

Yayın Geliş Tarihi: 22.12.2015
Yayına Kabul Tarihi: 12.07.2016
Online Yayın Tarihi: 30.09.2016
http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.40406

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 18, Sayı: 3, Yıl: 2016, Sayfa: 463-493
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİ VE İŞE YABANCILAŞMA İLİŞKİSİ: MARMARİS VE İSTANBUL DESTİNASYONLARINDA BİR ARAŞTIRMA¹

Haluk TANRIVERDİ*
Onur Cüneyt KAHRAMAN**

Öz

Bu araştırmanın amacı; 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin lider-üye etkileşimi ve işe yabancılaşması ilişkisini inceleyerek otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin verimliliğinin artmasına katkıda bulunmaktır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan anket formu, Marmaris ve İstanbul'daki 5 yıldızlı otel işletmelerinde bulunan 289 işgören üzerinde uygulanmıştır. Verilerin elde edilmesinde kolayda örneklem metoduna başvurulmuştur. Araştırma sonucunda lider-üye etkileşimi ve işe yabancılaşmanın bazı demografik değişkenlere göre farklılık gösterdiği ve işe yabancılaşma ile genel lider-üye etkileşimi ve etki, katkı ve profesyonel saygı alt boyutları arasında negatif yönlü zayıf ilişkiler olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre genel lider-üye etkileşimi, etki, katkı ve profesyonel saygı düzeyi arttıkça işe yabancılaşma düzeyi düşmektedir.

Anahtar Kelimeler: Lider-Üye Etkileşimi, İşe Yabancılaşma, Otel İşletmeleri.

THE RELATIONSHIP BETWEEN LMX AND WORK ALIENATION IN 5 STARS HOTELS: A STUDY IN MARMARIS AND ISTANBUL DESTINASTIONS

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between leader-member exchange and work alienation for to contribute productivity for hotel employees. For this purpose, a self-administered questionnaire was developed and applied on 289 five star hotel employees in Marmaris and İstanbul. Convenience sampling method was used for to get data. According to the results of this study, Leader-member exchange and work alienation was differed according to demographic variables. A negative and weak

¹ Bu makale, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsünde Doç. Dr. Haluk TANRIVERDİ danışmanlığında Araş. Gör. Onur Cüneyt KAHRAMAN tarafından yazılmış olan tezden üretilmiştir.

* Doç. Dr., İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, haluktanriverdi34@gmail.com

** Araş. Gör., İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, onurcuneytkahraman@gmail.com

correlation was found between leader-member exchange, affect, contribution, professional respect and work alienation. The findings suggested that when leader-member exchange, affect, contribution, professional respect increase work alienation decreases.

Keywords: *Leader-Member Exchange, Work Alienation, Hotel Establishments.*

GİRİŞ

Otel işletmeleri sağladıkları istihdam ve gelir bakımından turizm endüstrisinden büyük bir öneme sahiptir. Çoğunlukla hizmet üretimi gerçekleştiren otel işletmelerinde üretilen ürünün hazırlanışı ve sunumu sırasında işgörenlerin işbirliği içerisinde çalışması gerekmektedir. Bu nedenle, otel işletmelerinin başarısının büyük oranda işgören verimliliğine yani emek gücüne bağlı olduğu söylenebilir (Avcı ve Küçükusta, 2009: 33; Özel, 2012: 13-16). İşgörenlerin verimliliği ve işletmenin performansı göz önünde bulundurulduğunda; işgörenlerin ekonomik, sosyal, duygusal ihtiyaçlarının karşılanmasının (Akçadağ ve Özdemir, 2005: 168) yanında hem işgören koordinasyonunun sağlanması hem de departmanlar arası iletişimin sağlıklı olabilmesi adına otel işletmelerinin liderlere ihtiyacı olduğu düşünülebilir (Mullins, 1998: 359-361; Avcı ve Topaloğlu, 2009: 17; Avcı ve Çalışkan, 2009: 233).

Lider-üye etkileşimi teorisi; liderlerin sahip olduğu bütün izleyicilerine aynı şekilde davranmadığı her bir üye için farklı liderlik tarzı benimsediğini belirtmektedir. Bu teoriye göre liderler bazı izleyicileri ile yüksek düzeyde etkileşimde bulunurken bazı izleyicileriyle düşük düzeyde etkileşimde bulunurlar. Ancak düşük düzeyli etkileşimde izleyiciler rutin işlerini yapmakta ve liderleriyle açık bir etkileşimde bulunmamaktadırlar (Dansereau vd., 1973; Dienesch ve Liden, 1986; Graen ve Uhl-Bien, 1995; Liden ve Maslyn 1998). Bunun bir sonucu olarak izleyiciler yani işgörenler yaptıkları işten uzaklaşabilir ve çevresinde bulunan diğer insanlar ile etkileşimi azalabileceği varsayılabılır. Yabancılaşan bir işgören kendi özüne ve benliğine yabancılaşmıştır ve kendisine doyum sağlayan örgütsel faktörlerden haz duymaz. Dolayısıyla çalıştığı örgütten gelecek ile ilgili beklentisi olmamasında dolayı örgüt hedef ve doğrultuları kapsamında işbirliği içerisine girmez (Tutar, 2010: 191). İşletmede bulunan işgörenlerin işlerine yabancılaşması sonucunda; işgörenler yaptıkları işe anlam veremez, tüm enerjisini ve potansiyeli kullanamaz, alınan kararlara katılımda yetersiz olduğunu düşünebilir ve diğer çalışanlar ile çatışma ortamına girebilir. Otel işletmelerinin başarısı işgörenlerin etkinliğine bağlı olması nedeniyle, üretilen mal ve hizmetlerinin kalitesinin düşebileceği bunun sonucunda otel işletmesinin rekabet koşullarından negatif olarak etkilenebileceği düşünülebilir.

Bu çalışmada 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin lider-üye etkileşimi ile işe yabancılaşması ile ilişkisini belirlemek amacıyla Marmaris ve İstanbul'da bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörelere anket uygulanmıştır. Bu araştırma lider-üye etkileşimi ve işe yabancılaşma literatürüne

katkıda bulunarak otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin verimliliğinin artırılması açısından önem taşıdığı düşünülmektedir.

LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİ

Liderliğin, insanların sosyal varlıklar olması ve ihtiyaçlarını giderebilmek adına bir grup içerisinde yaşamasının bir sonucu olarak bu grubu yönlendirecek bir kişiye ihtiyaç duymasından ortaya çıktığı söylenebilir (Bolat, 2011a: 121; İbicioğlu vd., 2009: 2). Hollander'e (1978: 1) göre liderlik; lider ve takipçileri arasındaki etkileşim sürecidir. Stogdill'e (1950: 3) göre liderlik; organize olmuş bir grubun, amaç belirme ve amaca ulaşma çabalarına etki etme süreci olarak düşünülebilir (Bryman, 2013: 1). Aytürk'e (2007: 33) göre liderlik; insanları değişim ve gelişim için ikna etme sürecidir (Tuncer, 2011: 61). Yapılan tanımlar incelendiğinde hedefe ulaşma, grup veya organizasyon yapısı ve kişilerarası ilişki gibi unsurların bir veya birkaçını içerdiği görülmektedir. Bu, liderlik ve organizasyonlar arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu nedenle bütün organizasyonlarda bir tür liderlik bulabileceğimiz söylenebilir (Andersen, 2006: 1079).

Klasik liderlik anlayışlarına göre; lider ile aynı çalışma ortamında bulunan işgörenler, liderlerini genellikle benzer şekilde yorumlamakta ve liderlerine benzer tepkiler vermektedir. Diğer bir varsayıma göre ise liderler, beraber çalıştıkları astlarına karşı istikrarlı bir davranış içerisinde bulunmaktadır (Şirin, 2012: 83). Öncelikle Dansereau vd. (1973) tarafından "Dikey İkili Bağlantı" (Vertical Dyad Linkage) olarak adlandırılan bu teori daha sonra Graen vd. (1982) tarafından lider-üye etkileşimi olarak yeniden adlandırılmış (Dienesch ve Liden, 1986: 618) ve liderlerin astlar ile ilişkilerinde benzer tarzda değil her bir ast için farklı türde ilişki geliştirdiğini belirtmektedir (Liden ve Maslyn, 1998: 43). Lider-üye etkileşimi teorisine göre, lider sahip olduğu asistanları, yardımcıları ve danışmanları gibi güven duyduğu astlarıyla yüksek kalite düzeyinde bir ilişki gerçekleştirmektedir. Bu yüksek kalitede gerçekleşen ilişkideki temel dayanak liderlerin astları için çekici gelen sonuçları kontrol altında tutmasıdır (Yukl, 2010: 235). Buna göre liderler; güven, destek, etki ve sadakat karşılığında sahip oldukları kısıtlı zaman, dikkat, enerji gibi kısıtlı kaynakları kullanarak bazı astları ile bir iç-grup (yüksek kalite etkileşim) oluşturmaktadır (Varma vd. 2005: 85). Üstleri ile daha resmi bir etkileşimde bulunan, sıradan görevleri yerine getiren, daha rutin bir performans gösteren ve üstleri tarafından iç-grup için seçilmeyen astlar dış-grubu (düşük kalite etkileşim) oluşturmaktadır (Liden ve Graen, 1980: 452).

Lider-üye etkileşimi teorisinin ölçümüne yönelik olarak birçok ölçek geliştirilmiştir. Bu ölçekler 2 madde ve 25 madde arasında değişim göstermekle (Graen ve Uhl-Bien, 1995: 236) birlikte bu süreçte geliştirilen ölçeklerin hiç biri sistemli bir psikometri çalışması veya net bir yapı içerisinde değildir (Dienesch ve Liden, 1986: 623). Daha sonra yapılan çalışmalarda lider-üye etkileşiminin ölçümünde 2 önemli ölçek bulunduğu belirtilmiştir. Bunlardan birincisi; Graen vd. (1982) tarafından geliştirilmiş olan 7 maddelik tek boyutlu LMX-7 ölçeğidir

(Gerstner ve Day, 1997) Diğer ölçek ise; Liden ve Maslyn (1998) tarafından geliştirilen ve 4 boyuttan oluşan LMX-MDM ölçeğidir (Joseph vd., 2011: 92). İlk başta Dienesch ve Liden, (1986: 624) tarafından 3 boyutlu olarak ele alınan bu ölçekte; katkı, sadakat ve etki boyutları bulunmaktadır. Ancak Dienesch ve Liden (1986) lider-üye etkileşimi yalnızca bu üç boyuttan oluşmaktadır diye kesin bir yargıda bulunmamış ve lider-üye etkileşiminin oluşumu sırasında bu üç boyut haricinde başka boyutlarında ortaya çıkabileceğini belirtmişlerdir. Daha sonra Liden ve Maslyn (1998) yaptığı çalışma ile bu üç boyuta profesyonel saygı boyutunu eklemiştir.

Katkı: Her bir üyenin, ortak hedefler doğrultusunda gerçekleştirdiği iş odaklı çalışmaların miktarı, yönü ve kalitesinin algılanmasıdır (Dienesch ve Liden, 1986: 624).

Sadakat: Lider-üye etkileşiminin gerçekleşmesi aşamasında, bağlılık ve güven önemli bir rol oynamaktadır. Lider ve astlar arasında oluşan etkileşimin sonucunun başarılı olabilmesi için liderin, astların yetenek ve istekliliklerine güven duyması gerekmektedir. Bununla beraber, astların lidere olan bağlılıklarına karşılık liderden istedikleri kaynakları sağlayacağına dair inanç duymaları gerekmektedir. Bu sayede iki tarafta ilişkinin gelişmesinde pay sahibi olacak ve ilişkinin gelişimi devam edecektir (Bauer ve Green, 1996: 1541).

Etki: Etki boyutu, lider-üye etkileşimi içerisinde bulunan taraflar arasında oluşan duygusal yakınlığın, iş ya da profesyonel değerlerden daha çok öncelikle kişilerarası çekiciliğe dayanmasıdır (Dienesch ve Liden, 1986: 625).

Profesyonel Saygı: Lider-üye etkileşimi içerisinde bulunan her bir üyenin, kendi iş alanında mükemmelleşmesiyle, örgüt içinde veya dışında kazandıkları saygınlığın algılanmasıdır (Liden ve Maslyn, 1998: 50).

Lider-üye etkileşimi ile ilgili turizm alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde; Kim, O'Neill ve Jeong'un (2004) Kore'de bulunan otel çalışanlarına yönelik olarak yaptığı çalışmada; lider-üye etkileşimi ve algılanan örgütsel destek arasında yaşanan etkileşimin örgüt içerisindeki güveni etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışkan'ın (2009) konaklama işletmelerinde, liderlik tarzlarının, lider-üye etkileşimi kalitesi üzerindeki etkisini incelediği çalışmada; paternalizm ve babacan liderlik tarzları ile yöneticinin lider-üye etkileşimi beklentisi arasında ilişki bulunduğu sonucuna ulaşmıştır. Kaşlı ve Aytemiz Seymen (2010) otel işletmelerinde, kişilik özellikleri, lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik ilişkisini araştırdığı çalışmada; kişilik özellikleri, lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif ilişki olduğu saptanmıştır. Kim, Lee ve Carlson (2010) tarafından Güney Kore'de konaklama sektöründe lider-üye etkileşimi ile işgören devri ilişkisinin incelendiği çalışmada; yönetici olmayan çalışanların lider-üye etkileşimi ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde U-biçimli eğrilerden oluşan bir ilişki olduğu ancak yöneticiler arasında ise bu ilişkinin doğrusal olarak gerçekleştiği belirtilmiştir. Çok yüksek kalitede lider-üye

etkileşimine sahip olan işgörenlerde işten ayrılma niyetinin daha çok olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Kim, O'Neill ve Cho (2010) tarafından otel işletmelerinde çalışanların lider-üye etkileşimi, kıskançlık ve örgütsel vatandaşlık davranışı incelendiği çalışmada; düşük kalitede lider-üye etkileşimine sahip olan çalışanların aynı yönetici ile yüksek kalitede lider-üye etkileşimine sahip olan çalışanlara oranla daha yüksek kıskançlık düzeyine sahip olduğu ve bu durumun örgütsel vatandaşlık davranışı içerisinde yer alan iş arkadaşlarına yardım anlayışını düşürdüğü sonucuna ulaşılmıştır. Bolat'ın (2011b) Ankara'da bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde, lider-üye etkileşimi kalitesinin tükenmişlik ile ilişkisini araştırdığı çalışmada; lider-üye etkileşim kalitesinin işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bolat'ın (2011c) Antalya'da bulunan 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının özyeterlilik ve lider-üye etkileşiminin tükenmişlikle ilişkisini araştırdığı çalışmada; öz yeterlilik ve lider-üye etkileşimi yüksek olan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu saptanmıştır. Bununla beraber lider-üye etkileşiminin, öz yeterlilik ve tükenmişlik arasında aracı bir rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Şahin (2011) tarafından turizm, gıda ve taşımacılık alanlarına yönelik olarak lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisini incelediği çalışmada; lider-üye etkileşimi etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif bir ilişki olduğu ve cinsiyet ile lider-üye etkileşiminin işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Li, Sanders ve Frenkel'in (2012) Çin'de bulunan lüks otellerde bulunan işgörenler lider-üye etkileşimi ile işgören performansı arasındaki ilişki incelediği çalışmada; lider-üye etkileşimi ve işgören iş performansı arasında pozitif yönlü bir bağlantı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Javaheri, Safarnia ve Mollahosseini (2013) tarafından İran'da bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlara yönelik olarak yaptığı araştırmada; kültürel zekanın lider-üye etkileşimini pozitif etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Garg ve Dhar'ın (2014) küçük ve orta büyüklükteki otel işletmelerinde çalışanların lider-üye etkileşimi ve algılanan örgütsel desteğin, örgütsel bağlılık ile pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İŞE YABANCILAŞMA

Yabancılaşma kavramının farklı disiplinlerde farklı tanımlarını bulunmaktadır (Boudon, 1989: 30-33; Ertoy, 2007: 18). Bu nedenle bu kavramın tek bir tanımla açıklanması zordur (Elma, 2003: 11). Bu kavramın kökü Latince "alienare" kelimesinden gelmekte ve "bir şeyi uzaklaştırma, yerini değiştirme, diğzerinin yerine koyma" anlamına da gelmektedir (Şenturan, 2007: 95-96).

Yabancılaşma, bireysel olarak oluşan psikolojik bir durumdur. Bireylerin bağlı bulunduğu topluluktan uzaklaştırılması ve o toplumun sahip olduğu kültürü kabullenmemesidir. Bu yüzden, yabancılaşma yalnızca bireysel bir içeriğe değil toplumsal bir içeriğe de sahiptir (Tezcan, 1985: 121). Bireylerin, siyasal ekonomik temelli ilişkilerinde meydana gelen bozulmalar ile birlikte kişinin kendisi, özü ve

benliği dışında yaşamak zorunda kalmasıdır (Tuna ve Yeşiltaş, 2014: 108). Karl Marx tarafından ortaya konan yabancılaşma düşüncesinin “soğuma” ve “şeyleşme” olarak farklılaşan iki anlamı bulunmaktadır. Bunlardan ilki, bireyin toplumundan ve çevresinden boşanma, uzaklaşma hissi yaşadığı sosyo-psikolojik temelli bir durumdur; birey aitlik hissetmez, çevresinden ayrılmıştır. İkinci durum ise, bireylere bir obje olarak davranıldığı, süreç içerisinde “şeyleştiği” ve benliğini kaybettiğini kast eden psikolojik imalar içeren felsefi bir durumdur. Yani modern bir dille bireyin “kişiliksiz” hale gelmesidir (Bell, 1959: 933). Wood (1981: 21) yabancılaşmayı, insanın kendini geliştirme olanaklarını bastırması veya tamamlanamaması olarak görmekte ve yabancılaşma içerisinde olan bireylerin kendilerini, doğrulamayacağını ve fiilen gerçekleştiremeyeceğini belirtmektedir.

Seeman’a (1983, s. 172) yabancılaşmanın tek bir tanımının yapılamaması nedeniyle bu kavramın daha iyi ölçülebilmesi ve daha iyi anlaşılabilmesi adına yalnızca yabancılaşma kavramı değil anomi kavramında yoğunlaşarak, yabancılaşmayı boyutlara ayırmıştır. Daha sonra bu boyutların operasyonel tanımını yaparak test edilebilir hale getirmeye yönelmiştir. Bu bağlamda sosyoloji ve sosyal psikoloji literatüründe bulunan doyumsuzluk, güçsüzlük, yalnızlık gibi toplumsal ve duygusal sorunlardan yola çıkarak yabancılaşmayı beş boyutta incelemiştir. Bu boyutlar (Tolan, 1981: 127);

Güçsüzlük: Bireyin sahip olduğu beklenti veya olasılıkların, kendi davranışları sonucunda çıktılarının belirlenememesi veya sağlamlaştırılmamasıdır (Seeman, 1959: 784). Marx’a (1970: 115-116) göre güçsüzlük boyutu, işgörenlerin üretim yaptığı araçlardan ve üretim aşamasında karar alma sürecinden mahrum bırakılması ve ürettikleri ürünler üzerinde kontrollerinin olmamasıdır. Güçsüzlük ile anlatılmak istenen bu duygunun toplumsal etmenlerden etkilendiği ve objektif bir nitelik taşımasıdır (Büyükyılmaz, 2007: 38).

Anlamsızlık: Bireylerin neye, hangi doğrulara inanıp bağlanacağını bilememesi durumudur. Kişilerin herhangi bir konuda karar verirken kendi düşündüğü doğruların, toplumun düşündüğü doğrular ile çakışmaması, bu boyutun yüksek düzeyde gerçekleştiğini belirtmektedir (Tolan, 1981: 127). Diğer bir tanıma göre “kişinin hayal ettiği geleceğine ulaşabileceği ile ilgili olarak umutsuz olması, düşüncelerini gerçekleştiremeyeceğine inanmasıdır (Ofloğlu ve Büyükyılmaz, 2008: 133).”

Örgütsel anlamda bakacak olursak; örgütsel amaçların kişisel rollerle uyuşmaması ve bu yüzden örgüt ve kişinin bütünleşememesidir. İşgörenlerin işbölümü çerçevesinde yalnızca kendi yapacağı işi bilmesi nedeniyle örgüt içerisinde bulunan diğer işgörenlerin işlerinden haberdar olmaması ve örgütün bölümlerinin yaptığı işlerle ilgili bir fikrinin bulunmaması, bunun sonucunda işgörenin örgüte ne gibi bir katkı sunduğunun farkına varamamasıdır (Eryılmaz ve Burgaz, 2011: 274).

Normsuzluk: Kurationsızlık olarak da geçen bu boyut; davranışı yönetecek ilke ve ölçümler bulamamak ve amaca ulaşabilmek için toplumca kabul görmemiş yöntemlere başvurmadır. Toplumsal değer ve normların kişilere anlamlı gelmemesi ve kişisel başarı hedeflerine ulaşabilmek adına toplum dışı hareket edilmesi nedeniyle bu boyut ortaya çıkmaktadır. Normsuzluk, sosyal araçlarla amaçlarına ulaşmak istenirken karşılaşılan imkânsızlıklarda ortaya çıkarmaktadır (Şimşek vd., 2006: 574).

Yalıtılmışlık: Seeman'a göre yalıtılmışlık; toplum tarafından kıymetli sayılan hedefler ve inanışların, bireyler tarafından düşük değerinde görülmesi durumudur (Seeman, 1959: 788-789). Genel anlamda bireylerin buldukları fiziksel ortamdan veya çevrelerindeki diğer bireylerle olan ilişkide bulunmaktan kaçınması ya da diğer kişilerle olan ilişkilerini en aza indirmesidir. Bu durum bireyin içinde bulunduğu psikolojik durum veya çevrede yüzünden meydana gelmiş olabilir (Elma, 2003: 36).

Kendine Yabancılaşma: Örgütsel anlamda kendine yabancılaşma boyutu ise iki farklı yönü barındırmaktadır. Bunlardan ilki işgörenlerin örgütte kendini ortaya koyamaması, ikincisine göre ise işgörenlerin işi içsel olarak kavrayamamasıdır. Bu boyuta göre kendine yabancılaşan bireyler yaptıkları işlerin içsel faktörlerine ilgi duymazlar ve daha çok dışsal faktörlere yönelirler. Kendine yabancılaşan bireyler yaptıkları işlerden haz almaz ve kendilerini bir boşlukta hissederler (Eryılmaz ve Burgaz, 2011: 274).

İşe yabancılaşma kavramı ise; işgörenlerin işe fazla ilgi duymaması, yaptıkları iş için fazla enerji harcamamaları ve öncelikli olarak harici ödüllere yönelmesini yansıtan bir davranış veya durum olarak belirtilebilir (Agarwal, 1993: 723). Blauner'e (1964) göre işe yabancılaşma; "işin; özerklik, sorumluluk, toplumsal etkileşim ve kendini gerçekleştirme gibi bireyin insan olarak değerini ortaya koyan koşulların ve ortamların sağlanamaması durumu" olarak açıklanmaktadır (Çakır, 2006: 14).

Bireyler içinde bulunduğu toplumda bulunan arkadaşları, ailesi ve kişisel özellikler gibi birçok etmenden etkilenerek yabancılaşmaktadır. Bu konu hakkında çalışma yapan yazarlar (Duru, 1995; Ekmekçi, 1999; Hoşgörür, 1997; Pars, 1982), işgörenin işlerine yabancılaşma nedenlerini şu başlıklar altında toplamışlardır (Çakır, 2006: 26):

Çağımızın Özellikler: Yaşanılan sanayileşme ve hızlı kentleşme sürecinin kişiler üzerinde yarattığı; çevre kirliliği, teknolojiye hızlı gelişmeler gibi faktörler yabancılaşma durumuna neden olmaktadır.

Yaşamsal Koşullar: İşgörenlerin ikamet ettikleri yere bağlı olarak yaşadıkları zorluklar (iş ve ev arasındaki mesafenin uzaklığı), oturulan yerdeki kültürel farklılıklar, aile yapısı gibi faktörler yabancılaşma durumuna neden olmaktadır.

Çalışılan Kuruma Bağlı Koşullar: Kurumdaki bürokratik yapı, görev kapsamı ve iş bölümü, çalışanların yöneticileri ve iş arkadaşları ile ilişkileri, kazandığı paranın miktarı gibi etmenler yabancılaşma durumuna neden olmaktadır.

Yapılan İşin Niteliği: Sabit bir işte çalışma, çalışma süresi, iş yükü, işi sevme, karar almada etkinlik, işin sonuçlarının denetlenememesi gibi etmenler yabancılaşma durumuna neden olmaktadır.

Kişisel Özellikler: Çalışanların iş ve toplumsal yaşamdan olan beklentileri, psikolojik durumu, yaşama bakış açısı, sosyal durumu, mesleki doyum noktası, gereksinimlerini karşılayamaması gibi etmenler yabancılaşma durumuna neden olmaktadır.

Yabancılaşma ile ilgili turizm alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde; DiPietro ve Pizam'ın (2008) hızlı servis yapan restoranlarda çalışanların işe yabancılaşmasını araştırdığı çalışmada; yabancılaşma duygusunun, saat başı ücrete çalışan, erkek, genç, eğitilmiş ve siyahi işgörenlerde daha yaygın olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bununla beraber, yabancılaşmanın nedenlerinin teknolojik veya işin doğası gereği olmadığı daha çok liderlik stilleri ve yönetsel olduğu belirtilmiştir. Babür'ün (2009) Antalya'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde örgütsel yabancılaşmayı incelediği araştırmada; işgörenlerin güçsüzlük, anlamsızlık ve kuralsızlık boyutlarında yabancılaşma duygusu barındırdığı tespit edilmiştir. Ayrıca yabancılaşma hissinin eğitim durumu, çalışma süresi, departman değişkenine göre daha fazla güçsüzlük hissettikleri sonucuna ulaşılmıştır. Yumuk'un (2011) Nevşehir'de bulunan otel işletmelerinde işe yabancılaşmanın iş tatmini üzerindeki etkisini incelediği çalışmada; işe yabancılaşma boyutları ve iş tatmini arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuş ve işe yabancılaşmanın alt boyutlarının cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, departman, çalışma şekli, hizmet süresi ve maaş değişkenine göre farklılık gösterdiği belirtilmiştir. Develioğlu ve Tekin (2012) Antalya ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde bulunan işgörenlerin yabancılaşma durumları ile demografik faktörler arasında ilişkiyi incelediği çalışmada; işgörenler arasında en fazla kendine yabancılaşma boyutu görüldüğü ve cinsiyet, medeni durum, deneyim süresi, öğrenim süresi, departman değişkenleri ile yabancılaşma boyutları arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Erkılıç'ın (2012) Afyonkarahisar ve Antalya'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde örgütsel stresin örgütsel yabancılaşma üzerine etkisini incelediği çalışmada; örgütsel yabancılaşma ve örgütsel stres arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ve örgütsel stres boyutlarından olan yapılan işin özelliğinin örgütsel yabancılaşmayı etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca medeni durum, kıdem, gelir düzeyi, yaş, departman değişkenine göre yabancılaşma düzeyinin değiştiği sonucuna ulaşılmıştır. Develioğlu ve Tekin'in (2013) tarafından Antalya'da 5 yıldızlı otel işletmelerinde yaptığı araştırma sonuçlarına göre; güçsüzlük boyutu, kişilik özelliklerinde yer alan sorumluluk ve duygusal dengesizlikten etkilendiğine ulaşılmıştır. Topluma yabancılaşma boyutu, kişilik özelliklerinde yer alan sorumluluk ve duygusal dengesizlikten etkilendiğine ulaşılmıştır. Kendine

yabancılaşma boyutu, kişilik özelliklerinde yer alan sorumluluk, duygusal dengesizlik ve geçimlilikten etkilendiğine ulaşılmıştır. Genel olarak yabancılaşma durumunun ise kişilik özelliklerinde yer alan sorumluluk ve duygusal dengesizlikten etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır. Tuna ve Yeşiltaş'ın (2014) Ankara ve Antalya illerinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde yaptığı çalışmada; etik iklim türlerinden olan kişisel ahlak ve kişisel çıkarım, yabancılaşmayı etkilediği ve özdeşleşme ve işe yabancılaşmanın işten ayrılmayı etkilediği saptanmıştır. Çilesiz'in (2014) Ankara'da bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde yaptığı çalışmada; cinsiyet değişkeni ile yabancılaşmanın güçsüzlük boyutu arasında anlamlı bir ilişki olduğu buna göre kadın çalışanların ortalamalarının erkek çalışanlara göre ortalamalarının daha düşük olduğu belirtilmektedir. Bununla beraber çalışılan departman açısından yapılan değerlendirmede mutfak personelinin güçsüzleşme boyutunda en düşük ortalamaya sahip olduğu belirtilmektedir. Ayrıca eğitim durumuna göre ilköğretim ve altı seviyesinde olan çalışanların anlamsızlaşma boyutunda en yüksek ortalamaya sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİ VE İŞGÖRENİN İŞE YABANCILAŞMASI ARASINDAKİ İLİŞKİ

Lider-üye etkileşimi, liderler ile işgörenler arasında yaşanan ilişkinin farklı düzeylerde gerçekleştiğini belirten bir teoridir. Bu teoriye göre üstler sahip olduğu astları performans, kişisel yetenek gibi kıstaslara göre sınavarak bir iç-grup oluştururlar. Lider, sahip olduğu kısıtlı zamanı kullanarak iç grup içerisinde bulunan üyeler ile güven ve sadakate dayalı daha yakın bir ilişki oluşturmakta ve karşılıklı olarak yarar ve sonuç çıktılarını paylaşmaktadır. İç-grup haricinde kalan astlarla ise dış-grup adı verilen düşük etkileşim düzeyinde bulunmaktadır. Dış-grup içerisinde bulunan üyeler rutin işlerini yapmakta ve iç-grupta bulunanların aksine liderleriyle daha uzak bir ilişki gerçekleştirmektedir. Ancak, iç-grup ve dış-grup ayrımı işgörenlerin eşitlik ve adalet algısı üzerinde olumsuz bir etki bırakabileceği ve bu olumsuz etkinin işgörenlerin işletmeye olan aidiyet duygusunu olumsuz etkileyebileceği söylenebilir. Bu durumun işgörenlerin işe yabancılaşması ile ilişkili olabileceği düşünülmektedir.

Lider-üye etkileşimi teorisinde farklı kalitelerde oluşan iç ve dış grup arasında, görev kapsamlarında, iş bölümünde, yöneticiler ile ilişkilerde ve ödüllerde hatta kazanılan maaşta farklılıklar oluşmaktadır (Yukl, 2010: 235-236). İşe yabancılaşmanın temel nedenlerinden birisi olan çalışılan kuruma bağlı olan koşullardır. Kurumdaki bürokratik yapı, görev kapsamı ve iş bölümü, çalışanların yöneticileri ve iş arkadaşları ile ilişkileri, kazandığı paranın miktarı gibi etmenler yabancılaşma durumuna neden olmaktadır (Çakır, 2006: 26).

Günlük çalışma ortamında yürütülen işlerin rutin bir hale gelmesi ve işgörenlerin grup halinde değil bireysel olarak çalışmalarını yürütmesi sonucu; insanlar arası iletişim ve sosyal ilişki kurma giderek azalmaktadır (Usul, 2007: 81-82; Usul vd., 2014: 152). Yabancılaşan işgörenler ise çalıştığı örgütten gelecek ile ilgili

beklentisi olmamasında dolayı örgüt hedef ve doğrultuları kapsamında işbirliği içerisine girmez (Tutar, 2010: 191). Düşük kalitede gerçekleşen lider-üye etkileşimi içerisinde bulunan dış grup üyeleri yeni görev ve sorumluluk almak istemezler (Northouse, 2013: 163).

İlgili literatür incelendiğinde, lider-üye etkileşimi ile işe yabancılaşma ilişkisini araştıran birkaç çalışma bulunmaktadır. Tummers ve den Dulk'un (2011) Hollanda'da bulunan ebeler üzerinde yaptığı çalışmada; işe yabancılaşmanın, örgütsel bağlılığa, iş performansına ve iş-yaşam dengesine etkisi incelemiştir. Bu değişkenlerin yanında iş stresi ve lider-üye etkileşiminin, örgütsel bağlılık, iş performansı ve iş-yaşam dengesine ile olan ilişkilerinden yola çıkarak işe yabancılaşmanın etkisi incelenmiştir. Lider-üye etkileşiminin, örgütsel bağlılık, iş performansı ve iş-yaşam dengesi ile güçlü bir etkileşim içerisinde olduğu bulgusuna ulaşılmış ve üst ast ilişkisinin önemli olduğunun vurgusu yapılmıştır.

Tüzün'ün (2014) hemşirelerde algılanan örgütsel destek ve lider-üye etkileşiminin işe yabancılaşma üzerine etkisini incelediği çalışmada; lider-üye etkileşiminin etki, bağlılık, katkı ve profesyonel saygı boyutlarının işe yabancılaşma ile negatif yönlü bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırma Amacı ve Hipotezleri

Araştırmanın amacı, 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin lider-üye etkileşimi ile işgörenin işe yabancılaşması arasındaki ilişkiyi incelemektir. Çalışma kapsamında hem yıl boyunca açık 5 yıldızlı otel işletmelerinin yer aldığı İstanbul destinasyonu hem de sezonluk faaliyet gösteren Marmaris destinasyonun yer almasındaki amaç sezonluk olarak faaliyet gösteren otel işletmeleri ve yıl boyunca faaliyet gösteren otel işletmelerinin sahip olduğu farklılıklar nedeniyle oluşabilecek lider-üye etkileşimi ve işe yabancılaşma farklılıklarının tespit edilmesidir. İlgili literatürde lider-üye etkileşimi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi inceleyen az sayıda çalışma bulunmakta ancak 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler açısından bu ilişkiyi inceleyen çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu kapsamda özgün bir değer taşıyan araştırma, hem bu iki kavram arasında oluşabilecek ilişkinin bulunması hem de ilgili literatüre katkı sağlaması bakımından önem taşımaktadır.

Araştırma amacı doğrultusunda lider-üye etkileşimi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla oluşturulan araştırma hipotezleri aşağıda yer almaktadır:

H₁: Lider-üye etkileşimi ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1a}: Lider-üye etkileşiminin etki boyutu ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1b}: Lider-üye etkileşiminin bağıllık boyutu ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1c}: Lider-üye etkileşiminin katkı boyutu ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1d}: Lider-üye etkileşiminin profesyonel saygı boyutu ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Marmaris ve İstanbul destinasyonlarında bulunan otel işletmeleri işgörenleri arasında lider-üye etkileşimi bakımından anlamlı farklılık vardır.

H₃: Marmaris ve İstanbul destinasyonlarında bulunan otel işletmeleri işgörenleri arasında işe yabancılaşma bakımından anlamlı farklılık vardır.

Veri Toplama Yöntemi

Araştırma kapsamında veri toplama aracı olarak daha önceden Türkçe'ye çevrilmiş olan yerli ve yabancı literatürde sıklıkla kullanılan ölçeklerden yararlanılmıştır. Anket üç bölümden ve 31 ifadeden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde işgörelere yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, turizm eğitimi durumu, sektördeki deneyim yılı, mevcut işyerindeki çalışma süresi, çalışılan departman ve unvan gibi demografik bilgilerden oluşan 9 ifade bulunmaktadır. İkinci bölüm, Liden ve Maslyn (1998) tarafından geliştirilen ve 12 ifadeden oluşan lider-üye etkileşimi (LMX-MDM) ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek Baş, Keskin ve Mert (2010) tarafından Türkçe'de geçerlilik güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ve ölçeğin yüksek geçerlilik ve güvenilirliğe sahip olduğu belirlenmiştir. Ölçek; etki (1., 2. ve 3. ifadeler), katkı (4., 5. ve 6. ifadeler), sadakat (7., 8. ve 9. ifadeler) ve profesyonel saygı (10., 11. ve 12. ifadeler) olmak üzere 4 boyuttan oluşmakta ve her boyut 3'er ifade içermektedir. Üçüncü bölümde, işgörelerin işe yabancılaşmasını ölçmek için Maddi, Kobasa ve Hoover'ın (1979) oluşturduğu ve daha sonra Hirschfield, Field ve Bedeian (2000) tarafından geliştirilen 10 ifadeden oluşan işe yabancılaşma ölçeği kullanılmıştır. Ayaydın (2012) tarafından kullanılan ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0,877 şeklindedir. Araştırma kapsamında kullanılan ölçekler 5'li Likert şeklinde hazırlanmıştır (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum).

Araştırma Evren ve Örneklemi

Araştırma evrenini İstanbul'da ve Marmaris'te bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörelere oluşturulmaktadır. Marmaris ve İstanbul'da bulunan 5 yıldızlı otellerde bulunan işgörelere sayısı net olarak bilinmediği için Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın (1989); "Otelcilik ve Turizm Sektöründe İşgücü Araştırması'ndan" yararlanılarak işletmelerin sahip olduğu yatak sayısına göre %59'u personel sayısı olarak kabul edilmiştir (Türkmen ve Artuğer, 2011: 236-237). Marmaris'te faaliyet gösteren 16 adet 5 yıldızlı otel işletmesi 11,107 yatak kapasitesine sahiptir (Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2015). İstanbul'da faaliyet gösteren 85 adet 5 yıldızlı otel işletmeleri 45,787'dir (İstanbul İl Kültür ve

Turizm Müdürlüğü, 2015). Bu hesaba göre İstanbul ve Marmaris'te toplam 56,894 yatak kapasitesi bulunmakta buna göre %100 doluluk oranına göre 33,567 işgören bulunmaktadır. Araştırmada kolayda örneklem yöntemiyle 800 anket dağıtılmıştır. Marmaris'te bulunan 5 yıldızlı otellerin insan kaynakları ve üst düzey yöneticiler ile irtibata geçilmiştir ve 400 anket dağıtılmıştır. Toplam 222 ankete ulaşılmıştır. Bu anketler içerisinde eksiksiz şekilde cevaplanan 178 adet anket araştırmaya dâhil edilmiştir. İstanbul'da bulunan 5 yıldızlı otellerin insan kaynakları ve üst düzey yöneticileri ile irtibata geçilmiştir ve 400 anket dağıtılmıştır. Toplam 145 ankete ulaşılmıştır. Bu anketler içerisinde eksiksiz şekilde cevaplanan 111 adet anket araştırmaya dâhil edilmiştir. Toplam 289 anket araştırmaya dâhil edilmiştir.

VERİLERİN İSTATİSTİKSEL ANALİZİ VE BULGULAR

Araştırma, ilişkisel tarama modeli ile gerçekleştirilmiş olup araştırma kapsamında elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences for Windows 22) paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel metotlar kullanılmıştır. Araştırmada yer alan verilen normal bir dağılım göstermemesi nedeniyle parametrik olmayan testler kullanılmıştır. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup arasındaki farkı saptamak için “Mann-Whitney U”, ikiden fazla grubu bulunan veriler arasındaki farkı saptamak için “Kruskal-Wallis” testi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında yer alan değişkenleri bağımlı veya bağımsız dikkate almaksızın bu değişkenler arasındaki ilişkinin derecesini ve yönünü belirlemek amacıyla “Spearman” korelasyon kullanılmıştır (Durmuş vd., 2013: 196). Araştırma kapsamındaki değişkenlerin birbirini etkileyip etkilemediğini saptamak için regresyon testi uygulanmıştır.

Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Tablo 1: Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Faktörün Adı	Soru İfadesi	Faktör Yüğü	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Güvenilirlik
Etki	1-Yöneticimi bir insan olarak çok severim.	0,896	46,858	0,877
	2-Yöneticim bir insanın arkadaş olmayı isteyeceği türden biridir.	0,931		
	3-Yöneticimle birlikte çalışmak keyiflidir.	0,742		
Sadakat	4-Yöneticim konu hakkında yeteri kadar bilgi sahip olmasa da benim işle ilgili yaptığım faaliyetleri savunur.	0,629	11,235	0,808
	5-Yöneticim başkaları bana karşı olduğunda beni destekler.	0,795		
	6-Yöneticim çalıştığım yerde açıkça bir hata yapsam bile beni başkalarına karşı savunur.	0,881		
Katki	7-Yöneticim benim görev tanımımın dışında olan işlere de destek verir ve gerekli kaynakları sağlar.	0,655	9,192	0,750
	8-Yöneticimin işle ilgili belirlediği	0,697		

	amaçları gerçekleştirmek için gerekenden daha fazla çaba harcamak konusunda istekliyimdir.			
	9-Yöneticim için işle ilgi olarak elimden geleni yaparım.	0,706		
	10-Yöneticim, işle ilgili bilgilerimden etkilenir.	0,627		
Profesyonel Saygı	11-Yöneticim işle ilgili bilgime ve yeteneklerime saygı duyar.	0,809	6,880	0,783
	12-Yöneticim profesyonel yeteneklerimi takdir eder.	0,756		
Toplam:		74,165		
		Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği: 0,881		
		Barlett Küresel		Ki kare: 1721,176
				sd: 66
				p değeri: 0,000

Yapılan KMO ve Barlett analizi sonucunda Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği 0,881 olarak bulunmuş ve Barlett değerinin 0,05 değerinden küçük olması nedeniyle ölçeğin faktör analizine uygun olduğu saptanmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda 4 (etki, sadakat, katkı ve profesyonel saygı) boyut oluşmuştur. Bu boyutların toplam varyansı 74,165'dir. Ölçek boyutlarının güvenilirlik testi sonucunda etki boyutunun 0,877, sadakat boyutunun 0,808, katkı boyutunun 0,750 ve profesyonel saygı boyutunun 0,783 güvenilirlikte olduğu tespit edilmiştir.

İşe Yabancılaşma Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Tablo 2: İşe Yabancılaşma Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Soru İfadesi	Faktör Yüğü	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Güvenilirlik
1-Geçimini işten sağlayan insanlar belirli amaçlar peşinden koşan insanlar tarafından idare edilirler, yanlış yönlendirilirler.	0,525		
2-Hangi amaç uğruna çalıştığımı bilmiyorum.	0,693		
3-İş hayatımın çoğu anlamsız aktivitelerle geçmektedir.	0,691		
4-Ne kadar çok çalışırsan çalış, işteki amacına ulaşman zordur.	0,652		
5-İşte coşkulu ve hevesli olmanın zor olduğunu düşünüyorum.	0,659		
6-İnsanlar çok çalışarak sadece ücretlerini biraz arttırabilirler.	0,695	41,924	0,844
7-Normal bir iş yapılamayacak kadar sıkıcıdır.	0,665		
8-Elimden gelenin en iyisini yapmaya uğraşmıyorum	0,658		
9-İşimi sevmem, sadece geçimimi sağlamak için çalışıyorum.	0,644		
10-İnsanların yaptıkları işin topluma değer olduğuna inanmıyorum.	0,572		
Toplam:		41,924	
		Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği: 0,833	
		sd: 45	
		p değeri: 0,000	

Yapılan KMO ve Barlett analizi sonucunda Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği 0,833 olarak bulunmuş ve Barlett değerinin 0,05 değerinden küçük olması nedeniyle ölçeğin faktör analizine uygun olduğu saptanmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda tek boyut oluşmuştur. Bu boyutların toplam varyansları 41,924'tür. Sosyal bilimlerde yapılan analizlerde 0,40 ve 0,60 arasında değişen varyans oranları yeterli kabul edilmektedir (Özcan ve Balyer, 2012: 361; Scherer vd., 1988).

Tablo 3: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Değişkenler	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Destinasyon	Marmaris	178	61,6
	İstanbul	111	38,4
	Toplam	289	100,0
Yaş	18-25 yaş	93	32,2
	26-30 yaş	88	30,4
	31-35 yaş	50	17,3
	36-40 yaş	21	7,3
	41-45 yaş	16	5,5
	46-50 yaş	12	4,2
	50 ve + yaş	9	3,1
	Toplam	289	100,0
Cinsiyet	Kadın	97	33,6
	Erkek	192	66,4
	Toplam	289	100,0
Medeni Durum	Evli	139	48,1
	Bekar	150	51,9
	Toplam	289	100,0
Eğitim Durumu	İlköğretim	46	15,9
	Lise	131	45,3
	Önlisans	54	18,7
	Lisans	52	18,0
	Lisans Üstü	6	2,1
	Toplam	289	100,0
Turizm Eğitimi	Lise	109	37,7
	Önlisans	45	15,6
	Lisans	29	10,0
	Lisans Üstü	7	2,4
	Turizm Eğitimi	99	34,3
	Almanlar		
Sektördeki Deneyim Süresi	Toplam	289	100,0
	1-3 yıl	137	47,4
	4-6 yıl	73	25,3
	7-10 yıl	40	13,8
	11-15 yıl	18	6,2
	15 ve ötesi	21	7,3
İşyerinde Çalışma Süresi	Toplam	289	100,0
	1 yıldan az	155	53,6
	1-3 yıl	71	24,6
	4-6 yıl	38	13,1
	7-10 yıl	13	4,5
	11-15 yıl	5	1,7
	15 yıl ve ötesi	7	2,4
Çalışılan Departman	Toplam	289	100,0
	Önbüro	73	25,3

	Yiyecek İçecek	85	29,4
	Kat Hizmetleri	42	14,5
	Muhasebe Finansman	19	6,6
	Satış ve Pazarlama	14	4,8
	Teknik Hizmetler	18	6,2
	Müşteri İlişkileri	6	2,1
	Satın Alma	3	1,0
	Animasyon ve Rekreasyon	8	2,8
	Hamam, Fitness, Sauna	8	2,8
	Diğer	13	4,5
İşyerindeki Ünvanınız	Müdür	11	3,8
	Müdür Yardımcısı	5	1,7
	Şef	40	13,8
	Çalışan	233	80,6
	Toplam	289	100,0

Çalışmanın yapıldığı destinasyon değişkenine göre; 178 kişi (%61,6) Marmaris, 111 (%38,4) kişi İstanbul destinasyonunda bulunmaktadır. Yaş değişkenine göre; 93 (%32,2) 18-25 yaş, 88 (%30,4) 26-30 yaş aralığında bulunan işgörenler çoğunluktadır. İşgörenler cinsiyet değişkenine göre 97 (%33,6) kadın, 192 (%66,4) erkek olarak dağılmıştır. İşgörenler medeni durum değişkenine göre 139 (%48,1) evli, 150 (%51,9) bekar olarak dağılmıştır. İşgörenlerin eğitim durumu incelendiğinde çoğunluk lise mezunudur. Turizm eğitimi değişkenine göre; lise ve önlisans mezunu olan işgörenler yoğunluktadır. Sektördeki deneyim süresi değişkenine göre; işgörenler çoğunlukla 1-3 yıl arasında deneye sahiptir. İşgörenlerin mevcut işyerinde çalışma süreleri incelendiğinde 1 yıldan az (%53,6) çalışan sayısı yoğunluktadır. İşgörenler çalıştıkları departman değişkenine göre önbüro (%25,3) ve yiyecek-içecek departmanında (%29,4) çalışanlar fazlalıktadır. İşyerindeki unvan değişkenine göre; işgörenlerin büyük çoğunluğu (%80,6) çalışan şeklinde dağılım göstermektedir.

Lider-üye etkileşiminin ve destinasyon değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine belirlenmesine yönelik analiz sonuçlarına göre şu bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 4: Lider-Üye Etkileşimi Ölçeğinin Destinasyon Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Mann Whitney U Testi Sonuçları

	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
Genel Etkileşimi	Marmaris	178	142,71	25403,00	9472,000	0,555
	İstanbul	111	148,67	16502,00		
Etki	Marmaris	178	143,05	25463,50	9532,500	0,604
	İstanbul	111	148,12	16441,50		
Sadakat	Marmaris	178	148,51	26434,50	9254,500	0,362
	İstanbul	111	139,37	15470,50		
Katkı	Marmaris	178	142,17	25306,50	9375,500	0,461
	İstanbul	111	149,54	16598,50		
Profesyonel Saygı	Marmaris	178	141,07	25111,00	9180,000	0,308
	İstanbul	111	151,30	16794,00		

Araştırmaya katılan işgörenlerin genel lider-üye etkileşim ($p=0,555$), etki ($p=0,604$), sadakat ($p=0,362$), katkı ($p=0,461$) ve profesyonel saygı ($p=0,308$) puanları ortalamaları ile destinasyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Mann Whitney U Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p<0,05$). Bu sonuca göre “ H_2 : Marmaris ve İstanbul destinasyonlarında bulunan otel işletmeleri işgörenleri arasında lider-üye etkileşimi bakımından anlamlı farklılık vardır” hipotezi reddedilmiştir.

İşe yabancılaşmanın ve destinasyon değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine belirlenmesine yönelik analiz sonuçlarına göre şu bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 5: İşe Yabancılaşmanın Destinasyon Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Mann Whitney U Testi Sonuçları

	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
İşe Yabancılaşma	Marmaris	178	155,65	27706,50	7982,500	0,006
	İstanbul	111	127,91	14198,50		

Araştırmaya katılan işgörenlerin işe yabancılaşma düzeyi ($p=0,006$) puan ortalaması ile destinasyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Mann Whitney U Testi sonucuna göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. ($p<0,05$). Bu sonuca göre Marmaris destinasyonunda (155,65) bulunan işgörenler İstanbul destinasyonunda (127,91) bulunan işgörelere göre daha fazla işe yabancılaşma düzeyine sahiptir. Bu sonuca göre “ H_3 : Marmaris ve İstanbul destinasyonlarında bulunan otel işletmeleri işgörenleri arasında işe yabancılaşma bakımından anlamlı farklılık vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6: Genel Lider-Üye Etkileşimi ve Boyutlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Genel Lider-Üye Etkileşimi	Etki	Sadakat	Katkı	Profesyonel Saygı
χ^2	6,248	5,084	3,797	4,880	12,891
sd	6	6	6	6	6
p	0,396	0,533	0,704	0,559	0,045

Araştırmaya katılan işgörenlerin profesyonel saygı puanları ortalamaları ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 12,891$; $p=0,045$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda yaş değişkeninde yer alan gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 7: Genel Lider-Üye Etkileşimi ve Boyutlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Genel Lider-Üye Etkileşimi	Etki	Sadakat	Katkı	Profesyonel Saygı
χ^2	15,632	23,279	3,907	10,762	6,412
sd	4	4	4	4	4
p	0,004	0,000	0,419	0,029	0,170

Araştırmaya katılan işgörenlerin genel lider-üye etkileşimi puanları ortalamaları ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 15,632$; $p=0,004$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda lise mezunu ve lisans mezunu işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,009$) buna göre lisans mezunu işgörenler (172,26) lise mezunu işgörenlerden (126,76) daha fazla genel lider-üye etkileşimine sahiptir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin etki boyutu puanları ortalamaları ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 23,279$; $p=0,000$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda göre lise mezunu ve lisans mezunu işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,001$) buna göre lisans mezunu işgörenler (178,65) lise mezunu işgörenlerden (126,41) daha fazla etki boyutuna sahiptir. Lise mezunu işgörenler ve önlisans mezunu işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,025$) buna göre önlisans mezunu işgörenlerin (165,91) lise mezunu işgörene (126,41) göre daha fazla genel lider-üye etkileşimine sahiptir. İlköğretim mezunu işgörenler ve lisans mezunu işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,026$) buna göre lisans mezunu işgörenler (178,65) ilköğretim mezunu işgörene (129,25) göre daha fazla etki boyutuna sahiptir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin katkı boyutu puanları ortalamaları ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 10,762$; $p=0,029$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda yaş değişkeninde yer alan gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 8: Genel Lider-Üye Etkileşimi ve Boyutlarının Turizm Eğitimi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Genel Lider-Üye Etkileşimi	Etki	Sadakat	Katkı	Profesyonel Saygı
χ^2	14,089	19,465	4,947	16,018	5,981
sd	4	4	4	4	4
p	0,007	0,001	0,293	0,003	0,201

Araştırmaya katılan işgörenlerin genel lider-üye etkileşimi puanları ortalamaları ile turizm eğitimi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 14,089$; $p=0,007$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda turizm eğitimi değişkeninde yer alan gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin etki boyutu puanları ortalamaları ile turizm eğitimi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 23,279$; $p=0,001$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda lise mezunu ve lisans mezunu işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,003$) buna göre lisans mezunu işgörenler (189,41) lise mezunu işgörenlerden (127,66) daha fazla etki boyutuna sahiptir. Turizm eğitimi almayan işgörenler ve lisans mezunu işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,038$) buna göre lisans mezunu işgörenlerin (189,41) turizm eğitimi almayan işgörelere (140,02) göre daha fazla etki boyutuna sahiptir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin katkı boyutu puanları ortalamaları ile turizm eğitimi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 10,762$; $p=0,003$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda turizm eğitimi değişkeninde yer alan gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 9: Genel Lider-Üye Etkileşimi ve Boyutlarının Sektördeki Deneyim Süresi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Genel Lider- Üye Etkileşimi	Etki	Sadakat	Katkı	Profesyonel Saygı
χ^2	22,173	22,855	4,860	25,864	24,915
sd	4	4	4	4	4
p	0,000	0,000	0,302	0,000	0,000

Araştırmaya katılan işgörenlerin genel lider-üye etkileşimi puanları ortalamaları ile sektörlerdeki deneyim süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 14,089$; $p=0,000$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda 1-3 yıl deneyime sahip işgörenler ve 11-15 yıl deneyime sahip işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,003$) buna göre 11-15 yıl deneyime sahip işgörenler (204,31) 1-3 yıl deneyime sahip işgörenlerden (127,78) daha fazla genel lider-üye etkileşimine sahiptir. 1-3 yıl deneyime sahip işgörenler ve 7-10 yıl deneyime sahip işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,001$) buna göre 7-10 yıl deneyime sahip işgörenler (175,99) 1-3 yıl deneyime sahip işgörenlerden (127,78) daha fazla genel lider-üye etkileşimine sahiptir. 4-6 yıl deneyime sahip işgörenler ve 11-15 yıl deneyime

işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,032$) buna göre 11-15 yıl deneyime sahip işgörenler (204,31) 4-6 yıl deneyime sahip işgörenlerden (139,49) daha fazla genel lider-üye etkileşimine sahiptir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin etki boyutu puanları ortalamaları ile sektördeki deneyim süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 22,855$; $p=0,000$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda 1-3 yıl deneyime sahip işgörenler ve 7-10 yıl deneyime işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,002$) buna göre 7-10 yıl deneyime sahip işgörenler (184,94) 1-3 yıl deneyime sahip işgörenlerden (130,01) daha fazla etki boyutuna etkileşimine sahiptir. 1-3 yıl deneyime sahip işgörenler ve 11-15 yıl deneyime işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,007$) buna göre 11-15 yıl deneyime sahip işgörenler (198,42) 1-3 yıl deneyime sahip işgörenlerden (130,01) daha fazla etki boyutuna etkileşimine sahiptir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin katkı boyutu puanları ortalamaları ile sektördeki deneyim süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 25,864$; $p=0,000$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda 1-3 yıl deneyime sahip işgörenler ve 7-10 yıl deneyime sahip işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,000$) buna göre 7-10 yıl deneyime sahip işgörenler (191,29) 1-3 yıl deneyime sahip işgörenlerden (128,25) daha fazla katkı boyutuna sahiptir. 1-3 yıl deneyime sahip işgörenler ve 11-15 yıl deneyime işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,008$) buna göre 11-15 yıl deneyime sahip işgörenler (197,33) 1-3 yıl deneyime sahip işgörenlerden (128,25) daha fazla katkı boyutuna sahiptir. 4-6 yıl deneyime sahip işgörenler ve 7-10 yıl deneyime işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,013$) buna göre 7-10 yıl deneyime sahip işgörenler (191,29) 4-6 yıl deneyime sahip işgörenlerden (138,93) daha fazla katkı boyutuna sahiptir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin profesyonel saygı boyutu puanları ortalamaları ile sektördeki deneyim süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 24,915$; $p=0,000$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda 1-3 yıl deneyime sahip işgörenler ve 11-15 yıl deneyime işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,000$) buna göre 11-15 yıl deneyime sahip işgörenler (217,22) 1-3 yıl deneyime sahip işgörenlerden (128,39) daha fazla profesyonel saygı boyutuna sahiptir. 4-6 yıl deneyime sahip işgörenler ve 11-15 yıl deneyime işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,003$) buna göre 11-15 yıl deneyime sahip işgörenler (217,22) 4-6 yıl deneyime sahip işgörenlerden (138,34) daha fazla profesyonel saygı boyutuna sahiptir.

Tablo 10: Genel Lider-Üye Etkileşimi ve Boyutlarının İşyerinde Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Genel Lider-Üye Etkileşimi	Etki	Sadakat	Katkı	Profesyonel Saygı
χ^2	11,717	7,827	10,262	12,026	14,801
sd	5	5	5	5	5
p	0,039	0,166	0,068	0,034	0,011

Araştırmaya katılan işgörenlerin genel lider-üye etkileşimi puanları ortalamaları ile işyerinde çalışma süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 11,717$; $p=0,039$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda işyerinde çalışma süresi değişkeninde yer alan gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin katkı boyutu puanları ortalamaları ile işyerinde çalışma süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 12,026$; $p=0,034$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda işyerinde çalışma süresi değişkeninde yer alan gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin profesyonel saygı boyutu puanları ortalamaları ile işyerinde çalışma süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 11,717$; $p=0,011$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda işyerinde çalışma süresi değişkeninde yer alan gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 11: İşe Yabancılaşmanın İşyerindeki Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Grup	N	Sıra Ortalaması	sd	χ^2	p
İşe Yabancılaşma	1 yıldan az	155	144,06	5	16,068	0,007
	1-3 yıl	71	160,85	5		
	4-6 yıl	38	146,63	5		
	7-10 yıl	13	139,88	5		
	11-15 yıl	5	22,90	5		
	15 yıl ve ötesi	7	92,86	5		

Araştırmaya katılan işgörenlerin işe yabancılaşma düzeyi puanları ortalamaları ile işyerindeki çalışma süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 16,068$; $p=0,007$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda 11-15 yıl arası çalışma süresi olan işgörenler ve 1-3 yıl arası çalışma süresi olan işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,005$) buna göre 1-3 yıl çalışma süresi olan işgörenler (160,85) 11-15 yıl çalışma süresi olan işgörelere (22,90) göre daha fazla işe

yabancılaşmaya sahiptir. 11-15 yıl arası çalışma süresi olan işgörenler ve 1 yıldan az çalışma süresi olan işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,021$) buna göre 1 yıldan az çalışma süresi olan işgörenler (144,06) 11-15 yıl çalışma süresi olan işgörelere (22,90) göre daha fazla işe yabancılaşmaya sahiptir. 11-15 yıl arası çalışma süresi olan işgörenler ve 4-6 yıl arası çalışma süresi olan işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,028$) buna göre 4-6 yıl arası çalışma süresi olan işgörenler (146,63) 11-15 yıl çalışma süresi olan işgörelere (22,90) göre daha fazla işe yabancılaşmaya sahiptir.

Tablo 12: Genel Lider-Üye Etkileşimi ve Boyutlarının Unvan Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Genel Lider- Üye Etkileşimi	Etki	Sadakat	Katkı	Profesyonel Saygı
χ^2	7,566	3,327	7,403	3,986	12,707
sd	3	3	3	3	3
p	0,056	0,344	0,060	0,263	0,005

Araştırmaya katılan işgörenlerin profesyonel saygı boyutu puanları ortalamaları ile unvan arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 12,707$; $p=0,005$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda çalışan ve şef arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,040$) buna göre şefler (175,31) çalışanlara (136,86) göre daha fazla profesyonel saygı boyutuna sahiptir.

Lider-üye etkileşimi ve işe yabancılaşma ölçekleri arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla yapılan korelasyon analizi Tablo 11’de yer almaktadır.

Tablo 13: Lider-Üye Etkileşimi ve İşe Yabancılaşma Korelasyon Analizi Tablosu

	1	2	3	4	5	6
1. Genel Lider- Üye Etkileşimi	r -					
	p -					
2. Etki	r ,762**					
	p ,000					
3. Sadakat	r ,810**	,509**				
	p ,000	,000				
4. Katkı	r ,792**	,586**	,528**			
	p ,000	,000	,000			
5. Profesyonel Saygı	r ,784**	,451**	,531**	,549**		
	p ,000	,000	,000	,000		
6. İşe Yabancılaşma	r -,164**	-,150*	-,001	-,151**	-,184**	-
	p ,005	,011	,983	,010	,002	-

** . Korelasyon $p<0.01$ seviyesinde anlamlı.

* . Korelasyon $p<0.05$ seviyesinde anlamlı.

Lider-üye etkileşimi ölçeğinde yer alan alt boyutların kendi aralarında ilişkiler incelendiğinde tüm alt boyutların birbirleriyle ilişkisi bulunduğu etki alt boyutu ile sadakat ($r=0,509^{**}$, $p<.01$; $p=0,000$) alt boyutu arasında orta düzeyde, katkı ($r=0,586^{**}$, $p<.01$; $p=0,000$) alt boyutu arasında orta düzeyde, profesyonel saygı ($r=0,451^{**}$, $p<.01$; $p=0,000$) alt boyutu arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Sadakat alt boyutu ile katkı ($r=0,528^{**}$, $p<.01$; $p=0,000$) alt boyutu arasında orta düzeyde, profesyonel saygı ($r=0,531^{**}$, $p<.01$; $p=0,000$) alt boyutu arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Katkı alt boyutu ile profesyonel saygı ($r=0,549^{**}$, $p<.01$; $p=0,000$) alt boyutu arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur.

Genel lider-üye etkileşimi ve lider- üye etkileşimi alt boyutları ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiler incelendiğinde genel lider-üye etkileşimi ile işe yabancılaşma ($r=-0,164^{**}$ $p<.01$; $p=0,005$) arasında zayıf düzeyde negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur. Etki alt boyutu ile işe yabancılaşma ($r= -0,150^{*}$ $p<.01$; $p=0,011$) arasında zayıf düzeyde negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur. Sadakat boyutu ile işe yabancılaşma arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamaktadır. Katkı alt boyutu ile işe yabancılaşma ($r= -0,151^{**}$ $p<.01$; $p=0,010$) arasında zayıf düzeyde negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur. Profesyonel saygı alt boyutu ile işe yabancılaşma ($r= -0,184^{**}$ $p<.01$; $p=0,002$) arasında zayıf düzeyde negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur.

İşe yabancılaşma durumunun genel lider-üye etkileşimi ve lider-üye etkileşimi boyutları düzeyinden etkilenme durumunu test etmek amacıyla yapılan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı değildir.

SONUÇ

Otel işletmelerinin varlıklarını sürdürebilmek için maddi ve fiziksel kaynakların yanında insan unsuru büyük önem taşımaktadır. İşletme içerisinde bulunan işgörenlerin etkili ve verimli bir şekilde çalışmaları işletmelerin hedeflerine ulaşmalarında önemli bir etken olarak kabul edilmektedir. İşgörenlerin etkin ve verimli çalışmasında sahip olduğu liderler ile olan ilişkileri ve işletmeye ve işine duyduğu aidiyet duygusu büyük önem taşımaktadır. İşgörenlerin, işletme başarısına yönelik olarak çalışma göstermesi için ve yaptıkları işten tatmin olmaları için sahip olduğu üstlerle iyi bir iletişime ve ilişkiye sahip olması gerektiği kolaylıkla söylenebilir. İşgörenlerin üstleri ile gerçekleştireceği yüksek kalite düzeyindeki lider-üye etkileşimi hem işgören hem de üstü için olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Fakat işgören ve üstü arasında düşük kalite lider-üye etkileşimi gerçekleşmesi işgörenin günlük rutin işlerini yapmaya sevk etmekte ve üstleriyle olan iletişimi düşük olabilmektedir. Düşük kalitede lider-üye etkileşimi içerisinde bulunan işgörenler yüksek etkileşimde bulunan kişilere göre işletmeye daha az aidiyet duygusu içerisinde bulunabilmekte ve bunun sonucunda işine yabancılaşabileceği düşünülebilir.

İşe yabancılaşıma ve demografik değişkenler arasında yapılan karşılaştırma sonuçlarına göre işe yabancılaşımanın destinasyon değişkenine göre farklılaştığı Marmaris'te bulunan işgörenlerin İstanbul'da bulunan işgörelere göre daha fazla işe yabancılaşımaya sahip olduğu görülmektedir. Bunun nedeni olarak Marmaris'te bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinin genellikle sezonluk olarak çalışmasından doğan farklılıklardan kaynaklanabileceği düşünülebilir.

Lider-üye etkileşimi ile demografik değişkenler arasında yapılan karşılaştırma sonuçlarına göre lider-üye etkileşimi ve alt boyutları destinasyona, cinsiyete ve medeni duruma göre farklılık göstermemektedir. Bu sonuç Kaşlı ve Aytemiz Seymen'in (2010) cinsiyet ve medeni durum değişkeninin lider-üye etkileşimine göre farklılık göstermediği çalışması ile paralellik göstermektedir. Şahin'in (2011) cinsiyet değişkeninin lider-üye etkileşimini etkilediği çalışmaya göre farklılık göstermektedir.

İşe yabancılaşımanın cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, turizm eğitimi, sektördeki deneyim süresi, departman ve unvan değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiği gruplar arası anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Bu sonuçlar Babür'ün (2009) yabancılaşımanın departman, eğitim durumu, sektörde çalışma süresi gibi değişkenlere göre farklılık gösterdiğini belirten çalışmasına, Yumuk'un (2011) yabancılaşımanın cinsiyet, medeni durum, unvan değişkenlerine göre farklılık gösterdiğini belirten çalışmasına göre, Çilesiz'in (2014) yabancılaşıma boyutlarının cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, departman değişkenine göre farklılık gösterdiği çalışmasına göre ve Develioğlu ve Tekin'in (2012) yabancılaşıma boyutlarının turizm eğitimi alıp almama, cinsiyet, medeni durumu, öğrenim durumu değişkenine göre farklılık gösterdiği çalışmalarına göre farklılık göstermektedir.

Lider-üye etkileşiminin yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında yalnızca lider-üye etkileşimi alt boyutlarından olan profesyonel saygı boyutunda anlamlı bir farklılık bulunmuştur. İşgörelerin yöneticilerine yönelik olarak sahip oldukları saygınlık algısı yaş değişkenine göre farklılık gösterdiği söylenebilir. Bu sonuç Kaşlı ve Aytemiz Seymen'in (2010) yaş değişkeninin lider-üye etkileşimine göre farklılık gösterdiği çalışması ile paralellik göstermektedir.

Lider-üye etkileşiminin eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında genel lider-üye etkileşimi, etki ve katkı alt boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Bulgular incelendiğinde lise mezunlarının lisans mezunu olan işgörelere göre daha az genel lider-üye etkileşimi düzeyi bulunmaktadır. Etki alt boyutunda, lise mezunları hem lisans hem de önlisans mezunlarından, ilköğretim mezunlarının ise lisans mezunlarından daha az etki alt boyutuna sahip olduğu söylenebilir. Katkı alt boyutu eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlara göre öğrenim durumu seviyesi yükseldikçe lider-üye etkileşiminin arttığı söylenebilir.

Lider-üye etkileşiminin turizm eğitimi değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında genel lider-üye etkileşimi, etki ve katkı alt boyutlarında anlamlı farklılıklar görülmüştür. Bu sonuca göre genel lider-üye etkileşimi düzeyinin turizm eğitimi değişkenine göre farklılık gösterdiği söylenebilir. Etki alt boyutunda, lisans mezunu işgörenlerin lise ve turizm eğitimi almayan işgörelere göre daha fazla etki alt boyutuna sahip olduğu görülmektedir. Bununla birlikte katkı alt boyutunun turizm eğitimi değişkenine göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Lider-üye etkileşiminin sektördeki deneyim süresine göre farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında genel lider-üye etkileşimi, etki, katkı ve profesyonel saygı boyutlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bulgular incelendiğinde daha fazla sektör deneyimi olan işgörenlerin daha yüksek bir lider-üye etkileşimi düzeyi olabileceği söylenebilir.

Lider-üye etkileşiminin işyerinde çalışma süresi değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde genel lider-üye etkileşimi, katkı ve profesyonel saygı alt boyutları işyerinde çalışma süresine göre anlamlı farklılıklar göstermektedir. Lider-üye etkileşiminin unvan değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde lider-üye etkileşimi alt boyutu olan profesyonel saygı alt boyutunun şeflerde çalışana göre daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İşe yabancılaşmanın işyerinde çalışma süresine göre farklılık gösterdiği 1 yıldan az, 1-3 yıl ve 4-6 yıl arası işyerinde bulunan işgörenlerin 11-15 yıl arası işyerinde bulunan işgörelere göre daha fazla işe yabancılaştığı görülmüştür. İşyerinde çalışma süresi daha uzun olan çalışanların işyerinde çalışma süresi kısa olan çalışanlara göre daha az işlerine yabancılaştığı söylenebilir. Bu sonuç Develioğlu ve Tekin'in (2012) yabancılaşma boyutlarından anlamsızlığın işyerinde toplam deneyime göre farklılık gösterdiği çalışması ile ve Yumuk'un (2011) çalışması ile paralellik göstermektedir. Çilesiz'in (2014) yabancılaşma boyutlarının işyerinde çalışma süresi değişkenine göre farklılık gösterdiği çalışmasına göre farklı bir sonuca ulaşılmıştır.

Lider-üye etkileşimi ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkiler incelendiğinde; işe yabancılaşma ile genel lider-üye etkileşimi, etki, katkı ve profesyonel saygı alt boyutları arasında negatif yönlü anlamlı zayıf ilişkiler olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre genel lider-üye etkileşimi, etki, katkı ve profesyonel saygı alt boyutu arttıkça işe yabancılaşma düşmektedir. Bu sonuç Tüzün'ün (2014) yaptığı araştırma sonuçlarından etki, katkı ve profesyonel saygı boyutlarının işe yabancılaşma ile negatif yönlü bir ilişkisi olması bakımından paralellik göstermektedir.

Otel işletmeleri ürettiği ürün ve hizmetlerin kalitesini düzeyini artırmak ve müşteri memnuniyetini sağlaması için işgörenlerin liderleri ile iyi bir iletişim içerisinde bulunması ve işe yabancılaşma düzeyinin düşük olması gerektiği söylenebilir. Bu nedenle otel işletmelerinin işgörenin arkadaş olabileceği, çalışmaktan keyif alabileceği, yaptıkları işleri savunabileceği, profesyonel

yeteneklerini takdir edebileceği, yanlış yönlendirmelerde bulunmayacak, yapılan işte coşkulu ve hevesli çalışmasını sağlayabileceği türden yöneticiler ile çalışması hem lider-üye etkileşimi düzeyinin yükselmesine hem de işe yabancılaşma düzeyinin düşmesine yardımcı olabilir. Ayrıca, otel yöneticilerinin liderlik konusunda bilgilendirilmesi işe yabancılaşma düzeyinin düşmesine yardımcı olacağı düşünülebilir.

Çalışmada kapsamında yöneticiler ve işgörenler arasındaki ilişkide lider-üye etkileşimi düzeyi incelenmiştir fakat lider-üye etkileşimi incelenirken yalnızca üye tarafından görüşlerine başvurulmuştur. Bu doğrultuda hem lider hem de üyelerin görüşünün alındığı çalışmalar yapılabilir. Bununla birlikte daha büyük bir evrende çalışma gerçekleştirilmesi sonuçların genellenebilirliği açısından önem teşkil etmektedir. Ayrıca çalışmada yalnızca lider-üye etkileşimi ve işe yabancılaşma arasındaki ilişki incelenmiş fakat bu değişkenler haricinde farklı değişkenler eklenerek daha farklı çalışmalar gerçekleştirilebilir.

KAYNAKÇA

Agarwal, S. (1993). Influence of formalization on role stress, organizational commitment, and work alienation of salespersons: a cross-national comparative study. *Journal of International Business Studies*, 24 (4): 715-739.

Akçadağ, S. ve Özdemir, E. (2005). İnsan kaynakları kapsamında 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde iş tatmini: istanbul'da yapılan ampirik bir çalışma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (2): 167-193.

Andersen, J. A. (2006). Leadership, personality and effectiveness. *The Journal of Socio-Economics*, 35 (6): 1078-1091.

Avcı, A. ve Topaloğlu, C. (2009) Hiyerarşik kademelere göre liderlik davranışlarını algılama farklılıkları: otel çalışanları üzerinde bir araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11 (16): 1-19.

Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). Konaklama işletmelerinde örgütsel öğrenme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20 (1): 33-44.

Aytürk, N. (2007). *Yönetim Sanatı*. 5. Baskı. Ankara: Nobel Yayınları.

Babür, S. (2009). Turizm sektöründe örgütsel yabancılaşma: Antalya beş yıldızlı konaklama işletmelerine yönelik bir araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Baş, T., Keskin, N. ve Mert, İ. (2010). Lider-Üye Etkileşimi (LÜE) modeli ve ölçme aracının Türkçe'de geçerlilik ve güvenilirlik analizi. *Ege Akademik Bakış*, 10 (3): 1013-1039.

Bauer, T. N. ve Green, S. G. (1996). Development of leader-member exchange: a longitudinal test. *Academy of Management Journal*, 39 (6): 1538-1567.

Bell, D. (1959). The "rediscovery" of alienation: some notes along the Quest for the historical Marx. *The Journal of Philosophy*, 56 (24): 933-952.

Blauner, R. (1964). *Alienation and freedom*. Chicago: University of Chicago Press.

Bolat, O. İ. (2011a). Öz yeterlilik ve lider üye etkileşimi ilişkisi: göze girme davranışları ve güç mesafesinin etkisi. Ankara: Detay Yayıncılık.

Bolat, O. İ. (2011b). Lider üye etkileşimi ve tükenmişlik ilişkisi. "*İş, Güç*" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13 (2): 63-80.

Bolat, O. İ. (2011c). Öz yeterlilik ve tükenmişlik ilişkisi: Lider-üye etkileşiminin aracılık etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11 (2): 255-266.

Boudon, R. (1989). *A critical dictionary of sociology*. London: Routledge.

Bryman, A. (2013). *Leadership and organizations*, (Routledge Library Editions: Organizations). London, Boston and Henley: Routledge.

Büyükyılmaz, O. (2007). İşletmelerde yabancılaşmanın sosyo-psikolojik etkileri ve Türkiye Taşkömürü Kurumunda bir uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.

Çakır, İ. (2006). İlköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.

Çalışkan, S. C. (2009). Turizm işletmelerinde liderlik tarzları ve lider-üye etkileşimi kalitesi (LÜE) üzerine bir çalışma. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (2): 219-241.

Çilesiz, E. (2014). İşgören yabancılaşması ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Ankara'daki beş yıldızlı oteller üzerine bir uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Dansereau, F., Cashman, J. ve Graen, G. (1973). Instrumentality theory and equity theory as complementary approaches in predicting the relationship of leadership and turnover among manager. *Organizational Behavior and Human Performance*, 10 (2): 184-200.

Develioğlu, K. ve Tekin, Ö. (2013). Beş faktör kişilik özellikleri ve yabancılaşma arasındaki ilişki: beş yıldızlı otel çalışanları üzerine bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 18 (2): 15-30.

Develioğlu, K. ve Tekin, Ö. A. (2012). Otel çalışanlarının yabancılaşma düzeyinin demografik özellikler kapsamında incelenmesi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4 (3): 121-128.

Dienesch, R. M. ve Liden, R. C. (1986). Leader-member exchange model of leadership: a critique and further development. *The Academy of Management Review*, 11 (3): 618-634.

Pizam, A. (2008). Employee alienation in the quick service restaurant industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 32 (1): 22-39.

Durmuş, B., Yurtkoru, E. ve Çinko, M. (2013). *Sosyal bilimlerde Spss'le veri analizi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Duru, E. (1995). Üniversite öğrencilerinde yabancılaşma ve yalnızlık düzeyi ilişkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Ekmekçi, F. (1999). İstanbul kent merkezinde kamu ve özel hastane yöneticilerinin yabancılaşma durumlarının ölçülmesine yönelik bir araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Elma, C. (2003). İlköğretim okulu öğrenenlerinin işe yabancılaşması. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Erkılıç, E. (2012). Örgütsel stresin örgütsel yabancılaşma üzerine etkisi: beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.

Ertoý, M. (2007). *Yabancılaşma kader mi, tercih mi?* Ankara: Lotus Yayınevi.

Eryılmaz, A. ve Burgaz, B. (2011). Özel ve resmi lise öğretmenlerinin örgütsel yabancılaşma düzeyleri. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 36 (161): 271-286.

Garg, S. ve Dhar, R. (2014). Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: mediating effects of organizational commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21: 64-75.

Gerstner, C. R. ve Day, D. V. (1997). Meta-analytic review of leader-member exchange theory: correlates and construct issues. *Journal of Applied Psychology*, 82 (6): 827-844.

Graen, G. B. ve Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to leadership: development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *Leadership Quarterly*, 6 (2): 219-247.

Graen, G., Novak, M. ve Sommerkamp, P. (1982). The effects of leader-member exchange and job design on productivity and satisfaction: testing a dual attachment model. *Organizational Behavior and Human Performance*, 30 (1): 109-131.

Hirschfield, R. R., Field, H. S. ve Bedeian, A. G. (2000). Work alienation as an individual-difference construct for predicting workplace adjustment: a test in two samples. *Journal of Applied Social Psychology*, 30 (9): 1880-1902.

Hollander, E. P. (1978). *Leadership dynamics: A practical guide to effective relationships*. New York: Free Press.

Hoşgörür, V. (1997). Eğitim işgörenlerinin örgütsel tutumları. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

İbicioğlu, H., Özmen, H. ve Taş, S. (2009). Liderlik davranışı ve toplumsal norm ilişkisi: ampirik bir çalışma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2): 1-23.

İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2015). *İstanbul turizm istatistikleri - 2015*. <http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr/TR,128757/istanbul-turizm-istatistikleri---2015.html>, (01.03.2015).

Javaheri, H., Safarnia, H. ve Mollahosseini, A. (2013). The impact of cultural intelligence (CQ) on leader-member exchange (LMX). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4 (9): 538-546.

Joseph, D. L., Newman, D. A. ve Sin, H.-P. (2011). Leader-member exchange (LMX) measurement: evidence for consensus, construct breadth, and discriminant validity. *Research Methodology in Strategy and Management*, 6: 89-135.

Kaşlı, M. ve Aytemiz Seymen, O. (2010). Kişilik özellikleri, lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik ilişkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* (27): 109-122.

Kim, B., Lee, G. ve Carlson, K. D. (2010). An examination of the nature of the relationship between Leader-Member-Exchange (LMX) and turnover intent at different organizational levels. *International Journal of Hospitality Management*, 29 (4): 591-597.

Kim, S., O'Neill, J. ve Cho, H.-M. (2010). When does an employee not help coworkers? The effect of leader-member exchange on employee envy and organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 29 (3): 530-537.

Li, X., Sanders, K. ve Frenkel, S. (2012). How leader-member exchange, work engagement and HRM consistency explain Chinese luxury hotel employees'

job performance. *International Journal of Hospitality Management*, 31 (4): 1059-1066.

Liden, R. C. ve Graen, G. (1980). Generalizability of the vertical dyad linkage model of leadership. *Academy of Management*, 23 (3): 451-465.

Liden, R. C. ve Maslyn, J. M. (1998). Multidimensionality of leader-member exchange: an empirical assessment through scale development. *Journal of Management*, 24 (1): 43-72.

Maddi, S. R., Kobasa, S. ve Hoover, M. (1979). An alienation test. *J. Humanistic Psychology*, 19 (4): 73-76.

Marx, K. (1970). *Economic and philosophic manuscripts of 1844*. (Çeviren: M. Milligan,) London: Lawrence and Wishart.

Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2015). *Muğla'da mevcut tesislerin sayısı*. <http://www.muglakulturturizm.gov.tr/TR,138728/muglada-mevcut-tesislerin-sayilari.html>, (01.03.2015).

Mullins, L. (1998). *Managing people in the hospitality industry*. 3rd Edition. Edinburgh: Addison Wesley Longman Limited.

Northouse, P. G. (2013). *Leadership: theory and practice*. Sage Publications.

Ofluoğlu, G. ve Büyükyılmaz, O. (2008). Yabancılaşmanın teorik gelişimi ve tarihsel süreç içinde farklı alanlarda görünüşleri. *Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 10 (1): 113-144.

Özcan, K. ve Balyer, A. (2012). Öğretim elemanları etik davranışları ölçeğinin türkçeye uyarlanması. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (10): 345-376.

Özel, Ç. H. (2012). Otelcilik endüstrisi. M. Akoğlan Kozak (Ed.) *Otel İşletmeciliği: İçinde 1-28*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Pars, E. (1982). İş bölümü yabancılaşma ve sosyal politika. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi, Yayın No: 502*.

Scherer, R. F., Wiebe, F. A., Luther, D. C. ve Adams, J. S. (1988). Dimensionality of coping: factor stability using the ways of coping questionnaire. *Psychological Reports*, 62 (3): 763-770.

Schriesheim, C. A., Castro, S. L. ve Coglier, C. C. (1999). Leader-member exchange (LMX) research: a comprehensive review of theory, measurement, and data-analytic practices. *Leadership Quarterly*, 10 (1): 63-113.

Seeman, M. (1959). On the meaning of alienation. *American Sociological Review*, 24 (6): 783-791.

Seeman, M. (1983). Alienation motifs in contemporary theorizing: the hidden continuity of the classic themes. *Social Psychology Quarterly*, 46 (3): 171-184.

Stogdill, R. M. (1950). Leadership, membership and organization. *Psychological Bulletin*, 47 (1): 1-14.

Şahin, F. (2011). Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11 (2): 277-288.

Şenturan, Ş. (2007). Mesleki yabancılaşma: kamu bankalarında yeniden yapılandırma sonucu çeşitli kurumlara aktarılan çalışmaların durumu. *Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 9 (1): 91-104.

Şimşek, M. Ş., Çelik, A., Akgemci, T. ve Fettahlıoğlu, T. (2006). Örgütlerde yabancılaşmanın yönetimi araştırması. 14. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, s. 569-587. Erzurum: Atatürk Üniversitesi İİBF.

Şirin, E. (2012). Kişilik, lider-üye etkileşimi ve çalışan sonuçları. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Tezcan, M. (1985). Gençlik ve yabancılaşma. *Uluslararası Terörizm ve Gençlik Sempozyumu*: İçinde: 121-127, 24-26 Nisan 1985, Sivas: Türkiye.

Tolan, B. (1981). *Çağdaş toplumun bunalımı, anomi ve yabancılaşma*. Ankara: Toplum Bilimleri Araştırma Merkezi Yayınları.

Tummers, L. ve den Dulk, L. (2011). Meaningful work for a meaningful life? Work alienation and its effects in the work and the family context. *NIG Conference*.

Tuna, M. ve Yeşiltaş, M. (2014). Etik iklim, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25 (1): 105-117.

Tuncer, P. (2011). Örgütsel değişim ve liderlik. *Sayıştay Dergisi*, (80): 57-83.

Tutar, H. (2010). İşgören yabancılaşması ve örgütsel sağlık ilişkisi: bankacılık sektöründe bir uygulama. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 65 (1): 175-204.

Türkmen, F. ve Artuğer, S. (2011). Otel işletmeleri işgörenlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine bir araştırma (İstanbul ve Ankara İllerinin Karşılaştırılması). *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (22): 229-254.

Tüzün, A. (2014). Algılanan örgütsel destek ve lider-üye etkileşiminin işe yabancılaşma üzerine etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Usul, H. (2007). *Davranışsal muhasebe*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

Usul, H., Korkmaz, S. Ş. ve Ömürbek, V. (2014). Muhasebe meslek mensuplarında yabancılaşma düzeyi ve bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (31): 147-165.

Varma, A., Srinivas, E. S. ve Stroh, L. K. (2005). A comparative study of the impact of leader-member exchange in US and Indian samples. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 12 (1): 84-95.

Wood, A. (1981). *Karl Marx*. Londra: Routledge and Kegan Paul.

Yukl, G. (2010). *Leadership in organizations*. 7. Baskı. Global Edition: Pearson Prentice Hall.

Yumuk, Y. (2011). Otel işletmelerinde işe yabancılaşmanın iş tatmini üzerine etkisi: Nevşehir ilinde bir uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.