2005) “Otel İşletmelerinde İş ve İşletme ile İlgili Faktörlerin İş gören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği” adlı çalışmada; iş tatminini etkileyen iki önemli değişken grubunun olduğu ortaya

çıkılmaktadır. Bunlar insan kaynakları yönetimi uygulamaları (performans değerlendirme, seçici işe alma, terfi fırsatları, sosyal haklar) ve sosyal ilişkiler (ast-üst ilişkisi, ekip çalışması) olarak kabul edilmektedir. Çalışmada ayrıca eğitim, ücret, fiziksel çalışma koşulları ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğu belirtilmektedir.

Örücü ve Esenkal (2005) “ Konaklama İşletmelerinde İş gören Tatminini Etkileyen Faktörler” adlı çalışmada; Balıkesir Erdek ve Bandırma’ da faaliyet gösteren 4 yıldızlı otel (kıyı oteli ve şehir oteli) çalışanlarının iş tatmin düzeylerini etkileyen en önemli faktörün fiziksel çalışma koşulları olduğu belirtilmektedir. Araştırma neticesinde elde edilen bulgular ise kıyı oteli çalışanlarının daha fazla iş tatminine sahip oldukları yönündedir.

Sevimli ve İşcan (2005) “ Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu” adlı çalışmada; 454 hekim üzerinde yapılan araştırma neticesinde yaş, hizmet süresi ve medeni hal ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Kişilerin yaşları ve hizmet süreleri arttıkça iş doyumları da artış göstermektedir. Evli kişilerde ise bekârlara göre daha fazla iş doyumuna rastlanmaktadır. Ayrıca kariyer hedefi olan bireylerin iş tatmin düzeylerinin diğerlerine göre daha fazla olduğu da elde edilen sonuçlar arasındadır.

Becerikli (2006) “ Örgütlerde Sosyodrama Kullanımı ve İş Doyumu Düzeyi Arasındaki İlişki: İlkokul Öğretmenleri Üzerinde Bir Araştırma” adlı makalesinde; bir örgüt içi halkla ilişkiler yöntemi olarak kullanılan sosyodrama ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ölçmeye çalışmıştır. İlkokul öğretmenlerine uygulanan iş doyumunu anketleri sonucunda sosyodrama ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin var olmadığı ortaya çıkmaktadır; ancak örgüt içinde yaşanan sorunları bilinçli bir şekilde ortaya koyabilmesi nedeniyle sosyodrama önemli bir halkla ilişkiler yöntemi olarak kabul edilmektedir.

Tella vd. (2007) “ Work Motivation, Job satisfaction and Organizational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria” adlı makalesinde; motivasyon ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi ölçmeye çalışmıştır. Profesyonel ve profesyonel olmayan toplam 200 kütüphane çalışanın örneklem olarak belirlendiği çalışmada; profesyoneller ile profesyonel olmayan çalışanların iş tatmin düzeylerinde anlamlı bir farklılığın bulunmadığı ortaya çıkmaktadır. Ayrıca örgütte algılanan motivasyon ile iş tatmini arasında pozitif yönlü

bir ilişki söz konusu olmasına rağmen; algılanan motivasyon ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişkinin var olduğu görülmektedir. Dolayısıyla çalışmada motivasyon iş doyumunu sağlamada etkin bir faktör olarak kabul edilirken; örgütsel bağlılık konusunda yetersiz olarak değerlendirilmektedir.

Toker (2007) “ Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İş Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma” adlı araştırmada; İzmir’ de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının sahip oldukları demografik özelliklerin iş tatmini üzerine etkileri irdelenmiştir. 385 iş görenin örneklem olarak belirlendiği çalışma neticesinde; ücret, yaş, medeni hal, eğitim durumu ve hizmet süresi ile iş tatmini arasında anlamlı farklılıkların bulunduğu saptanmıştır. Bu duruma göre eğitilmiş, evli ve diğer çalışanlardan yaşça daha büyük olan kişiler işlerinden daha fazla tatmin olmaktadır. Kişilere verilen ücret de iş tatmini düzeyini belirlemede ayırt edici bir etkidir. Bununla birlikte sektörde 1 yıl ve daha az süre çalışanlarda daha fazla iş tatminine rastlanmaktadır.

Pelit ve Öztürk (2010) “ Otel İşletmeleri İş görenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İş görenleri Üzerinde Bir Araştırma” adlı çalışmada, Türkiye geneli 5 yıldızlı otel işletmeleri uygulama alanı olarak belirlenmiştir. 1854 adet anketin değerlendirilmeye uygun bulunduğu araştırma neticesinde; iş görenlerin demografik özelliklerinden ziyade bağlı oldukları örgüt yapıları ve çalışma koşulları açısından iş tatmini düzeylerine ilişkin anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Scheid “ Job Satisfaction: What is it? Why is it important? How can you get it?” adlı çalışmasında, iş tatmini kavramını “ davranışsal teori” ve “ hijyen teorisi” ne göre açıklamaktadır. “ Davranışsal teori” ye göre özel yaşamında olumlu tutum içerisinde olan, mutlu olmayı başarabilen ve tatmin elde edebilen bireyler, iş ve örgüt koşulları her ne olursa olsun iş yaşamında da doyumunu yakalayabilmektedirler. İş tatmin düzeyini belirlemede yararlanılan diğer yaklaşım “ Motivasyon-hijyen faktörleri teorisi” dir. Teoriye göre bazı çalışanlar için kararlara katılım, terfi olanakları, yaratıcılığın teşviki gibi koşullar (motivasyon) iş doyumunu sağlamada yeterli iken; bazıları da ücret, tatil hakkı ve sosyal güvelik gibi faktörleri (hijyen) daha fazla önemsemektedirler. Ayrıca kişilerin iş tatmin düzeylerinin sahip oldukları demografik özelliklere göre değiştiği de görülmektedir. Çalışanların cinsiyetleri açısından iş tatmin düzeylerinde önemli farklılıklar bulunmamasına rağmen, yaş açısından büyük kimselerin işlerinden daha

fazla tatmin oldukları anlaşılmaktadır. Yine örgütte part time çalışanların full time çalışanlara göre işlerinden daha fazla tatmin oldukları bulgular arasında yer almaktadır.

4.2. Çalışmanın Metodolojisi

Araştırmanın metodolojisi kısmında araştırmanın amacı ve önemi, varsayımları ve kısıtları, veri toplama teknikleri, araştırmanın evreni ve örnekleme, araştırmanın modeli ve hipotezleri ve veri analiz teknikleri yer almaktadır.

4.2.1. Araştırmanın Önemi

Teknoloji ve sanayileşmeye bağlı olarak ortaya çıkan gelişmelerin zamanla bireyler ve toplumlar üzerinde bazı sorunlara yol açtığı görülmektedir. Bireylerin yaşadığı toplumdan hatta kendi özünden uzaklaşmasına neden olan yabancılaşma olgusunun ise söz konusu sorunların başında yer aldığı ifade edilmektedir. Bireyin kendini bağlı bulunduğu gruba ya da topluma ait hissetmemesi olarak tanımlanan yabancılaşma; kişinin özüne aykırı davranışlar sergilemesine sebebiyet vermektedir.

Maddi refahın tek başına bir anlam ifade etmediğini ortaya koyan yabancılaşmanın özellikle iş ve iş süreci üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir. Başkaları tarafından belirlenen norm ve kurallara uygun olarak hareket etmeye çalışan iş gören, örgütte yalnızca aracı olarak kullanıldığını hissetmekte ve emeğine yabancılaşmaktadır. Örgüt içi ve örgüt dışı kaynakların etkili olduğu yabancılaşma; başa tatminsizlik olmak üzere örgütsel bağlılığın azalması, işe devamsızlık ve işten ayrılma gibi örgütlerde arzu edilmeyen davranışlara zemin hazırlamaktadır.

20. yüzyıl sonlarında işletme literatüründe yer almaya başlayan yabancılaşma kavramı bu çalışmada iş tatmini değişkeniyle ilişkilendirilmiş ve söz konusu ilişki üzerinde hangi demografik faktörlerin daha etkili olduğu ortaya konmaya çalışılmıştır. Yerli ve yabancı literatürde işe yabancılaşma ve iş tatmini ile ilgili makale ve tez çalışmaları bulunmasına karşın, işe yabancılaşmanın iş tatmini üzerine etkisini inceleyen uygulamalı bir çalışmaya rastlanmamaktadır. Bu nedenle araştırmanın literatürdeki boşluğu dolduracağına ve konu ile ilgili yapılacak çalışmalara önemli katkılar sağlayacağına inanılmaktadır.

Aynı zamanda doğal güzellikleri ve kültürel çekicilikleriyle ülke ve dünya turizmi içinde önemli paya sahip olan Nevşehir’de, mevcut payın korunması ve artırılması

işletmelerin hizmet kaliteleriyle paralellik göstermektedir. Herhangi bir sebeple işine ve örgütüne yabancılaşan iş görenin zamanla iş tatminsizliği yaşayabileceği düşünüldüğünde; dış müşteri (tüketici) ile birlikte ve iç müşterinin (iş gören) de tatmin edilmesinin hizmet kalitesi ve örgüt imajı açısından önemli olduğu ifade edilmektedir. Yukarıda yapılan açıklamalar doğrultusunda çalışmanın işletmelerin kendilerini değerlendirmeleri açısından da önem arz ettiği görülmektedir.

4.2.2. Araştırmanın Amacı

İnsan doğası ve işin yapısı arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan işe yabancılaşma; yalnızca sanayi işletmelerinde değil, turizm sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinde de karşılaşılabilecek bir olgudur. Genel olarak teknoloji, iş bölümü ve uzmanlaşmanın gündeme getirdiği bir davranış şekli olarak karşımıza çıkan yabancılaşma üzerinde çevresel ve örgütsel pek çok faktörün etkili olduğu görülmektedir. Turizm sektöründe görülen yabancılaşmada ise sektörün sahip olduğu kendine özgü niteliklerin payı büyüktür. Turistik faaliyetlerin yılın belirli dönemlerinde gerçekleştirilmesi ve sektörün sosyo-ekonomik gelişmelerden çok çabuk etkilenebilen bir yapıya sahip olması söz konusu nitelikler arasında öncelikli sırada yer almaktadır.

Bununla birlikte iş görene sunulan ücret, fiziksel çalışma koşulları, iş güvenliği ve birimler arası iletişim gibi örgütsel faktörlerin de iş gören davranışını etkilediği görülmektedir. Uzun çalışma saatlerine ve ağır iş yüküne maruz kalan iş görenin hak ettiği geliri elde edememesi ve kayır dıışı istihdam nedeniyle iş güvenliğinin bulunmayışı bireyi işine ve kurumuna karşı yabancılaştıran diğer önemli etkenlerdir. Ayrıca otel işletmelerindeki departmanlar arası iletişim eksikliği de yaratıcı fikirlerin paylaşımına engel olmakta; personeli monotonluğa sürüklemektedir.

Nevşehir ilinin uygulama alanı olarak belirlendiği çalışmada amaç; çalışanların işe yabancılaşma ve iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişkiyi ve yönünü ortaya koymaktır. Araştırma aynı zamanda iş görenlerin demografik özelliklerine göre işe yabancılaşma ve iş tatmini düzeylerinde anlamlı farklılıkların olup olmadığını belirlemeyi hedeflemektedir. Netice itibariyle çalışmanın; ülke ekonomisinde önemli paya sahip olan turizm sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinin kendilerini değerlendirebilmeleri ve mevcut payı korunabilmesi ve artırılabilmesi adına neler yapılabileceklerini ortaya koyabilmeleri açısından katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

4.2.3. Araştırmanın Varsayımları

Varsayım deneylerle kanıtlanmamış olmakla birlikte kanıtlanabileceği umulan kuramsal düşünüşü ya da varmış ve gerçekmiş gibi kabul edilerek bir şeyde dayanak olarak kullanılan, bir olayı açıklamada yararlanılan ilke olarak tanımlanabilir. Kısacası varsayım denenmeyen yargıdır ve araştırma sonuçlarının geçerliliğini etkilemektedir (Karasar 2000, 71-72).

Araştırmanın varsayımları ise:

- 1- Anketi cevaplayan katılımcıların, soruları doğru bir şekilde algıladıkları ve doğru bir şekilde cevapladıkları,
- 2- Seçilen örneklemin alanı temsil ettiği,
- 3- Kullanılan ölçeklerin ve uygulanan araştırma yönteminin bu araştırmanın amacına ve problemin çözümüne uygun olduğu ve
- 4- Verilerin değerlendirilmesinde kullanılan tekniklerin araştırmanın amacına uygun yöntemler olduğudur.

4.2.4. Araştırmanın Kısıtları

Araştırmanın kısıtları ise araştırmacının çalışmada gerçekleştirmek isteyip de, çeşitli nedenlerle gerçekleştiremediği noktalardır. Söz konusu kısıtlar problem alanı ya da yöntem kaynaklı olabildiği gibi, araştırmacıdan kaynaklanan faktörler de kısıtların oluşmasında etkili olabilmektedir. Varsayımlar gibi kısıtların da araştırma bulgularını etkilediği görülmektedir (Karasar 2000, 73).

Araştırmanın kısıtlarını ise şu şekilde sıralamak mümkündür:

- 1- Çalışmanın Nevşehir ilinde faaliyet göstermekte olan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri ile sınırlandırılmış olması,
- 2- Bazı otel işletmelerinin çalışmaya katılımı kesin olarak reddetmeleri,
- 3- Anket formunda yer alan bazı ifadelerin katılımcılar tarafından yeterince anlaşılammış olması,
- 4- İş görenlerin bir kısmının çeşitli nedenlerle soruları içtenlikle cevaplamamış olmaları olasılığı,

5- Araştırmada kullanılan ölçeklerin farklı toplum yapısı ve kültürel değerler dikkate alınarak geliştirilmiş olması nedeniyle Türk kültür yapısı ile tam bir uyum sergilememe olasılığıdır.

4.2.5. Veri Toplama Teknikleri

Teorik ve uygulama bölümlerinden oluşan tez çalışmasında; öncelikle konu ile ilgili yerli ve yabancı literatür taraması yapılarak çalışmanın teorik bölümü hazırlanmıştır. Tezin uygulama aşamasında ise yüz yüze anket tekniğinden yararlanılmıştır ve anketler iş görenlere rastgele uygulanmıştır.

Yabancılaşma anketinde beşli Likert ölçeği temel alınmıştır (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum). İş tatmini anketindeki ölçek ise şu şekildedir: 1= Çok Memnunum, 2= Memnunum, 3= Orta Düzeyde Memnunum, 4= Memnun Değilim, 5= Hiç Memnun Değilim. Anket formunda 3 bölüm bulunmaktadır: İlk bölümde otel çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerini ölçmeye yönelik 21 ifade; ikinci bölümde çalışanların tatmin seviyelerini değerlendirmek üzere 21 ifade ve son bölümde kişilerin demografik özelliklerini belirlemek amacıyla cinsiyetiniz, yaşınız, eğitim durumunuz, medeni haliniz, çocuk sayınız, maaşınız gibi sorular bulunmaktadır. Anket formunda yer alan yabancılaşma ifadeleri Mottaz (1981) “ işe yabancılaşma ölçeği” nin Türkçeye çevrilmesiyle oluşturulmuştur. Ölçekteki 1-7. arasındaki ifadeler güçsüzlük boyutunu; 8-14. arasındaki ifadeler anlamsızlık boyutunu; 15-21. arasındaki ifadeler kendine yabancılaşma boyutunu temsil etmektedir. İş tatmini ölçeği olarak ise yine 21 maddelik “Minnesota Tatmin Ölçeği” nin dilimize uyarlanmış hali kullanılmıştır.

Anket örneği Ek-1’ de verilmiştir.

4.2.6. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

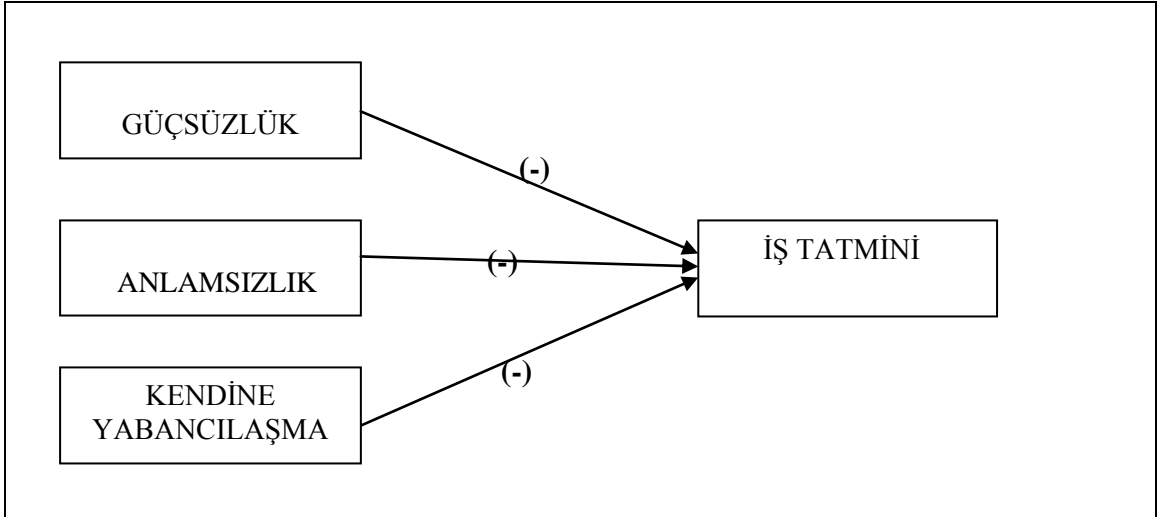
Araştırmanın evrenini; Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. 2010 yılı içerisinde bu işletmelerde çalışan toplam kişi sayısı 645 olarak belirlenmiştir ve bu sayıya anket formlarını kesinlikle cevaplandırmayı reddeden 6 otel işletmesi dâhil edilmemiştir. Otel işletmelerine bırakılan 645 anket formunun ise sadece 317’sinin geri dönüşü sağlanabilmiştir (anketlerin geri dönüş oranı % 49 dur). Bazı işletmelerin anket uygulamasını kabul

etmemesi, bazılarının ise posta yolu ile anketleri teslim edeceklerini belirtmelerine rağmen; anket formlarının araştırmacıya ulaşmaması gibi nedenler örneklem olarak 317 kişinin baza alınmasında etkili olmuştur.

4.2.7. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Şekil-4.1' de gösterilen araştırma modeline göre, işe yabancılaşmanın iş tatminini etkilediği varsayılmaktadır. Bu modelde araştırmanın bağımsız değişkenlerini işe yabancılaşmanın alt boyutları olan güçsüzlük, anlamsızlık, kendine yabancılaşma temsil etmektedir. Araştırmanın bağımlı değişkeni ise iş tatminidir.

Araştırmanın modeli ve hipotezleri şu şekildedir:



Şekil 4-1: Araştırma Modeli

H₁= İşe yabancılaşmanın güçsüzlük boyutu ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₂= İşe yabancılaşmanın anlamsızlık boyutu ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₃= İşe yabancılaşmanın kendine yabancılaşma boyutu ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₄= Çalışanların cinsiyetleri açısından işe yabancılaşma düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₅= Çalışanların yaşları açısından işe yabancılaşma düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₆= Çalışanların eğitim durumları açısından işe yabancılaşma düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₇= Çalışanların medeni halleri açısından işe yabancılaşma düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₈= Çalışanların çocuk sayıları açısından işe yabancılaşma düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₉= Kişilerin çalıştıkları departman açısından işe yabancılaşma düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₀= Kişilerin çalışma şekilleri açısından işe yabancılaşma düzeylerinde anlamlı farklılık vardır.

H₁₁= Çalışanların işletmedeki toplam hizmet süreleri açısından işe yabancılaşma düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₂= Çalışanların buldukları pozisyondaki hizmet süreleri açısından işe yabancılaşma düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₃= Çalışanların aldıkları ücret açısından işe yabancılaşma düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₄= Çalışanların cinsiyetleri açısından iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₅= Çalışanların yaşları açısından iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₆= Çalışanların eğitim durumları açısından iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₇= Çalışanların medeni halleri açısından iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₈= Çalışanların çocuk sayıları açısından iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₉= Kişilerin çalıştıkları departman açısından iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₂₀= Kişilerin çalışma şekilleri açısından iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₂₁= Çalışanların işletmedeki toplam hizmet süreleri açısından iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₂₂= Çalışanların buldukları pozisyondaki hizmet süreleri açısından iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H₂₃= Çalışanların aldıkları ücret açısından iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

4.2.8. Veri Analiz Teknikleri

Araştırmada öne sürülen hipotez ve varsayımların analizi için sosyal bilimlerde sıklıkla kullanılan istatistik programından yararlanılmıştır. Bağımsız değişkenler (güçsüzlük, anlamsızlık, kendine yabancılaşma) ile bağımlı değişken (iş tatmini) arasındaki ilişkileri test etmek için korelasyon analizi; bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etki düzeyini belirlemek için regresyon analizinden yararlanılmıştır. Demografik özelliklere göre çalışanların işe yabancılaşma ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığını tespit etmek amacıyla ise “t” testi ve ANOVA testi uygulanmıştır.

4.3. Bulgular

4.3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile İlgili Bulgular

Tablo 4-1 incelendiğinde; ankete katılan 317 iş görenden 243’ünün bay 74’ünün bayan olduğu görülmektedir. Bu sayı oran olarak ifade edildiğinde; katılımcıların % 76,7 si baylardan % 23,3 ü ise bayanlardan oluşmaktadır. Katılımcıların % 1,3 ü 50 ve üzeri yaş aralığında, % 6 sı 20 ve altı yaş aralığında, % 16,1 i 40-49 yaş aralığında, % 30,9 u 30-39 yaş aralığında, % 45,7 si 21-29 yaş aralığında bulunmaktadır. Eğitim durumuna göre örneklem dağılımına bakıldığında; % 48,6 ile en fazla katılımı lise mezunları gerçekleştirmiştir. En az katılım ise % 1,6 oranı ile lisansüstü eğitim düzeyine sahip bireylere aittir. Medeni hal açısından tablo incelendiğinde; ankete katılanların % 3,8 sinin dul/boşanmış olduğu, % 59,3 ünün ise evli olduğu görülmektedir. Katılımcıların çocuk sayısına göre dağılımlarına bakıldığında; en fazla katılım % 47,6 oranı ile çocuk sahibi olmayanlardan; en az katılım ise 13,2 oranı ile 3 ve üzeri sayıda çocuğa sahip olanlardan oluşmaktadır. Tablo değerlendirildiğinde; uygulamaya % 32,5 oranı ile en fazla yiyecek-içecek departmanından katılım sağlanmıştır. Muhasebe departmanı ise 15

kişi sayısı ile en az katılımı gerçekleştirmiştir. Yine tabloya göre; iş görenlerin % 80,8 i tam zamanlı, % 19,2 si yarı zamanlı olarak çalıştığı görülmektedir. Hizmet süresi değişkenine göre; ankete en fazla katılım gösterenlerin işletmedeki toplam hizmet süreleri 0-12 ay arasındadır. En az katılım gösterenler ise % 16,1 oranı ile işletmeye 121 ay ve üzeri hizmet verenlerdir. Pozisyondaki hizmet süresi değişkenine göre ise uygulamaya % 37,5 oranıyla en fazla katılımı 0-12 ay arası hizmet verenler gösterirken, en az katılım % 11,7 oranı ile 121 ay ve üzeri hizmet verenlerden sağlanmıştır. Son olarak ücret değişkeni açısından tablo değerlendirildiğinde ise ankete katılanların % 43,2 si 600-1000 TL arası ücret alırken, % 37,5 i asgari ücret, % 12,9 u 1001-1500 TL arası, % 4,1 i 1501-2000 TL arası ve % 2,2 si de 2001 TL ve üzeri ücret almaktadır.

Tablo 4-1: Katılımcıların Demografik Özellikleri ile İlgili Bulgular

Özellikler	f	%	Özellikler	f	%
Cinsiyet			Departman		
Erkek	243	76,7	Ön büro	58	18,3
Kadın	74	23,3	Kat hizmetleri	67	21,1
			Yiyecek içecek	103	32,5
			Muhasebe	15	4,7
			Yönetim	39	12,3
			Diğer	35	11,0
Yaş			Çalışma şekli		
20 yaş ve aşağısı	19	6,0	Part time	61	19,2
20-29 yaş arası	145	45,7	Full time	256	80,8
30-39 yaş arası	98	30,9			
40-49 yaş arası	51	16,1			
50 yaş ve üzeri	4	1,3			
Eğitimi Durumu			İşletmedeki Hizmet Süresi		
İlköğretim	90	28,4	0-12 ay	99	31,2
Lise	154	48,6	13-36 ay	55	17,4
Ön lisans	42	13,2	37-60 ay	56	17,7
Lisans	26	8,2	61-120 ay	56	17,7
Lisansüstü	5	1,6	121 ay ve üzeri	51	16,1
Medeni Hal			Pozisyondaki Hizmet Süresi		
Evli	188	59,3	0-12 ay	119	37,5
Bekar	117	36,9	13-36 ay	62	19,6
Dul/Boşanmış	12	3,8	37-60 ay	59	18,6
			61-120 ay	40	12,6
			121 ay ve üzeri	37	11,7
Çocuk Sayısı			Maaş		
Çocuk yok			Asgari ücret		
1	151	47,6	600-1000 TL	119	37,5
2	59	18,6	1001-1500 TL	137	43,2
3 ve üzeri	65	20,5	1501-2000 TL	41	12,9
	42	13,2	2001 TL ve üzeri	13	4,1
				7	2,2

4.3.2. Araştırmanın Güvenilirliğine İlişkin Bulgular

Güvenilirlik bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir (Altunışık; Coşkun; Bayraktaroğlu ve Diğerleri 2007, 114). Araştırmada güvenilirliği ölçmek için kullanılan Cronbach's Alpha katsayısına bakıldığında; Nunnally tarafından 1978 yılında yapılan çalışmaya göre ölçeklerin güvenilir oldukları kabul edilmektedir (Peterson 1994, 381).

Tablo 4-2: Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha (α)
Tüm Yabancılaşma	17	0,76
Güçsüzlük	7	0,65
Anlamsızlık	5	0,73
Kendine Yabancılaşma	5	0,71
İş Tatmini	21	0,92

İşe yabancılaşma ölçeğinin anlamsızlık boyutunda bulunan “ Bazen bu işi neden yaptığımı tamamen anladığımdan emin değilim.” ve “ Yaptığım işin gerçekte ne derece önemli olduğunu sıklıkla sorgulamaktayım.” önermeleri ölçeğin güvenilirliğini önemli düzeyde düşürdüğü için analizine dâhil edilmemiştir. Aynı şekilde kendine yabancılaşma boyutunda bulunan “ Mesleğimin en tatmin edici tarafı aldığım ücrettir.” ve “ Yaptığım işte gerçek beceri ve yeteneklerimi kullanabilme fırsatına çok fazla sahip değilim.” önermeleri de güvenilirliği düşürdüğü için analiz dışı bırakılmıştır. Fakat iş tatmini ölçeğini oluşturan 21 ifadenin tümü analize tabii tutulmuştur.

4.3.3. Otel İşletmeleri Çalışanlarının İşe Yabancılaşmaya İlişkin Eğilimleri

Tablo 4-3 incelendiğinde; katılımcılar, yaptıkları işin örgütün değer ve normlarına uygun olduğuna ve örgüt başarısına önemli katkılar sağladığına inanmakta; buna karşın iş üzerinde çok fazla söz hakkına sahip olmadıklarını; genellikle başkaları tarafından belirlenen rol ve görevlere uymak zorunda olduklarını düşünmektedirler. Bu nedenle iş görenlerin daha çok güçsüzlük boyutunda işe yabancılaştıkları görülmektedir.

Tablo 4-3: Otel İşletmeleri Çalışanlarının İşe Yabancılaşmaya İlişkin Eğilimleri

İşe Yabancılaşma İfadeleri	Kesinlikle Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%		
İşimi gerçekleştirirken yeterince serbest davranabiliyorum.	15,8	21,1	13,6	29,0	20,5	3,17	1,38
İşim konusunda muhakeme yapabilme şansına sahibim.	10,4	18,3	18,3	31,2	21,8	3,35	1,28
İşimi nasıl yapmam gerektiği konusunda çok fazla söz hakkına sahip değilim.	18,6	22,1	18,3	24,0	17,0	2,98	1,37
Üstüme danışmaksızın işim hakkında birçok karar verebilmekteyim.	26,5	17,7	14,2	24,3	17,4	2,88	1,47
İşim hakkında değişiklikler yapma şansım yok.	24,3	19,6	17,4	19,9	18,9	2,89	1,45
Günlük aktivitelerim büyük ölçüde başkaları tarafından belirlenmektedir.	20,5	25,6	18,0	12,6	23,3	2,92	1,46
İş rol ve görevlerini yerine getirirken kendi kararlarımı verebiliyorum.	10,7	16,1	16,4	31,5	25,2	3,44	1,31
Yaptığım iş örgüt başarısına önemli katkılar sağlamaktadır.	9,8	8,5	14,5	30,0	37,2	3,76	1,29
Yaptığım iş gerçekten önemli ve değerlidir.	6,6	10,4	12,6	27,8	42,6	3,89	1,24
Genellikle yaptığım işin örgütte önemsenmediği kanaatindeyim.	21,5	19,6	22,1	13,2	23,7	2,98	1,46
Yaptığım işin örgütteki diğer çalışanlarıkiyle uyumlu olduğu kanaatindeyim.	9,1	9,5	19,9	30,3	31,2	3,64	1,26
Örgütte üstlendiğim rolün örgütün genel yapısıyla uyumlu olduğunu düşünüyorum.	6,9	11,7	21,5	25,9	34,1	3,68	1,24
Yaptığım iş bende herhangi bir başarı hissi uyandırmamaktadır.	17,0	19,2	16,7	18,9	28,1	3,21	1,46
Yaptığım iş bende kendimi gerçekleştirebilme hissi uyandırır.	9,5	12,6	23,0	32,5	22,4	3,45	1,23
Yaptığım işin başlı başına tatmin edici bir deneyim olduğu kanaatindeyim.	9,1	13,6	23,0	27,1	27,1	3,49	1,27
Yaptığım iş yaratıcılığa çok fazla imkân tanımadığından rutin ve sıkıcı.	18,9	19,6	20,2	18,0	23,3	3,07	1,43
Yaptığım işin ilginç ve teşvik edici olduğunu düşünüyorum.	15,8	13,6	18,6	28,1	24,0	3,30	1,38

4.3.4. Otel İşletmeleri Çalışanlarının İş Tatmin Düzeylerine İlişkin Bulgular

Tablo 4-4: Otel İşletmeleri Çalışanlarının İş Tatmin Düzeylerine İlişkin Bulgular

İş Tatmini İfadeleri	Çok Memnunum	Memnunum	Orta Düzeyde Memnunum	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%		
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından memnunum.	23,3	29,0	22,1	10,1	15,5	3,34	1,35
Tek başıma çalışma imkânının olması bakımından memnunum.	20,8	28,4	22,1	16,1	12,6	3,28	1,30
Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânının olması bakımından memnunum.	21,1	31,2	20,2	14,5	12,9	3,33	1,30
Toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından memnunum.	26,8	34,7	15,1	15,5	7,9	3,57	1,25
Amirimin kişileri idare tarzı bakımından memnunum.	30,3	29,0	18,9	13,2	8,5	3,59	1,27
Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından memnunum.	30,6	32,8	18,9	11,7	6,0	3,70	1,19
Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından memnunum.	27,1	33,8	15,5	10,1	13,2	3,52	1,35
Bana sabit bir iş sağlaması bakımından memnunum.	26,8	37,2	16,4	9,5	10,1	3,61	1,25
Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından memnunum.	31,9	34,7	18,9	7,6	6,9	3,76	1,17
Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından memnunum.	29,3	26,5	18,9	17,0	8,2	3,51	1,29
Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından memnunum.	27,1	29,7	20,5	13,9	8,8	3,52	1,26
İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konulması bakımından memnunum.	24,3	34,7	19,6	12,9	8,5	3,53	1,22
Yaptığım iş bakımından memnunum.	31,9	33,4	16,7	9,5	8,5	3,70	1,24
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından memnunum.	18,3	23,7	19,6	16,1	22,4	2,99	1,42
İş içinde terfi olanağımın olması bakımından memnunum.	20,5	26,5	22,7	15,5	14,8	3,22	1,33

Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından memnunum.	20,5	33,1	19,2	13,9	13,2	3,33	1,30
İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından memnunum.	24,9	35,0	16,7	12,3	11,0	3,50	1,28
Çalışma şartları (fiziksel şartlar) bakımından memnunum.	21,5	32,2	19,6	12,6	14,2	3,34	1,32
Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmaları bakımından memnunum.	20,5	34,1	23,0	9,5	12,9	3,39	1,27
Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından memnunum.	25,9	29,0	20,2	12,9	12,0	3,43	1,32
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden memnunum.	36,0	27,4	16,7	12,3	7,6	3,71	1,27

Aynı şekilde yukarıda çalışanların iş tatmin düzeylerine ilişkin bulguları ifade eden tablo değerlendirildiğinde; çalışanların yaptıkları iş bakımından genel anlamda memnun oldukları; aldıkları ücret ve örgüt içerisinde terfi olanaklarına sahip olma konusunda ise kararsız kaldıkları ortaya çıkmaktadır.

4.3.5. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

İşe yabancılaşmanın alt boyutları (güçsüzlük- anlamsızlık- kendine yabancılaşma) ile iş tatmini arasındaki korelasyon katsayıları ve Cronbach Alpha değerleri Tablo-5.5’ de verilmiştir.

Tablo 4-5: Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar ve Cronbach Alpha Değerleri

Değişkenler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	1	2	3	4
1. Güçsüzlük	3,09	,72	(0,65)			
2. Anlamsızlık	3,58	,77	,346**	(0,73)		
3. Kendine Yabancılaşma	3,31	,82	,306**	,536**	(0,71)	
4. İş Tatmini	2,52	,77	-,370**	-,468**	-,486**	(0,92)

**Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır. (2-tailed)

Tablo değerlendirildiğinde; araştırmanın bağımlı değişkenini temsil eden iş tatmini ile bağımsız değişkenlerini temsil eden güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma boyutları arasında negatif yönlü bir ilişkinin var olduğu görülmektedir. Beklenildiği gibi, işe yabancılaşmanın alt boyutlarından olan güçsüzlük ile iş tatmini ($r = -,370$; $p < 0,01$) arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Yine işe yabancılaşmanın diğer alt boyutlarını temsil eden anlamsızlık ile iş tatmini ($r = -,468$; $p < 0,01$) ve kendine yabancılaşma ile iş tatmini ($r = -,486$; $p < 0,01$) arasında negatif yönlü bir ilişki söz konusudur. Dolayısıyla H_1 , H_2 ve H_3 kabul edilmiştir.

4.3.6. Otel İşletmeleri Çalışanları Açısından İşe Yabancılaşmanın İş Tatmini Üzerindeki Etkilerinin Analizi

İşe yabancılaşmanın alt boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 4-6 ‘de özetlenmiştir.

İşe yabancılaşmanın alt boyutlarının (güçsüzlük, anlamsızlık, kendine yabancılaşma) bağımsız değişken ve iş tatmininin bağımlı değişken olarak kabul edildiği tablo istatistiksel açıdan anlamlıdır ($R^2=0.329$; $F_{(3-313)}=51,234$; $p < 0.01$). Tabloya göre işe yabancılaşma iş tatminindeki varyansın %32,9’ unu açıklamaktadır. Bu durumda kişilik tipleri, demografik özellikler, örgüt yapısı, iş değerleri gibi faktörlerin de iş tatmini üzerinde yabancılaşma kadar etkili olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 4-6: İşe Yabancılaşmanın Boyutlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkilerine İlişkin Basit Regresyon Analizi Sonuçları

B. Değişken	Std. Edilme miş β	S.E.	Std. Edil miş β	t-değeri	A. Düzeyi	R ²	Düzeltil. R ²	R ² Değiş.	D-W	Tol. Değeri	WIF Değeri
Model F ₍₃₋₃₁₃₎ =51,234						0.329	0.323	0.329	1,602		
Sabit	4,966	,205		24,257	,000						
1.Güçsüz.	-,211	,054	-,196	-3,930**	,000					,860	1,163
2.Anlamsız.	-,240	,056	-,241	-4,275**	,000					,676	1,479
3.K. Yabancı.	-,280	,052	-,297	-5,346**	,000					,696	1,437
**p<0.01; Bağımlı Değişken: İş Tatmini											

Ayrıca tabloya bakıldığında; işe yabancılaşmanın güçsüzlük ($\beta = -,196$; $p < 0.01$), anlamsızlık ($\beta = -,241$; $p < 0.01$) ve kendine yabancılaşma ($\beta = -,297$; $p < 0.01$) boyutlarının iş tatmini üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir.

Literatürde işe yabancılaşmanın iş tatmini üzerine etkisini doğrudan ele alan herhangi bir çalışma bulunmamasına karşın; benzer değişkenler arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara rastlamak mümkündür. Parsak (2010), üniversite çalışanlarının örgütsel yabancılaşma düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek üzere yapmış olduğu tez çalışmasında değişkenler arasında negatif yönlü bir ilişkinin var olduğunu saptamıştır. İşe yabancılaşma kavramına önemli katkılarda bulunan Seeman (1967)'a göre; işe yabancılaşma işe bağlı olarak gelişen davranışlar üzerinde olumsuz etkiye (düşük oto kontrol, motivasyon eksikliği ve iş tatminsizliği gibi) sahiptir. Mendoza ve Lara (2007) “ The impact of work alienation on organizational citizenship behavior in the Canary Islands” adlı çalışmasında işe yabancılaşmanın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisini ortaya koymaya çalışmıştır. Mottaz (1981)' in işe yabancılaşma ölçeğinin kullanıldığı çalışmada değişkenler arasındaki ilişkinin çalışmamızda olduğu gibi ters yönlü olduğu tespit edilmiştir. Çalışmamızla paralellik gösteren bir diğer araştırmaya Bacharach ve Aiken (1979) göre ise; yabancılaşmanın anlamsızlık boyutu ile örgütteki yönetim yapısının ast ve üst çalışan tatmini üzerinde etkili olduğu sonucu elde edilmiştir. Özellikle yapmış oldukları işin üretim sürecine ne gibi katkılar sağladığını algılamada yetersiz kalan astların, diğer

çalışanlara oranla daha fazla iş tatminsizliği yaşadıkları çalışmanın önemli bulguları yer almaktadır.

4.3.7. Katılımcıların Demografik Özellikleri Açısından İşe Yabancılaşma ve İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Farklılık Analizi Sonuçları

Otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin işe yabancılaşma ve iş tatmini düzeylerinin, demografik özelliklere göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine yönelik analizler t-testi (independent) ve ANOVA testi (Scheffe) kullanılarak yapılmıştır. “t” testi, yalnızca iki grup ortalamaları arasındaki farkların incelenmesi için uygundur (Altunışık; Coşkun; Bayraktaroğlu ve Diğerleri 2007, 182). Varyans analizi ise, iki ya da daha fazla ortalama arasında fark olup olmadığı ile ilgili hipotezi test etmek için kullanılır (Kalaycı 2009, 131). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için ise çoklu karşılaştırma yapılması gerekir. Çoklu karşılaştırma ile gruplar ikişer ikişer karşılaştırılır ve farklılığın kaynağı tespit edilir. Çoklu karşılaştırmada en sık kullanılan testler ise, Tukey ve Scheffe’dir (Ural; Kılıç 2006, 215).

4.3.7.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri Açısından İşe Yabancılaşma Düzeylerine İlişkin Farklılık Analizi Sonuçları

Yapılan t-testleri sonucunda cinsiyet ve çalışma şekli değişkenlerine bağlı olarak çalışanların işe yabancılaşma düzeylerinde anlamlı farklılıkların bulunduğu saptanmıştır. Bu nedenle H_4 ve H_{10} kabul edilmiştir. Yine yapılan ANOVA testleri sonucunda iş görenlerin işe yabancılaşma düzeylerinde medeni durum, çocuk sayısı, çalışılan departman, işletmedeki hizmet süresi ve maaş değişkenleri açısından anlamlı farklılıklar tespit edilirken; yaş, eğitim durumu ve pozisyondaki hizmet süresi değişkenleri açısından anlamlı farklılıklara rastlanamamıştır. Bu durumda H_7 , H_8 , H_9 , H_{11} ve H_{13} hipotezleri kabul edilmiş; H_5 , H_6 , H_{12} hipotezleri ise reddedilmiştir. Yabancılaşma ve işe yabancılaşma ile ilgili literatür incelemesi yapıldığında; yukarıda saptanan sonuçlarla paralellik gösteren çalışmalar olduğu gibi; ters yönde bulguların elde edildiği araştırmalara da rastlanmaktadır. Örneğin Pearlin (1962) ve Seeman (1975) yapmış olduğu çalışmalarda yabancılaşmanın kişisel faktörlerden ziyade çalışan hissiyatına bağlı olarak ortaya çıktığını ve iş ortamındaki mecburi ilişkilerin de durumu tetiklediği kanaatine varmışlardır. Bunun yanında Shepard (1977)’a ve Aiken ve Hage (1966)’e ait

kişisel özellikler, teknoloji, örgüt yapısı ve sosyo-politik faktörlerin işe yabancılaşmayı aynı düzeyde etkilediğini belirten çalışmalara da rastlamak mümkündür. Analiz bulguları tablolar vasıtasıyla ifade edilecektir.

Tablo 4-7: Cinsiyet Değişkenine Göre t Testi Sonuçları

Demog-rafik Özellik	Bağımsız Değişken	Grup-lar	Art. Ort.	Std. Sap.	Varyansların Eşitliği İçin Levene's Testi			t	df	Sig.
						F	Sig.			
İşe Yabancılaşma	Güçsüzlük	Bay	3,14	0,72	Eşit	,323	,570	2,045	315	,042
		Bayan	2,94	0,70	Değil			2,066	122,793	

Tablo 4-7'de görüldüğü üzere çalışanların cinsiyetlerine göre işe yabancılaşma düzeylerinde (güçsüzlük boyutunda) anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir [$t_{(315)}= 2,045$; $p=,042<0,05$]. Söz konusu farklılığın hangi gruptan kaynaklandığı analiz edildiğinde; bayların (3,14), bayanlara (2,94) oranla daha fazla işe yabancılaştıkları ortaya çıkmaktadır.

Tablo 4-8: Çalışma Şekli Değişkenine Göre t Testi Sonuçları

Demog-rafik Özellik	Bağımsız Değişken	Grup-lar	Art. Ort.	Std. Sap.	Varyansların Eşitliği İçin Levene's Testi			t	df	Sig.
						F	Sig.			
İşe Yabancılaşma	Anlamsızlık	Part time	3,34	0,79	Eşit	,165	,685	-2,626	315	,009
		Full time	3,63	0,76	Değil			-2,578	88,924	

Tablo 4-8'e göre; çalışma şekli bakımından çalışanların işe yabancılaşma düzeylerinde (anlamsızlık boyutunda) anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir [$t_{(315)}= -2,626$; $p=,009<0,05$]. Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında ise; işletmede tam zamanlı çalışanların (3,63), yarı zamanlı çalışanlara oranla daha fazla yabancılaştıkları görülmektedir.

Tablo 4-9: Medeni Hal Değişkeni ile Kendine Yabancılaşma Boyutu Arasındaki ANOVA Testi

Kendine Yabancılaşma	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	2	5,862	2,931	4,425	,013
	Gruplar içi	314	207,994	,662		
	Toplam	316	213,856			
Çoklu Karşılaştırmalar Kendine Yabancılaşma Boyutuna İlişkin Scheffe Testi Sonuçları						
(I) Medeni Hal		(J) Medeni Hal		Ort. Farkı (I-J)	Sig.	
Evli		Bekâr Dul/boşanmış		,28452* ,15461*	,013 ,186	
Bekar		Evli Dul/boşanmış		-,28542* -,12991	,013 ,871	
Dul/boşanmış		Evli Bekâr		-,15461 ,12991	,816 ,871	
Scheffe Testinde Farklılık ve Anlamlılık Düzeyi						
Kendine Yabancılaşma						
Medeni Hal		N		Subset for alpha = 0.05		
				1		
Bekâr		117		3,1368		
Dul/boşanmış		12		3,2667		
Evli		188		3,4213		
Sig.				,391		

Tablo 4-9 incelendiğinde; anlamlılık düzeyini gösteren sig. değeri 0,05’den küçük olduğu için, kişilerin medeni durumları açısından işe yabancılaşma düzeylerinde (kendine yabancılaşma boyutunda) anlamlı farklılıkların olduğu görülmektedir [$F_{(2-314)}=4,425$; $p=,013<0,05$]. Tabloda “ çoklu karşılaştırmalar” kısmında yer alan Scheffe testi sonuçlarına bakıldığında; bekârlar ile evliler arasında işe yabancılaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Söz konusu farklılıkların hangi

gruplardan kaynaklandığı irdelendiğinde; evli bireylerin (3,42), bekârlara (3,13) göre daha fazla işe yabancılaştıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 4-10: Çocuk Sayısı Değişkeni ile Anlamsızlık Boyutu Arasındaki ANOVA Testi

Anlamsızlık	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	3	8,295	2,765	4,710	,003
	Gruplar içi	313	183,740	,587		
	Toplam	316	192,035			
Çoklu Karşılaştırmalar Anlamsızlık Boyutuna İlişkin Scheffe Testi Sonuçları						
(I) Çocuk Sayısı		(J) Çocuk Sayısı	Ort. Farkı (I-J)		Sig.	
Çocuk yok		1	-,43830*		,003	
		2	-,06972		,945	
		3 ve üzeri	-,11997		,848	
1		Çocuk yok	,43830*		,003	
		2	,36858		,069	
		3 ve üzeri	,31833		,239	
2		Çocuk yok	,06972		,945	
		1	-,36858		,069	
		3 ve üzeri	-,05024		,991	
3 ve üzeri		Çocuk yok	,11997		,848	
		1	-,31833		,239	
		2	,05024		,991	
Scheffe Testinde Farklılık ve Anlamlılık Düzeyi						
Anlamsızlık						
Çocuk Sayısı	N	Subset for alpha = 0.05				
		1	2			
Çocuk yok	151	3,4713				
2	65	3,5410	3,5410			
3 ve üzeri	42	3,5913	3,5913			
1	59		3,9096			
Sig.		,854	,063			

Tablo 4-10'a göre; anlamlılık düzeyini gösteren sig. değeri 0,05'den küçük olduğu için; kişilerin çocuk sayıları açısından işe yabancılaşma düzeylerinde (anlamsızlık boyutunda) anlamlı farklılıkların olduğu görülmektedir [$F_{(3-313)}= 4,710$; $p=,003<0,05$]. Tabloda “ çoklu karşılaştırmalar” kısmında yer alan Scheffe testi sonuçları incelendiğinde; çocuk sahibi olanlar ile olmayanlar arasında işe yabancılaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılıkların bulunmaktadır. Tabloya bakıldığında; 1 çocuğa sahip olanların (3,90), çocuğu olmayanlara (3,47) oranla daha fazla yabancılaştıkları ortaya çıkmaktadır.

Tablo 4-11: Çocuk Sayısı Değişkeni ile Kendine Yabancılaşma Boyutu Arasındaki ANOVA Testi

Kendine Yabancılaşma	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	3	10,281	3,427	5,269	,001
	Gruplar içi	313	203,574	,650		
	Toplam	316	213,856			
Çoklu Karşılaştırmalar Kendine Yabancılaşma Boyutuna İlişkin Scheffe Testi Sonuçları						
(I) Çocuk Sayısı	(J) Çocuk Sayısı	Ort. Farkı (I-J)		Sig.		
Çocuk yok	1	-,47803*		,002		
	2	-,23277		,288		
	3 ve üzeri	-,21145		,521		
1	Çocuk yok	,47803*		,002		
	2	,24527		,415		
	3 ve üzeri	,26659		,445		
2	Çocuk yok	,23277		,288		
	1	-,24527		,415		
	3 ve üzeri	,02132		,999		
3 ve üzeri	Çocuk yok	,21145		,521		
	1	-,26659		,445		
	2	-,02132		,999		
Scheffe Testinde Farklılık ve Anlamlılık Düzeyi						
Kendine Yabancılaşma						
Çocuk Sayısı	N	Subset for alpha = 0.05				
		1	2			
Çocuk yok	151	3,1457				
3 ve üzeri	42	3,3571	3,3571			
2	65	3,3785	3,3785			
1	59		3,6237			
Sig.		,449	,325			

Tablo 4-11'e bakıldığında; anlamlılık düzeyi 0,05'den küçük olduğu için, çocuk sayısı açısından kişilerin işe yabancılaşma düzeylerinde (kendine yabancılaşma boyutunda) anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir [$F_{(3-313)}= 5,269$; $p=,001<0,05$]. Tabloda “ çoklu karşılaştırmalar” kısmında yer alan Scheffe testi sonuçları incelendiğinde; çocuk sahibi olanlar ile olmayanlar arasında işe yabancılaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılıkların olduğu anlaşılmaktadır. Tabloya bakıldığında; 1 çocuğa sahip olanların (3,62), çocuğu olmayanlara (3,14) oranla daha fazla yabancılaştıkları ortaya çıkmaktadır.

Tablo 4-12:Departman Değişkeni ile Güçsüzlük Boyutu Arasındaki ANOVA Testi

Güçsüzlük	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	5	11,834	2,367	4,811	,000
	Gruplar içi	311	152,987	,492		
	Toplam	316	164,821			
Çoklu Karşılaştırmalar Güçsüzlük Boyutuna İlişkin Scheffe Testi Sonuçları						
(I)	(J)	Ort. Farkı (I-J)		Sig.		
Ön büro	Kat hizmetleri	,09944		,987		
	Yiyecek-içecek	,03632		1,000		
	Muhasebe	,02282		1,000		
	Yönetim	-,51124*		0,32		
	Diğer	-,22343		,818		
Kat Hizmetleri	Ön büro	-,09944		,987		
	Yiyecek-içecek	-,06312		,997		
	Muhasebe	-,07662		1,000		
	Yönetim	-,61068*		,003		
	Diğer	-,32288		,434		
Yiyecek-içecek	Ön büro	-,03632		1,000		
	Kat hizmetleri	,06312		,997		
	Muhasebe	-,01350		1,000		
	Yönetim	-,54757*		,005		
	Diğer	-,25976		,611		
Muhasebe	Ön büro	-,02282		1,000		
	Kat hizmetleri	,07662		1,000		
	Yiyecek-içecek	,01350		1,000		
	Yönetim	-,53407		,283		
	Diğer	-,24626		,935		
Yönetim	Ön büro	,51124*		,032		
	Kat hizmetleri	,61068*		,003		
	Yiyecek-içecek	,54757*		,005		
	Muhasebe	,53407		,283		
	Diğer	,28781		,684		
Diğer	Ön büro	,22343		,818		
	Kat hizmetleri	,32288		,434		
	Yiyecek-içecek	,25976		,611		
	Muhasebe	,24626		,935		
	Yönetim	-,28781		,684		
Scheffe Testinde Farklılık ve Anlamlılık Düzeyi						
Güçsüzlük						
Departman	N	Subset for alpha = 0.05				
		1	2			
Kat Hizmetleri	67	2,9424				
Yiyecek-içecek	103	3,0055				
Muhasebe	15	3,0190	3,0190			

Ön büro	58	3,0419	3,0419
Diğer	35	3,2653	3,2653
Yönetim	39		3,5531
Sig.		,564	,061

Tablo 4-12 incelendiğinde; anlamlılık düzeyini gösteren sig. değeri 0,05’den küçük olduğu için, kişilerin çalıştıkları departmanlar açısından işe yabancılaşma düzeylerinde (güçsüzlük boyutunda) anlamlı farklılıklar saptanmıştır [$F_{(5-311)}= 4,811$; $p=,000<0,05$]. Tabloda “ çoklu karşılaştırmalar” kısmında yer alan Scheffe testi sonuçları incelendiğinde; kat hizmetleri departmanı çalışanları ile yönetim departmanı çalışanları arasında işe yabancılaşma düzeyleri bakımından anlamlı farklılıkların bulunduğu tespit edilmiştir. Farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığına bakıldığında ise; yönetim departmanında çalışanların (3,55), kat hizmetleri (2,94) ve yiyecek-içecek personeline (3,00) oranla daha fazla işe yabancılaştıkları görülmektedir.

Tablo 4-13: Departman Değişkeni ile Anlamsızlık Arasındaki ANOVA Testi

	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
Anlamsızlık	Gruplar arası	5	12,523	2,505	4,339	,001
	Gruplar içi	311	179,511	,577		
	Toplam	316	192,035			
Çoklu Karşılaştırmalar Anlamsızlık Boyutuna İlişkin Scheffe Testi Sonuçları						
	(I)	(J)	Ort. Farkı (I-J)	Sig.		
	Ön büro	Kat hizmetleri	,09624	,992		
		Yiyecek-içecek	,31788	,264		
		Muhasebe	-,37241	,721		
		Yönetim	-,17669	,939		
		Diğer	-,05813	1,000		
	Kat Hizmetleri	Ön büro	-,09624	,992		
		Yiyecek-içecek	,22163	,631		
		Muhasebe	-,46866	,460		
		Yönetim	-,27293	,672		
		Diğer	-,15437	,966		
	Yiyecek-içecek	Ön büro	-,31788	,264		
		Kat hizmetleri	-,22163	,631		
		Muhasebe	-,69029	,058		
		Yönetim	-,49456*	,037		
		Diğer	-,37601	,272		
	Muhasebe	Ön büro	,37241	,721		
		Kat hizmetleri	,46866	,460		
		Yiyecek-içecek	,69029	,058		
		Yönetim	,19573	,982		
		Diğer	,31429	,876		
	Yönetim	Ön büro	,17669	,939		
		Kat hizmetleri	,27293	,672		
		Yiyecek-içecek	,49456*	,037		
		Muhasebe	-,19573	,982		
		Diğer	,11856	,994		
	Diğer	Ön büro	,05813	1,000		
		Kat hizmetleri	,15437	,966		
		Yiyecek-içecek	,37601	,272		
		Muhasebe	-,31429	,876		
		Yönetim	-,11856	,994		
Scheffe Testinde Farklılık ve Anlamlılık Düzeyi						
Anlamsızlık						
Departman	N	Subset for alpha = 0.05				
		1	2			
Yiyecek-içecek	103	3,3430				

Kat hizmetleri	67	3,5647	3,5647
Ön büro	58	3,6609	3,6609
Diğer	35	3,7190	3,7190
Yönetim	39	3,8376	3,8376
Muhasebe	15		4,0333
Sig.		,170	,223

Tablo 4-13'e göre; iş görenlerin çalıştıkları departmanlar açısından işe yabancılaşma düzeylerinde (anlamsızlık boyutunda) anlamlı farklılıkların bulunduğu görülmektedir [$F_{(5-311)} = 4,339$; $p = ,001 < 0,05$]. Yapılan Scheffe testi sonuçlarına göre yiyecek-içecek departmanı personeli ile yönetim ve muhasebe departmanı personeli arasında işe yabancılaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Söz konusu farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığı irdelendiğinde; muhasebe (4,03) ve yönetim (3,83) departmanları çalışanlarının, yiyecek-içecek departmanı çalışanlarına (3,34) göre daha fazla yabancılaştıkları ortaya çıkmaktadır.

Tablo 4-14: Departman Değişkeni ile Kendine Yabancılaşma Boyutu Arasındaki ANOVA Testi

Kendine Yabancılaşma	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	5	10,810	2,162	3,311	,006
	Gruplar içi	311	203,046	,653		
	Toplam	316	213,856			
Çoklu Karşılaştırmalar Kendine Yabancılaşma Boyutuna İlişkin Scheffe Testi Sonuçları						
(I)	(J)	Ort. Farkı (I-J)	Sig.			
Ön büro	Kat hizmetleri	-,33845	,365			
	Yiyecek-içecek	-,24834	,623			
	Muhasebe	-,62621	,213			
	Yönetim	-,59646*	,028			
	Diğer	-,37478	,456			
Kat Hizmetleri	Ön büro	,33845	,365			
	Yiyecek-içecek	,09010	,992			
	Muhasebe	-,28776	,906			
	Yönetim	-,25802	,774			
	Diğer	-,03633	1,000			
Yiyecek-içecek	Ön büro	,24834	,623			
	Kat hizmetleri	-,09010	,992			
	Muhasebe	-,37786	,721			
	Yönetim	-,34812	,388			
	Diğer	-,12644	,986			
Muhasebe	Ön büro	,62621	,213			
	Kat hizmetleri	,28776	,906			
	Yiyecek-içecek	,37786	,721			
	Yönetim	,02974	1,000			
	Diğer	,25143	,961			
Yönetim	Ön büro	,59646*	,028			
	Kat hizmetleri	,25802	,774			
	Yiyecek-içecek	,34812	,388			
	Muhasebe	-,02974	1,000			
	Diğer	,22168	,925			
Diğer	Ön büro	,37478	,456			
	Kat hizmetleri	,03633	1,000			
	Yiyecek-içecek	,12644	,986			
	Muhasebe	-,25143	,961			
	Yönetim	-,22168	,925			
Scheffe Testinde Farklılık ve Anlamlılık Düzeyi						
Kendine Yabancılaşma						

Departman	N	Subset for alpha = 0.05
		1
Ön büro	58	3,0138
Yiyecek-içecek	103	3,2621
Kat Hizmetleri	67	3,3522
Diğer	35	3,3886
Yönetim	39	3,6103
Muhasebe	15	3,6400
Sig.		0,53

Tablo 4-14'e bakıldığında; anlamlılık düzeyini gösteren sig. değeri 0,05'den küçük olduğu için, kişilerin çalıştıkları departmanlar açısından işe yabancılaşma düzeylerinde (kendine yabancılaşma boyutunda) anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir [$F_{(5-311)}= 3,311$; $p=,006<0,05$]. Tablodaki Scheffe testi sonuçlarına bakıldığında; ön büro departmanı çalışanları ile muhasebe departmanı çalışanları arasında işe yabancılaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılıklar elde edilmiştir. Tabloya göre; muhasebe departmanı çalışanları (3,64), ön büro departmanı çalışanlarına (3,01) oranla daha fazla işe yabancılaşmaktadır.

Tablo 4-15: İşletmedeki Hizmet Süresi Değişkeni ile Kendine Yabancılaşma Boyutu Arasındaki ANOVA Testi

Kendine Yabancılaşma	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	4	10,442	2,610	4,004	,003
	Gruplar içi	312	203,414	,652		
	Toplam	316	213,856			
Çoklu Karşılaştırmalar Kendine Yabancılaşma Boyutuna İlişkin Scheffe Testi Sonuçları						
(I)	(J)	Ort. Farkı (I-J)		Sig.		
0-12 ay	13-36 ay	,40848		,062		
	37-60 ay	-,12002		,940		
	61-120 ay	,25498		,469		
	121 ay ve üzeri	,04349		,999		
13-36 ay	0-12 ay	-,40848		,062		
	37-60 ay	-,52851*		,020		
	61-120 ay	-,15351		,909		
	121 ay ve üzeri	-,36499		,251		
37-60 ay	0-12 ay	,12002		,940		
	13-36 ay	,52851*		,020		
	61-120 ay	,37500		,199		
	121 ay ve üzeri	,16352		,895		
61-120 ay	0-12 ay	-,25498		,469		
	13-36 ay	,15351		,909		
	37-60 ay	-,37500		,199		
	121 ay ve üzeri	-,21148		,767		
121 ay ve üzeri	0-12 ay	-,04349		,999		
	13-36 ay	,36499		,251		
	37-60 ay	-,16352		,895		
	61-120 ay	,21148		,767		
Scheffe Testinde Farklılık ve Anlamlılık Düzeyi						
Kendine Yabancılaşma						
İşletmedeki Hizmet süresi	N	Subset for alpha = 0.05				
		1	2			
13-36 ay	55	3,0036				
61-120 ay	56	3,1571		3,1571		
121 ay ve üzeri	51	3,3686		3,3686		
0-12 ay	99	3,4121		3,4121		
37-60 ay	56	3,5321		3,5321		
Sig.		,108		,171		

Tablo 4-15 incelendiğinde; sig. değeri 0,05'den küçük olduğu için, çalışanların işe yabancılaşma düzeylerinde (kendine yabancılaşma boyutunda) hizmet süresi değişkenine bağlı olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir [$F_{(4-312)}= 4,004$; $p=,003<0,05$]. Scheffe testi sonuçlarına göre; söz konusu farklılığın işletmede 13-36 ay çalışanlar ile 37-60 ay çalışanlardan kaynaklandığı görülmektedir. Tabloya göre işletmede 37-60 ay çalışanların (3,53), 13-36 ay çalışanlara (3,00) oranla daha fazla yabancılaştıkları ortaya çıkmaktadır.

Tablo 4-16: Ücret Değişkeni ile Güçsüzlük Boyutu Arasındaki ANOVA Testi

Güçsüzlük	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	4	19,095	4,774	10,220	,000
	Gruplar içi	312	145,726	,467		
	Toplam	316	164,821			
Çoklu Karşılaştırmalar Güçsüzlük Boyutuna İlişkin Scheffe Testi Sonuçları						
(I)	(J)	Ort. Farkı (I-J)		Sig.		
Asgari ücret	600-1000 TL	-,18192		,343		
	1001-1500 TL	-,52845*		,001		
	1501-2000 TL	-,74421*		,009		
	2001 TL ve üzeri	-1,12725*		,002		
600-1000 TL	Asgari ücret	,18192		,343		
	1001-1500 TL	-,34652		,090		
	1501-2000 TL	-,56228		,093		
	2001 TL ve üzeri	-,94533*		,014		
1001-1500 TL	Asgari ücret	,52845*		,001		
	600-1000 TL	,34652		,090		
	1501-2000 TL	-,21576		,912		
	2001 TL ve üzeri	-,59881		,334		
1501-2000 TL	Asgari ücret	,74421*		,009		
	600-1000 TL	,56228		,093		
	1001-1500 TL	,21576		,912		
	2001 TL ve üzeri	-,38305		,839		
2001 TL ve üzeri	Asgari ücret	1,12725*		,002		
	600-1000 TL	,94533*		,014		
	1001-1500 TL	,59881		,334		
	1501-2000 TL	,38305		,839		
Scheffe Testinde Farklılık ve Anlamlılık Düzeyi						
Güçsüzlük						
Maaş	N	Subset for alpha = 0.05				
		1	2	3		
Asgari ücret	119	2,8932				
600-1000 TL	137	3,0751	3,0751			
1001-1500 TL	41	3,4216	3,4216	3,4216		
1501-2000 TL	13		3,6374	3,6374		
2001 TL ve üzeri	7			4,0204		
Sig.		,221	,167	,120		

Tablo 4-16'ya göre; maaş değişkenine bağlı olarak çalışanların işe yabancılaşma düzeylerinde (güçsüzlük boyutunda) anlamlı farklılıklar elde edilmiştir [$F_{(4-312)}= 10,220$; $p=,000<0,05$]. Tabloda “ çoklu karşılaştırmalar” kısmında yer alan Scheffe testi sonuçları incelendiğinde; asgari ücret ve 600-1000 TL gelir grubunda yer alanlar ile 1001-1500 TL, 1501-2000 TL ve 2001 TL ve üzeri gelir grubuna dâhil olanlar arasında anlamlı farklılıkların söz konusu olduğu anlaşılmaktadır. Tabloda görüldüğü üzere 2001 TL ve üzeri gelire sahip olanların (4,02), asgari ücret alanlara (2,89) göre daha fazla işe yabancılaştıkları görülmektedir.

4.3.7.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri Açısından İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Farklılık Analizi Sonuçları

Yapılan t-testleri sonucunda cinsiyet değişkenine bağlı olarak çalışanların iş tatmini düzeylerinde anlamlı farklılıkların bulunduğu saptanmıştır. Bu nedenle H_{14} kabul edilmiştir. Yine yapılan ANOVA testleri sonucunda iş görenlerin iş tatmini düzeylerinde cinsiyet, çocuk sayısı, çalışılan departman ve maaş değişkenleri açısından anlamlı farklılıklar tespit edilirken; yaş, eğitim durumu, medeni hal, işletmedeki çalışma şekli ve hizmet süresi, pozisyondaki hizmet süresi değişkenleri açısından anlamlı farklılıklara rastlanamamıştır. Bu durumda H_{14} , H_{18} , H_{19} ve H_{23} hipotezleri kabul edilmiş; H_{15} , H_{16} , H_{17} , H_{20} , H_{21} ve H_{22} hipotezleri ise reddedilmiştir. Turizm işletmelerinde iş tatminini etkileyen faktörlerin ele alındığı bazı çalışmalarda, yukarıda reddedilen hipotezlerin aksine; yaş, eğitim durumu, medeni hal ve hizmet süresi ile iş tatmini arasında anlamlı farklılıkların bulunduğu öne sürülmektedir. Toker (2007)'e göre; evli, eğitilmiş, yaşça büyük ve sektördeki hizmet süreleri diğerlerinden daha az olan kişiler işlerinden daha fazla tatmin olmaktadır. Örucü; Esenkal (2005) Balıkesir’de faaliyet gösteren konaklama işletmeleri çalışanları üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada; yaş faktörü ile iş tatmini arasında doğru orantı olduğunu tespit etmişlerdir. “ Turizm İşletmelerinde İş Tatmini” adlı çalışmada eğitim, yaş, cinsiyet, medeni durum, iş tecrübesi gibi faktörlerin iş tatmini üzerinde anlamlı farklılıklar yarattığını belirten Kuşlivan (2009)'ın bulguları da çalışmamızla paralellik göstermeyen araştırmalar içerisinde yer almaktadır. Analiz bulguları tablolar vasıtasıyla ifade edilecektir.

Tablo 4-17: Cinsiyet Değişkenine Göre t Testi Sonuçları

Demografik Özellik	Bağımlı Değişken	Gruplar	Art. Ort.	Std. Sap.	Varyansların Eşitliği İçin Levene's Testi		t	df	Sig.	
						F				Sig.
İş Tatmini	İş Tatmini	Bay	2,47	0,76	Eşit	,001	,980	-2,066	315	,040
		Bayan	2,68	0,80	Değil			-2,011	116,110	

Tablo 4-17'de görüldüğü üzere çalışanların cinsiyetlerine göre iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir [$t_{(315)} = -2,066$; $p = ,040 < 0,05$]. Söz konusu farklılığın hangi gruptan kaynaklandığı analiz edildiğinde; bayanların (2,68), baylara (2,47) oranla daha fazla iş tatminine sahip oldukları ortaya çıkmaktadır.

Yukarıda elde edilen sonuçlardan farklı olarak, cinsiyet değişkeninin iş tatmini üzerine etkilerini ortaya koyan çalışmaların çoğunda, bayanlar ve baylar arasında iş tatmini açısından anlamlı farklılıklar tespit edilememesine rağmen (Scheid); bazı çalışmalarda da ayrımcılık ve terfi olanaklarının kısıtlılığı gibi nedenlerle bayanların baylara oranla daha fazla iş tatminsizliği yaşadıkları belirtilmektedir (Kuşlivan 2009).

Tablo 4-18: Çocuk Sayısı Değişkeni ile İş Tatmini Arasındaki ANOVA Testi

İş Tatmini	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	3	6,745	2,248	3,826	,010
	Gruplar içi	313	183,932	,588		
	Toplam	316	190,676			
Çoklu Karşılaştırmalar İş Tatminine İlişkin Scheffe Testi Sonuçları						
(I) Çocuk Sayısı	(J) Çocuk Sayısı	Ort. Farkı (I-J)	Sig.			
Çocuk yok	1	,39121*	,012			
	2	,16437	,555			
	3 ve üzeri	,17635	,629			
1	Çocuk yok	-,39121*	,012			
	2	-,22685	,440			
	3 ve üzeri	-,21486	,588			
2	Çocuk yok	-,16437	,555			
	1	,22685	,440			
	3 ve üzeri	,01198	1,000			
3 ve üzeri	Çocuk yok	-,17635	,629			
	1	,21486	,588			
	2	-,01198	1,000			
Scheffe Testinde Farklılık ve Anlamlılık Düzeyi						
İş Tatmini						
Çocuk Sayısı	N	Subset for alpha = 0.05				
		1	2			
1	59	2,2647				
3 ve üzeri	42	2,4796	2,4796			
2	65	2,4916	2,4916			
Çocuk yok	151		2,6559			
Sig.		,426	,640			

Tablo 4-18'e göre; çocuk sayısı değişkenine bağlı olarak çalışanların iş tatmini düzeylerinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir [$F_{(3-313)}= 3,826$; $p=,010<0,05$]. Tabloda “ oklu karşılaştırmalar” kısmında yer alan Scheffe testi sonuçları incelendiğinde; çocuğu olmayanlar ile 1 çocuğa sahip olanlar arasında anlamlı farklılıkların söz konusu olduğu anlaşılmaktadır. Tabloda görüldüğü üzere çocuğu olmayanların (2,65), 1 çocuğa sahip olanlara (2,26) oranla işlerinden daha fazla doyum elde ettikleri görülmektedir.

Tablo 4-19: Departman Değişkeni ile İş Tatmini Arasındaki ANOVA Testi

İş Tatmini	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	5	11,633	2,327	4,041	,001
	Gruplar içi	311	179,043	,576		
	Toplam	316	190,676			
Çoklu Karşılaştırmalar İş Tatminine İlişkin Scheffe Testi Sonuçları						
(I)		(J)		Ort. Farkı (I-J)	Sig.	
Ön büro		Kat hizmetleri		-,06861	,998	
		Yiyecek-içecek		,04037	1,000	
		Muhasebe		,51675	,357	
		Yönetim		,49819	,077	
		Diğer		,10042	,996	
Kat Hizmetleri		Ön büro		,06861	,998	
		Yiyecek-içecek		,10898	,974	
		Muhasebe		,58536	,203	
		Yönetim		,56680*	,019	
		Diğer		,16903	,950	
Yiyecek-içecek		Ön büro		-,04037	1,000	
		Kat hizmetleri		-,10898	,974	
		Muhasebe		,47638	,399	
		Yönetim		,45782	,070	
		Diğer		,06005	,999	
Muhasebe		Ön büro		-,51675	,357	
		Kat hizmetleri		-,58536	,203	
		Yiyecek-içecek		-,47638	,399	
		Yönetim		-,01856	1,000	
		Diğer		-,41633	,675	
Yönetim		Ön büro		-,49819	,077	
		Kat hizmetleri		-,56680*	,019	
		Yiyecek-içecek		-,45782	,070	
		Muhasebe		,01856	1,000	
		Diğer		-,39777	,409	
Diğer		Ön büro		-,10042	,996	
		Kat hizmetleri		-,16903	,950	
		Yiyecek-içecek		-,06005	,999	
		Muhasebe		,41633	,675	
		Yönetim		,39777	,409	
Scheffe Testinde Farklılık ve Anlamlılık Düzeyi						
İş Tatmini						
Departman		N		Subset for alpha = 0.05		

		1
Muhasebe	15	2,1048
Yönetim	39	2,1233
Diğer	35	2,5211
Yiyecek-içecek	103	2,5811
Ön büro	58	2,6215
Kat hizmetleri	67	2,6901
Sig.		,055

Tablo 4-19'a bakıldığında; iş görenlerin çalıştıkları departmanlara göre iş tatmin düzeylerinde anlamlı farklılıkların bulunduğu görülmüştür [$F_{(5-311)}=4,041;p=,001<0,05$]. Scheffe testi sonuçları incelendiğinde; farklılıkların kat hizmetleri ile yönetim ve muhasebe departmanları arasında olduğu anlaşılmaktadır. Tabloya göre kat hizmetleri departmanında çalışanlar (2,69), yönetim (2,12) ve muhasebe departmanında çalışanlara (2,10) oranla daha fazla iş tatmini elde etmektedirler.

Tablo 4-20: Ücret Değişkeni ile İş Tatmini Arasındaki ANOVA Testi

İş Tatmini	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	4	19,234	4,808	8,751	,000
	Gruplar içi	312	171,442	,549		
	Toplam	316	190,676			
Çoklu Karşılaştırmalar İş Tatminine İlişkin Scheffe Testi Sonuçları						
(I)	(J)	Ort. Farkı (I-J)	Sig.			
Asgari ücret	600-1000 TL	-,03044,	,999			
	1001-1500 TL	,56273*	,002			
	1501-2000 TL	,44230	,385			
	2001 TL ve üzeri	,97919*	,023			
600-1000 TL	Asgari ücret	,03044	,999			
	1001-1500 TL	,59317*	,001			
	1501-2000 TL	,47274	,308			
	2001 TL ve üzeri	1,00963*	,016			
1001-1500 TL	Asgari ücret	-,56273*	,002			
	600-1000 TL	-,59317*	,001			
	1501-2000 TL	-,12043	,992			
	2001 TL ve üzeri	,41646	,756			
1501-2000 TL	Asgari ücret	-,44230	,385			
	600-1000 TL	-,47274	,308			
	1001-1500 TL	,12043	,992			
	2001 TL ve üzeri	,53689	,665			
2001 TL ve üzeri	Asgari ücret	-,97919*	,023			
	600-1000 TL	-1,00963*	,016			
	1001-1500 TL	-,41646	,756			
	1501-2000 TL	-,53689	,665			
Scheffe Testinde Farklılık ve Anlamlılık Düzeyi						
İş Tatmini						
Maaş	N	Subset for alpha = 0.05				
		1	2			
2001 TL ve üzeri	7	1,6463				
1001-1500 TL	41	2,0627		2,0627		
1501-2000 TL	13	2,1832		2,1832		
Asgari ücret	119			2,6255		
600-1000 TL	137			2,6559		
Sig.			,285		,190	

Tablo 4-20'ye göre; ücret değişkenine bağlı olarak çalışanların iş tatmin düzeylerinde anlamlı farklılıklar saptanmıştır [$F_{(4-312)}=8,751;p=,000<0,05$]. Tabloda “oklu karşılaştırmalar” kısmında yer alan Scheffe testi sonuçları incelendiğinde; 600-1000 TL gelire sahip olanlar ile 2001 TL ve üzerine sahip olanlar arasında anlamlı farklılıkların söz konusu olduğu anlaşılmaktadır. Tabloda görüldüğü üzere 600-1000 TL cret alanlar (2,65), 2001 TL ve üzeri ücret alanlara (1,64) oranla işlerinden daha fazla doyum elde etmektedirler.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının yabancılaşma düzeylerinin iş doyumu üzerine olan etkileri ortaya konulmuştur. İşletme çalışanlarına uygulanan anketler aracılığıyla elde edilen veriler analize tabi tutularak; işe yabancılaşma ve iş doyumu arasındaki ilişkinin yönü belirlenmiş ve demografik faktörlerin kavramlar üzerindeki etkileri irdelenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre; işe yabancılaşmanın alt boyutlarını temsil eden güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma ile iş tatmini arasında orta düzeyde negatif yönlü bir ilişkinin var olduğu görülmektedir. Aynı zamanda işe yabancılaşmanın iş tatmini üzerine etkilerini belirlemeye yönelik yapılan regresyon analizi sonucu; güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma boyutlarının iş tatminini %32,9 oranında açıkladığı anlaşılmaktadır. İş güvenliği, ücret, terfi olanakları, fiziksel çalışma koşulları, yaşam tarzı gibi faktörlerin de iş tatmini üzerinde yabancılaşma kadar etkili olduğu düşünüldüğünde; iş tatminsizliğinin sadece yabancılaşmayla birlikte gelişen bir olgu olmadığı ifade edilebilir.

Literatürde turizm sektörünün uygulama alanı olarak belirlendiği ve işe yabancılaşmanın iş tatmini üzerine etkisini doğrudan ele alan bir çalışma bulunmamasına karşın; yabancılaşma kavramını benzer değişkenlerle ilişkilendiren bazı çalışmalara rastlanmaktadır. Parsak (2010), örgütlerde yabancılaşma ve iş tatmini ilişkisini ele aldığı tez çalışmasında değişkenler arasında negatif yönlü bir ilişki keşfetmiştir. Çalışma neticesinde örgütlerde yabancılaşmanın artmasıyla iş tatmininin azaldığı görülmektedir. İşe yabancılaşmanın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisini araştıran Mendoza ve Lara (2007), değişkenler arasında çalışmamızda olduğu gibi ters yönlü bir ilişki saptamıştır. Bacharach ve Aiken (1979) ise yabancılaşmanın (anlamsızlık boyutunun) ve örgüt yönetiminin ast-üst tatmini üzerine etkilerini tespit etmeye yönelik gerçekleştirdiği çalışmasında; kişilerin iş tatmin düzeylerinin işlerine yükledikleri anlam ile paralellik gösterdiğini ifade etmektedir.

Katılımcıların demografik özellikleri açısından işe yabancılaşma düzeylerine ilişkin yapılan farklılık analizleri doğrultusunda; demografik faktörlerin işe yabancılaşma düzeyi üzerinde etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Analiz bulguları erkeklerin kadınlara, evlilerin bekârlara, çocuğu olanların olmayanlara, işletmede tam zamanlı çalışanların yarı zamanlı çalışanlara, işletmedeki toplam hizmet süresi fazla

olanların olmayanlara, örgütün üst kademesinde bulunanların alt kademe çalışanlarına ve bu duruma bağlı olarak yüksek gelire sahip olanların olmayanlara oranla daha fazla işe yabancılaştıklarını ortaya koymaktadır. Yabancılaşma konusuna ilişkin literatür incelemesi yapıldığında; söz konusu bulgularla paralellik gösteren sonuçların elde edildiği çalışmalara rastlamak mümkündür. Nair ve Vohra (2010), Hindistan’da bilgi teknolojileri sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin uygulama alanı olarak belirlendiği çalışmada; eğitilmiş üst düzey çalışanların yüksek gelire sahip olmalarına rağmen daha fazla işe yabancılaştıklarını ortaya koymaktadır. Yine Shepard (1977), “Technology, Alienation and Job Satisfaction” adlı çalışmasında yabancılaşmanın genç ve eğitilmiş kişilerde daha fazla görüldüğünü öne sürmektedir. Literatürde yer alan bazı çalışmalar ise demografik faktörlerin yabancılaşma üzerinde çok fazla etkili olmadığını belirtmektedir. Bu görüş; işe yabancılaşma kavramını somut değerlerden ziyade çalışan hissiyatına dayandıran Seeman (1975) tarafından desteklenmektedir. Ayrıca literatürde işe yabancılaşmayı teknoloji, örgüt yapısı, iş değerleri gibi faktörlerle ilişkilendirilen çalışmalar da bulunmaktadır. Örneğin, Aiken ve Hage (1966) örgüt yapısı ile yabancılaşma arasında güçlü bir ilişkinin söz konusu olduğunu; hiyerarşik örgütlerde yabancılaşmanın daha fazla görüldüğünü ifade etmektedir. Ayrıca, yabancılaşma kavramını kamu sektörü ve özel sektör çerçevesinde karşılaştırmalı olarak ele alan ve özel sektör çalışanlarının kamu sektörü çalışanlarına oranla daha fazla yabancılaştıklarını öne süren Banai ve Weisberg (2003)’in bulguları turizm sektörünün uygulama alanı olarak belirlendiği tez çalışması açısından önem arz etmektedir.

İş tatmini ile demografik değişkenler arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan farklılık analizleri sonucunda ise; cinsiyetin, çocuk sayısının, gelir düzeyinin ve hizmet verilen departmanın iş tatmini üzerinde etkili faktörler olduğu ortaya çıkmaktadır. Analiz sonuçlarına göre; bayanlarda baylara, çocuk sahibi olmayanlarda olanlara, ön büro, kat hizmetleri, yiyecek-içecek departmanlarında çalışanlarda yönetim ve muhasebe departmanlarında çalışanlara ve dolayısıyla düşük gelir grubuna dâhil olanlarda olmayanlara oranla daha fazla iş doyumuna rastlanmaktadır. Yaş, eğitim durumu, medeni hal, çalışma şekli, işletmedeki toplam hizmet süresi ve pozisyondaki hizmet süresi ise araştırmada iş doyumunu üzerinde herhangi bir etki yaratmayan değişkenler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bacharach ve Aiken (1979)’in yapmış olduğu çalışmanın yukarıdaki bulguları desteklediği görülmektedir. Belçika’da belediyelerde görev yapan bürokratlar üzerinde

gerçekleştirilen araştırma neticesinde; bu kişilerin işe ve örgüte karşı daha fazla yabancılaştıkları ve daha az iş doyumuna sahip oldukları gözlemlenmiştir. Bu sonuç, turizm sektöründe iş doyumunun ve verimliliğin sağlanmasında ücretin önemli unsurlar arasında yer aldığını vurgulayan Ehtiyar (1995)'in çalışmasında elde ettiği bulgularla farklılık göstermektedir. Aynı zamanda yaş, eğitim durumu, medeni hal ve hizmet süresinin de iş doyumunu üzerinde etkili olduğunu belirten Kuşluvan (2009) ve Toker (2007); diğerlerinden yaşça büyük, evli, eğitilmiş ve sektörde diğerlerine göre daha kısa süre hizmet veren iş görenlerde daha fazla iş doyumuna rastlandığını ortaya koymaktadırlar.

Araştırma sonuçları çerçevesinde otel işletmelerinde çalışanların iş tatmin düzeylerini artırabilmek adına işe yabancılaşma ile ilgili bazı önerilerde bulunulabilir. Bunlar;

1. Hizmet sektörü olarak adlandırılan turizmin önemli bir halkasını teşkil eden konaklama işletmelerinde tüketiciyi memnun edebilmek öncelikle çalışanın işinden elde ettiği doyuma bağlıdır. Bu sebeple iş görene kendini gerçekleştirebileceği, fiziksel açıdan uygun koşullara sahip bir çalışma ortamının sunulmasına özen gösterilmelidir.

2. Bireylerin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda hizmet sunan işletmeler aynı duyarlılığı personeline karşı da göstermelidirler. Örgütte yalnızca üretim odaklı bir yönetim anlayışının benimsenmemesine önem verilmelidir.

3. Dolayısıyla örgütlerde insan odaklı bir yönetim tarzı olarak kabul edilen, asta güvenen ve onlara serbestçe karar verme ve hareket etme yeteneği tanıyan “yerinden yönetim” öngörülmelidir.

4. İşletmelerde personelin iş ve özel yaşamlarındaki sorunlarını çözmeye yardımcı olabilecek psikolojik danışmanlık hizmeti veren birimlere yer verilmelidir.

5. Örgüt politikaları, kural ve prosedürleri açıkça dile getirilmelidir.

6. Personel bulma ve seçme sürecine gereken önem verilmeli; işi yapabilecek bilgi, yetenek ve tecrübeye sahip kişilere istihdam sağlanmalıdır.

7. İş gören kurum içi ve kurum dışı çeşitli eğitimlerle desteklenmelidir.

8. Çalışların tümüne yönelik eşit bir ücret ve terfi politikası izlenmeli, herkese aynı çalışma koşulları sağlanmalı ve sosyal haklar tanınmalıdır.

Bu hususlar dikkate alınmadığı takdirde çalışanlarda işe yabancılaşmayla birlikte iş tatminsizliği gündeme gelecektir. Sonuç olarak işletmelerin hizmet kalitesinde düşüş gözlemlenecek ve rekabetin kendini oldukça hissettirdiği sektörde işletme dezavantajlı hale gelecektir.

Bütün alan araştırmalarında olduğu gibi bu araştırmanın da bazı kısıtları bulunmaktadır. Bu çalışmanın temel kısıtlayıcısı, alan araştırmasının Nevşehir'deki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleriyle sınırlı tutulmuş olmasıdır. Bu sebeple yapılacak olan değerlendirmeler sadece Nevşehir ölçeğinde geçerlidir. Ancak ve ancak bölgesel ve sektörel ölçekte yapılacak olan bu tip çalışmaların bir araya getirilmesiyle konuya yönelik genel bir çerçeve ortaya konulabilecektir. Dolayısıyla araştırmanın, diğer sektörler örneğinde gerçekleştirilecek çalışmalar için yol gösterici olduğu düşünülmektedir. Araştırma bulgularının diğer sektörlerde geçerli olup olmayacağı ise, söz konusu sektörlerde yapılacak çalışmalar sonucunda ulaşılabilecek bulguların mevcut bulgularla karşılaştırılması neticesinde görülebilecektir.

KAYNAKÇA**KİTAPLAR**

Alkan, Türker; Doğu Ergil; Siyaset Psikolojisi, Ankara 1980.

Altunışık, Remzi; Recai Coşkun; Serkan Bayraktaroğlu ve Diğerleri; Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, Sakarya 2007.

Ataman, Göksel; İşletme Yönetimi: Temel Kavramlar ve Yeni Yaklaşımlar, İstanbul 2001.

Başaran, İbrahim Ethem; Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü, Ankara 2008.

Bingöl, Dursun; Personel Yönetimi, Beta Basın Yayın, İstanbul 1996.

_____ ; Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler, Erzurum 1990.

Can, Halil; Şahin Kavuncubaşı; Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi, 5. Baskı, Ankara 2005.

Davis, Keith; İşletmelerde İnsan Davranışı, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, 1988.

Demir, Nevzat; Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, İstanbul 2007.

Dinçer, Ömer; Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası, Beta Yayınları, İstanbul 1996.

Doğan, İsmail; İletişim ve Yabancılaşma-Yazılı Kültürümüzde İlkler, Sistem Yayıncılık, Ankara 1998.

Doswell, Roger; Tourism: How effective management makes the difference, 2002.

Erdoğan, İlhan; İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, 1. Basım, İstanbul 1996.

Eren, Erol; Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 11. Baskı, İstanbul 2008.

Eroğlu, Feyzullah; Davranış Bilimleri, Beta Yayınları, 6. Baskı, İstanbul 2004.

Esin, Pars; İş Bölümü, Yabancılaşma ve Sosyal Politika, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları No:502, Ankara 1982.

French, Wendell; The Personnel Management Process, Third Edition, 1974.

George, Jennifer M.; Gareth R. Jones; Understanding and Managing Organizational Behaviour, Second Edition, 1999.

- İçöz, Orhan; Ebru Günlü; Burcu Yılmaz ve Diğerleri; Genel Turizm: Turizmde Temel Kavramlar ve İlkeler, Ankara 2007.
- Kalaycı, Şeref; SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara, 2009.
- Karasar, Niyazi; Bilimsel Araştırma Yöntemi, 10. Baskı, Ankara, 2000.
- Kinicki, Angelo; Robert Kreitner; Organizational Behaviour, McGraw-Hill Second Edition.
- Koçel, Tamer; İşletme Yöneticiliği, 11. Bası, İstanbul 2007.
- Korat, Gürsel; Taş Kapıdan Taç Kapıya Kapadokya, İstanbul 2003.
- Kuşluvan, Zeynep; “ Turizm İşletmelerinde İş Tatmini”, Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış, MKM Yayınları, Şubat 2009.
- Kutunis, Rana Özen; Örgütlerde Davranış Bilimleri, 3. Baskı, Sakarya 2006.
- Luthans, Fred; Organizational Behavior, McGraw Hill, Sixth Edition, 1992.
- Özkalp, Enver; Çiğdem Kirel; Örgütsel Davranış, Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No: 149, Eskişehir 2005.
- Silah, Mehmet; Endüstride Çalışma Psikolojisi, 2. Baskı, Ankara 2005.
- Şimşek, Şerif; Adnan Çelik; Tahir Akgemci; Davranış bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Ankara 2008.
- Telman, Nursel; Pınar Ünsal; Çalışan Memnuniyeti, Epsilon Yayınevi, Haziran 2004.
- Ural, Ayhan; İbrahim Kılıç; Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi, 2. Baskı, Ankara 2006.
- Usta, Öcal; Turizm: Genel ve Yapısal Yaklaşım, 1. Baskı, Ankara 2008.
- Yeniçeri, Özcan; Örgütlerde Çatışma ve Yabancılaşma Yönetimi, IQ Kültür Sanat Yayıncılık: 340, Araştırma- İnceleme Dizisi: 293, 1. Baskı, İstanbul 2009.
- Wexley, Kenneth N.; Gary A. Yuki; “ Organizational Behaviour and Personnel Psychology”, Revised Edition, 1984.

MAKALELER

Akçakaya, Murat; “ Örgütlerde Uygulanan Personel Güçlendirme Yöntemleri: Türk Kamu Yönetiminde Personel Güçlendirme”, Karadeniz Araştırmaları, Sayı 25, Bahar 2010, s. 145-174.

Akıncı, Zeki; “ Turizm Sektöründe İş gören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi (4) 2002, s. 1-25.

Akova, Orhan; Kerim Işık; “Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (15) 2008/1, s. 17-44.

Akyıldız, Hüseyin; “ Bireysel ve Toplumsal Boyutlarıyla Yabancılaşma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 3 (Güz) , 1998, s. 163-176.

Ardıç, Kadir; Sema Polatçı; “ Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama”, Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 10/2 (2008), s. 69-96.

Aşık, Nuran Akşit; “ Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme”, Türk İdare Dergisi, Sayı: 467, Haziran 2010, s. 31-51.

Aytaç, Ömer; “ Örgütler: Sosyolojik Bir Perspektif”, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 14, Sayı 1, Elazığ-2004, s. 189-217.

Aytaç, Ömer; “ Modern Bürokrasiler ve Yabancılaşma Ethosu”, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Cilt 15, Sayı 2, Elazığ-2005, s. 319-348.

Bacak, Bünyamin; Yusuf Yiğit; “ İşe Devamsızlığın Nedenleri, Ekonomik Sonuçları ve Azaltılması İçin Alınması Gereken Önlemler”, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi (5:1), 2010, s. 29-44.

Bacharach, Samuel; Michael Aiken; “ The Impact of Alienation, Meaninglessness, and Meritocracy on Supervisor and Subordinate Satisfaction”, Social Forces, 57, 1979, pp. 853-870.

Balay, Refik; “ İş görenlerin Örgütsel Bağlılık Etkenleri ve Sonuçları”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt 32, Sayı 1, 1999, s. 237-246.

Banai, Moshe; Jacob Weisberg; “ Alienation In The Private And The Public Sectors In Russia”, 1999.

Barutçu, Esin; Celalettin Serinkan; “ Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, Ege Akademik Bakış, 8 (2), 2008, s. 541-561.

Becerikli, Sema Yıldırım; “ Örgütlerde Sosyodrama Kullanımı ve İş Doyumu Düzeyi Arasındaki İlişki: İlkokul Öğretmenleri Üzerinde Bir Araştırma”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 15, 2006, s. 113-137.

Bozkurt, Öznur; İlhan Bozkurt; “ İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, Doğuş Üniversitesi Dergisi, 9(1) 2008, s. 1-18.

Budak, Gülay; “ Küçük ve Sanayi İşletmelerinde Yönetim Biçimleri, Örgütsel Yapı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 6(1), 1991, s. 33-47.

Cummings, Thomas G.; Susan L. Manring; “ The Relationship Between Worker Alienation and Work-Related Behavior”, Journal Of Vocational Behavior 10, 1977, pp. 167-179.

Çağlar, İrfan; “ Kobilerde İş Tatmininin Sektörler itibariyle Karşılaştırmalı Analizi ve Çorum Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 10, s 2, 2005, s. 153-164.

Çakar, Nigar Demircan; Adnan Ceylan; “ İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri”, Doğuş Üniversitesi Dergisi, 6 (1), 2005, s. 52-66.

Çarıkçı, İlker; “ Çalışanların İş Tatminlerini Etkileyen Kişisel Özellikler-Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, C.5, S.2, 2000, s. 155-168.

Çavuş, Mustafa Fedai; Tahir Akgemci; “ İşletmelerde Personel Güçlendirmenin Örgütsel Yaratıcılık ve Yenilikçiliğe Etkisi: İmalat Sanayiinde Bir Araştırma”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 20, Yıl 2008, s. 229-244.

Çekmecelioğlu, Hülya Gündüz ; “ Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 1, 2007, s. 79-97.

Dean, Dwight G., “ Alienation: Its Meaning and Measurement”, American Sociological Review, Vol 26, No 5, October 1961.

Demirel, Yavuz; M. Faruk Özçınar; “ Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Tatmini Üzerine Etkisi”, Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 23, Sayı 1, Ocak 2009, s. 129-145.

Duygulu, Ethem; “ Yabancılaşma Olgusuna Yönelik Karşılaştırmalı Bir İnceleme”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 1, Sayı 3, 1999.

Efraty, David; M. Joseph Sirgy; C. B. Claiborne; “ The Effects Of Personel Alienation On Organizational Identification: A quality-of-work-life model”, Journal of Business and Psychology, Human Sciences Press, Volume 6, No 1, Fall 1991.

Eğimli, Ayşen Temel; “ Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma”, Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 3, 2009, s. 35-52.

Erdil, Oya; Halit Keskin; Salih Zeki İmamoğlu ve Diğerleri; “ Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”, Doğu Üniversitesi Dergisi 5(1), İstanbul 2004.

Eroğlu, Kemal; “ Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kavramsal Bir İnceleme”, Ege Akademik Bakış, Cilt: 11, Sayı: 1, Ocak 2011, s. 1409-1424.

Eryılmaz, Arzu; Berrin Burgaz; “ Özel ve Resmi Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Yabancılaşma Düzeyleri”, Eğitim ve Bilim, Cilt: 36, Sayı: 161, 2011, s. 271-286.

Ferguson, Iain; Michael Lavalette; British Journal of Social Work 34/3, 2004.

Göksu, Turgut; “ Maslow’ un İhtiyaçlar (Güdüler) Piramidi ve Polisin Yabancılaşma Olgusu”, Polis Bilimleri Dergisi, Cilt 4 (3-4), 2002, s. 27-48.

Göktürk, Mustafa; “ Sosyo Psikolojik Sorunlar Çerçevesinde Bilgi Teknolojileri ve Yeni Çalışma Biçimleri”, Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 12, Yıl 9, Haziran 2007, s. 207-220.

Güçlü, Nezahat; “ Stres Yönetimi”, Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 21, Sayı 1, 2001, s. 91-109.

Gül, Hasan; Ercan Oktay; “ Ücret, kariyer, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiler: Karaman Valiliğinde Bir Uygulama”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 21, 2009.

Gül, Hasan; Hasan Gökçe; Ercan Oktay; “ İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama”, Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, Sayı 15, Ekim 2008, s. 1-11.

Gülbahar, Onur; “ 1990’lardan Günümüze Türkiye’de Kitle Turizminin Gelişimi ve Alternatif Yönelimler”, Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, C. 14, S. 1, 2009, s. 151-177.

Gümüştekin, Gülten Eren; Ali Bircan Öztemiz; “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 23, Temmuz-Aralık 2004, s. 61-85.

Gürbüz, Sait; “ Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt: 3, Yıl: 2, Sayı: 1, Bahar 2006, s. 48-75.

Güven, Mehmet; İsmail Bakan; Salih Yeşil; “ Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması”, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi, Cilt: 12, Sayı: 1, 2005, s. 127-151.

İşcan, Faruk; M. Kürşat Timuroğlu; “ Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama”, Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 21, Sayı 1, Ocak 2007, s. 119-135.

Kalleberg, Arne L.; “ Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction”, American Sociological Review, Vol. 42, No. 1, Feb. 1977.

Kanungo, N. Rabindra; “ Work Alienation: A Puncultural Perspective”, Int. Studies of Man.& Org., Vol. XIII, No. 1-2, 1983.

Karahan, Atilla; “ Çalışma Ortamında Statü Farklılıklarının Örgütsel Bağlılığa Etkisi”, Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: X, Sayı 3, 2008, s. 231-246.

Keçecioglu, Tamer; “ Örgüt Büyüklüğünün Örgüt Yapısına Olan Etkileri Üzerine Çok Boyutlu Yaklaşımlar”, Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 10/2, 2008, s. 179-207.

Kohn, Melvin; “ Occupational Structure and Alienation”, The American Journal of Sociology, Vol. 82, No. 1, Jul. 1976, pp. 111- 130.

Korman, Abraham K.; “Career Success and Personel Failure: Alienation in Professionals and Managers”, Academy of Management Journal, 24, No: 2, Jun 1981, pp. 342-360.

Kuşlivan, Zeynep; Salih Kuşlivan; “ Otel İşletmelerinde İş ve İşletme ile İlgili Faktörlerin İş gören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği”, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 16, Sayı 2, s. 183-203.

Mendoza, M. J. S. ; P. Z. M. Lara; “ The Impact of Work Alienation on Organizational Citizenship Behavior in the Canary Islands”, International Journal of Organizational Analysis, 15 (1), 2007, pp. 56-76.

Mottaz, Clifford J.; “ Some Determinants of Work Alienation”, The Sociological Quarterly, Vol. 22, No. 4, Autumn 1981.

Nair, Nisha; Neharika Vohra; “ An Exploration of Factors Predicting Work Alienation of Knowledge Workers”, Management Decision, Vol. 48, No. 4, 2010, pp. 600-615.

Ofluoglu, Gökhan; Ozan Büyükyılmaz; “ Yabancılaşmanın Teorik Gelişimi ve Tarihsel Süreç İçinde Farklı Alanlarda Görünümleri”, Kamu-İş, C: 10, S: 1, 2008, s. 113-144.

Okutan, Mustafa; Dilaver Tengilimoğlu; “ İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”, G. Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt: 4, Sayı: 3, 2002, s. 15-42.

Osco, Buddi; “ Anomi or Alienation? : A Self Exploration of The Roots of Substance Ab/use”, Human Architecture: Journal Of Self-knowledge, Vol. II, No 2, Fall 2003/ Spring 2004, pp. 105-108.

- Örücü, Edip; Füsün Esenkal; “ Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler: Bandırma ve Erdek Örneği”, Cilt 8, Sayı 14, Aralık 2005, s. 141-166.
- Özdevecioğlu, Mahmut; “ Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 20, Ocak-Haziran, 2003, s. 117-135.
- Öztürk, Zekai; Hakan Dündar; “ Örgütsel Motivasyon ve Kamu Çalışanlarını Motive Eden Faktörler”, C. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 4, Sayı 2, 2003, s. 57-67.
- Pearlin, Leonard; “ Alienation From Work: A Study of Nursing Personnel”, American Sociological Review, Vol 27, No 3, 1962, pp. 314-326.
- Pelit, Elbeyi; Yüksek Öztürk; “ Otel İşletmeleri İş görenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İş görenleri Üzerinde Bir Araştırma”, İşletme Araştırmaları Dergisi 2/1, 2010, s. 43-72.
- Peterson, Robert; “A Meta Analysis of Cronbach’s Coefficient Alpha”, Journal of Consumer Research, Vol 21, No 2, 1994, pp. 381-391.
- Sarros, J. C.; G. A. Tanewski; I. L. Densten et Al; “ Work Alienation and Organizational Leadership”, British Journal of Management, Vol 13, 2002.
- Seeman, Melvin; “ On the Meaning of Alienation”, American Sociological Review, Vol 24, No 6, December 1959.
- Seeman, Melvin; “ On the Personel Consequences of Alienation in Work”, American Sociological Review, Vol 32, No 2, April 1967.
- Seeman, Melvin; “ Alienation Studies”, Annual Review of Sociology, Vol. 1, pp. 91-123.
- Seval, Halil; “ Çatışmanın Etkileri ve Yönetimi”, Kırgızistan- Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 15, 2006, s. 245-254.
- Sezgin, Feridun; “ Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar”, Gazi Üniversitesi Fakültesi Dergisi, Cilt 25, Sayı 1, 2005, s. 317-339.

Shepard, Jon M.; “ Technology, Alienation and Job Satisfaction”, Annual Review of Sociology, Vol. 3, 1977.

Sıgır, Ünal; Nejat Basım; “ İş görenlerin İş Doymu ile Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Araştırma”, Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 6(12), 2006, s. 131-154.

Soysal, Abdullah; “ İş Yaşamında Stres”, Çimento İşveren Mayıs 2009, s. 18-40.

Tarakçıoğlu, Serdar; “ Bursa Yöresindeki Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Stres Nedenleri Üzerine Bir Araştırma”, Gazi Üniversitesi T.T.E.F. Dergisi, Sayı 2, 2004, s. 183-201).

Tayfun, Ahmet; Karabey Palavar; İrfan Yazıcıoğlu; “ Otel İşletmelerinde Çalışan İş görenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi”, Kamu-İş, C: 9, S: 4, 2008, s. 1-22.

Tella, Adeyinka; C. O. Ayeni; S. O. Popoola; “ Work Motivation, Job Satisfaction and Organizational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria”, Library Philosophy and Practice 2007 (April), pp. 1-16.

Toker, Boran; “ Konaklama İşletmelerinde İş Doymu: Demografik Değişkenlerin İş Doymu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma”, Yaşar Üniversitesi Dergisi, 2(6), 2007, s. 591-614.

Topaloğlu, Cafer; “ Yönetim Kuramları ve Örgüt İçi Çatışmalar”, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, (6:1), 2011, s. 249-265.

Tutar, Hasan; “ İşgören Yabancılaşması ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi Cilt 65, Sayı 1, 2010, s. 175-204.

Tütüncü, Özkan; Mahmut Demir; “ Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 5, Sayı: 2, 2003, s. 146-169.

Uyguç, Nermin; Dilek Çımrın; “ Deü Araştırma ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler”, DEÜ İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 19, Sayı 1, 2004, s. 91-99.

Yelboğa, Atilla; “ Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu ile İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi”, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 4(2), Aralık 2007, s. 1-18.

Yılmaz, Burcu; Ali Halıcı; “ İş Gücü Devir Hızını Etkileyen Etmenler: Sekreterlik Mesleğinde Bir Araştırma”, Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, Yıl: 2, Cilt: 2, Sayı: 4, Kış 2010, s. 93-101.

Yılmaz, Gözde; Aşkın Keser; Sayım Yorgun; “ Konaklama İşletmelerinde Çalışan Sendika Üyelerinin İş ve Yaşam Doyumunu Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması”, Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi, Cilt: 6, Sayı: 1, Ocak 2010, s. 87-107.

Yılmaz, Sadi; Pınar Sarpkaya; “ Eğitim Örgütlerinde Yabancılaşma ve Yönetimi”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt 6, Sayı 2, Yıl 2009, s. 314-333.

BİLDİRİLER

Koyuncu, Mustafa; “ Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenme Duygusu ve Organizasyondan Ayrılma İsteğine Etkisi” (9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirisi, 24-26 Mayıs 2001, Silivri/İstanbul), s. 349-360.

Nelson, Linday; Wayne O’ Donohue; “ Alienation, Psychology and Human Resource Management” (Proceedings of the 2nd Australian Centre for Research in Employment and Work Conference), Italy 2006, pp. 1-26.

Şimşek, Şerif; Adnan Çelik; Tahir Akgemci ve Diğerleri; “ Örgütlerde Yabancılaşma Yönetimi Araştırması” (14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirisi, 25- 27 Mayıs 2006, Erzurum), s. 569- 587.

TEZLER

Alp, Hatice Ünal; İşletmelerde Tükenmişlik Sendromu ile İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eylül 2007.

Aybar, Şakir; Yabancılaşma ve Yabancılaşmanın İş Tatmini Üzerine Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1995.

Behar, Rahel; Endüstri İşletmelerinde Çalışma Koşullarının İş görenler Üzerindeki Yabancılaşma Etkisi ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

Beşiktaş, İlknur; İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009.

Büyükyılmaz, Ozan; İşletmelerde Yabancılaşmanın Sosyo-Psikolojik Etkileri ve Türkiye Taşkömürü Kurumunda Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

Çetin, Fatih; Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik ve Örgüt Kültürünün Rolü, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011.

Çiçek, Dursun; Örgütlerde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2005.

Ehtiyar, Rüya; Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Verimliliğin Bir Göstergesi Olan İş gören Devir Hızı ile İlişkisinin Değerlendirilmesine Yönelik Antalya Yöresindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Araştırmalı Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1995.

Fettahlioğlu, Tamara; Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi: Kahramanmaraş Özel İşletme ve Kamu Kuruluşlarında Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.

Mercan, Mustafa; Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Yabancılaşma ve Örgütsel Vatandaşlık, Yüksek Lisans Tezi, Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.

Oksay, Aygen; Çalışanlarda İş Tatmini: Sağlık Sektörü Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ocak 2005.

Özcan, Esen Burcu; Örgütsel Bağlılık ve İş Değerleri Arasındaki İlişki: Adana İlinde Bir İnceleme, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008.

Parsak, Gülşah; Örgütlerde Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Çukurova Üniversitesi Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2010.

Pekel, Hüseyin Nail; İşletmelerde Motivasyon- Verimlilik İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001.

Saylan, Tolga; Çalışanların İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008.

Sezer, İsa Cem; Endüstri İlişkileri ve Yabancılaşma, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

Sun, Özlem H.; İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Aralık 2002.

Şen, Tuğba; İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin Hızlı Yemek Sektöründe Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008.

Yıldırım, Selahattin; Motivasyon ve Çalışma Yaşamında Motivasyonun Önemi, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

İNTERNET KAYNAKLARI

- <http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/dergi/sayi21/>
- <http://sbaer.uca.edu/research/sribr/1999/10.pdf> (15.07.2010)
- <http://idc.sdu.edu.tr/tammetinler/yonetim/yonetim15.pdf> (13.05.2010)
- <http://www.worldsocialism.org/spgb/education/alienation.pdf> (05.05.2010)
- <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/42/442/4949.pdf> (12.04.2010)
- <http://www.kamu-is.org.tr/pdf/7236.pdf> (17.03.2010)
- http://www.universite-toplum.org/pdf/pdf_UT_379.pdf (17.03.2010)
- <http://yordam.manas.kg/ekitap/pdf/manasdergi/sbd/sbd15/sbd-15-20.pdf> (16.03.2010)
- http://www.politics.ankara.edu.tr/eski/dergi/pdf/65/1/9_Tutar_Hasan.pdf (11.05.2010)
- <http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/166/index3-sagnak.htm> (13.03.2010)
- <http://www.calismatoplum.org/sayi11/tinaz.pdf> (13.03.2010)
- <http://www.akademikbakis.org/15/performans.pdf> (09.05.2010)
- [http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/29/yeni/web/Ozgur_UYGUN.htm](http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/29/yeni/web/Ozгур_UYGUN.htm)
(08.05.2010)
- <http://www.bcwinstitute.org/LearningCenter/Press/Job%20satisfaction.pdf>
(13.05.2010)
- <http://eab.ege.edu.tr/pdf/5/C5-S1-2-M7.pdf> (03.06.2010)
- <http://beykon.org/foto2010/39.pdf> (04.05.2010)
- <http://193.255.140.18/Tez/028696/METIN.pdf> (02.08.2010)
- <http://www.kamu-is.org.tr/pdf/948.pdf> (08.03.2011)
- <http://www.kamu-is.org.tr/pdf/1015.pdf> (02.03.2010)
- <http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale237.pdf> (05.06.2010)
- <http://www.koniks.com/data/pdf/4302.pdf> (25.07.2011)
- <http://www.kamu-is.org.tr/pdf/7236.pdf> (25.07.2011)

EK- 1**İŞE YABANCILAŞMANIN İŞ TATMİNİ ÜZERİNE ETKİSİNİ ÖLÇMEYE
YÖNELİK ANKET FORMU****Sayın Katılımcı,**

Bu anket, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı tarafından yürütülen yüksek lisans tezi için veri toplama ve analizine yönelik olarak hazırlanmış olup; tezde Kapadokya’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının yabancılaşma düzeylerinin iş doyumlarına olan etkileri incelenecektir.

Katkılarınızla gerçekleştirilecek bu araştırma ile elde edilen bilgiler, otel işletmeleri çalışanlarının yabancılaşma faktörlerinin örgüt performanslarını ne şekilde etkilediğinin saptanmasına olanak sağlayacak; dolayısıyla Kapadokya turizminden yüksek verim elde edebilmek için ne gibi faaliyetlerde bulunulması gerektiğine dikkat çekecektir.

Ankette isim belirtmeniz istenmemektedir. Cevaplarınız kesinlikle gizli tutulacaktır. Dolayısıyla; anket formlarını doldururken gerçek düşüncelerinizi ifade eden cevapları üzerinde fazla düşünmeden işaretlemeniz yeterli olacaktır.

Formu doldurarak araştırmaya sağlayacağınız katkılarınız için teşekkür eder, meslek hayatınızda başarılar dileriz.

Doç. Dr. Mustafa Koyuncu**Nevşehir Üniversitesi****Meslek Yüksekokulu Müdürü****Arş. Gör. Yurdanur Yumuk****Gümüşhane Üniversitesi****T.İ.O.Y.**

A. YABANCILAŞMA ANKETİ

Bu bölümde örgütsel yabancılaşmaya yönelik sorular bulunmaktadır. Verilen ifadelere ne ölçüde katılıp katılmadığınızı yandaki ölçeğe göre işaretleyiniz.

		Kesinlikle Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	İşimi gerçekleştirirken yeterince serbest davranabiliyorum.	1	2	3	4	5
2	İşim konusunda muhakeme yapabilme şansına sahibim.	1	2	3	4	5
3	İşimi nasıl yapmam gerektiği konusunda çok fazla söz hakkına sahip değilim.	1	2	3	4	5
4	Üstüme danışmaksızın işim hakkında birçok karar verebilmekteyim.	1	2	3	4	5
5	İşim hakkında değişiklikler yapma şansım yok.	1	2	3	4	5
6	Günlük aktivitelerim büyük ölçüde başkaları tarafından belirlenmektedir.	1	2	3	4	5
7	İş rol ve görevlerini yerine getirirken kendi kararlarımı verebiliyorum.	1	2	3	4	5
8	Yaptığım iş örgüt başarısına önemli katkılar sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
9	Bazen bu işi neden yaptığımı tamamen anladığımdan emin değilim.	1	2	3	4	5
10	Yaptığım iş gerçekten önemli ve değerlidir.	1	2	3	4	5
11	Yaptığım işin gerçekte ne derece önemli olduğunu sıklıkla sorgulamaktayım.	1	2	3	4	5
12	Genellikle yaptığım işin örgütte önemszenmediği kanaatindeyim.	1	2	3	4	5
13	Yaptığım işin örgütteki diğer çalışanlarıkiyle uyumlu olduğu kanaatindeyim.	1	2	3	4	5
14	Örgütte üstlendiğim rolün örgütün genel yapısıyla uyumlu olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
15	Yaptığım iş bende herhangi bir başarı hissi uyandırmamaktadır.	1	2	3	4	5
16	Mesleğimin en tatmin edici tarafı aldığım ücrettir.	1	2	3	4	5
17	Yaptığım iş bende kendimi gerçekleştirebilme hissi uyandırmaktadır.	1	2	3	4	5
18	Yaptığım işte gerçek beceri ve yeteneklerimi kullanabilme fırsatına çok fazla sahip değilim.	1	2	3	4	5
19	Yaptığım işin başlı başına tatmin edici bir deneyim olduğu kanaatindeyim.	1	2	3	4	5
20	Yaptığım iş yaratıcılığa çok fazla imkân tanımadığından rutin ve sıkıcı.	1	2	3	4	5
21	Yaptığım işin ilginç ve teşvik edici olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5

B. İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ

İş tatmini anket sorularını cevaplarken, lütfen kendinize “İşimin bu yönünden ne kadar tatmin oluyorum?” sorusunu sorarak, en uygun seçeneği “X” işareti ile belirtiniz.

	ŞİMDİKİ İŞİMDEN	Çok Memnunum	Memnunum	Orta Düzeyde Memnunum	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
1	Beni her zaman meşgul etmesi bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
2	Tek başıma çalışma imkânının olması bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânının olması bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
4	Toplumda “saygın” bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
5	Amirimin kişileri idare tarzı bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
6	Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
7	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
8	Bana sabit bir iş sağlaması bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
10	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
11	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
12	İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konulması bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
13	Yaptığım iş bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
14	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
15	İş içinde terfi olanağımın olması bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
16	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
17	İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
18	Çalışma şartları (fiziksel şartlar) bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
19	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
20	Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından memnunum.	1	2	3	4	5
21	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden memnunum.	1	2	3	4	5

C.KİŞİSEL BİLGİLERE İLİŞKİN SORULAR

- Cinsiyetiniz:** a) Bay b) Bayan
- Yaşınız:** a) 20 yaş ve altı b) 21-29 c) 30-39 d) 40-49 e) 50 ve üzeri
- Eğitim Durumunuz:** a) İlköğretim b) Lise c) Ön Lisans d) Lisans e) Lisansüstü
- Medeni Haliniz:** a) Evli b) Bekâr c) Dul/Boşanmış
- Çocuk Sayınız:** a) Çocuk yok b) 1 c) 2 d) 3 ve üzeri

İşletmedeki Departmanınızı Lütfen Belirtiniz: _____

İşletmenizdeki çalışma şekliniz nedir? a) part time(yarı zamanlı) b) full-time (tam zamanlı)

Bulduğunuz İşletmedeki Hizmet Süreniz: a) 0-12 ay b) 13-36 ay c) 37-60 ay
d) 61-120 ay e) 121 ay ve üzeri

Bulduğunuz Pozisyondaki Hizmet Süremiz: a) 0-12 ay b) 13-36 ay c) 37-60 ay
d) 61-120 ay e) 121 ay ve üzeri

Maaşınız: a) Asgari ücret b) 600-1000 TL c) 1001-1500 TL d) 1501-2000 TL
e) 2001 TL ve üzeri

ÖZGEÇMİŞ

1984 yılında Sivas'ta doğan Yurdanur YUMUK, ilk, orta ve lise öğrenimini Sivas'ta tamamladı.

2002 yılında kazandığı Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Turist Rehberliği Bölümü'nden 2006 yılında mezun oldu.

Bir süre Kapadokya Bölgesi'nde faaliyet gösteren seyahat acentelerinde ofis elemanı ve turist rehberi olarak çalıştı. 2008 yılında Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programına Kabul edildi. 2010 yılı içerisinde 4 ay süre ile Nevşehir Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu'nda ücretli öğretim elemanı olarak görev yaptı. 2011 Ocak ayı itibariyle Gümüşhane Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu'na araştırma görevlisi olarak atandı.

Halen aynı üniversitede çalışmakta olup; iyi derecede İngilizce, orta derecede Almanca bilgisine sahiptir.