



ROTA Journal

Review of Tourism Administration Journal

Journal home page: www.rotajournal.org

ISSN: 2757-6205

MUTFAK ÇALIŞANLARININ ÖRGÜTSEL DESTEK ALGILARININ İŞE YABANCILAŞMA EĞİLİMLERİNE ETKİSİ: NEVŞEHİR İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

Serkan ZARO^a 

Aziz Gökhan ÖZKOÇ^b 

^a Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz Turizm Meslek Yüksekokulu, Öğr. Gör., Nevşehir, Türkiye (serkanzaro@nevsehir.edu.tr)

^b Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doç. Dr., Nevşehir, Türkiye (azizgozkoc@nevsehir.edu.tr)

MAKALE GEÇMİŞİ

ÖZ

Gönderim Tarihi:

01.04.2021

Kabul Tarihi:

22.06.2021

Anahtar Kelimeler:

Örgütsel destek
İşe yabancılaşma
Çalışan

Bu çalışmada mutfak departmanı çalışanlarının, örgütsel destek algılarının işe yabancılaşma eğilimlerine olan etkisinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu sayede mutfak çalışanlarının, örgütlerinden algıladıkları örgütsel destek düzeyi ile işe yabancılaşmaları arasında bir ilişkinin ya da etkinin olup olmadığı, varsa da bu ilişki ya da etkinin ne düzeyde olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Anket bilimsel açıdan güvenilirliği ve geçerliliği daha önceden kanıtlanmış ölçekler kullanılarak hazırlanmıştır. Bu çalışmada elde edilen bulgular, Nevşehir’de bulunan üç, dört ve beş yıldızlı oteller ve turizm işletme belgeli restoranların mutfak bölümünde çalışmakta olan işgörenler ile sınırlıdır. Araştırma kapsamında 251 adet anket mutfak çalışanlarıyla yüz yüze görüşülerek ve anket bırakıp geri toplama yolu ile elde edilmiştir. Bu araştırmanın sonuçları uygun bir istatistiksel analiz bilgisayar programına yüklenmiş ve uygun analiz teknikleri kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının, algılanan örgütsel destek ve işe yabancılaşma düzeyleri belirlenmiş olup, araştırmaya konu olan değişkenler arasındaki ilişkiler korelasyon ve regresyon analizi yapılarak araştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda mutfak çalışanlarının örgütsel destek algısı ile işe yabancılaşma düzeyleri arasında negatif yönlü, anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yani mutfak çalışanları örgütsel destek algıladıklarında, işe yabancılaşma düzeyleri azalmaktadır.

*Sorumlu Yazar: Serkan ZARO

E posta: serkanzaro@nevsehir.edu.tr

Önerilen atıf

Zaro, S. & Özkoç, A. G. (2021). Mutfak çalışanlarının örgütsel destek algılarının işe yabancılaşma eğilimlerine etkisi: Nevşehir ilinde bir araştırma. *Review of Tourism Administration Journal*, 2 (1), 130-147.



ROTA Journal

Review of Tourism Administration Journal

Journal home page: www.rotajournal.org

ISSN: 2757-6205

THE EFFECT OF CUISINE EMPLOYEES' ORGANIZATIONAL SUPPORT PERCEPTIONS' ON WORK ALIENATION TENDENCIES: AN INVESTIGATION IN NEVŞEHİR PROVINCE

Serkan ZARO^a 

Aziz Gökhan ÖZKOÇ^b 

^a Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Ürgüp Sebhat ve Erol Toksöz Vocational School of Higher Education, Lecturer, Nevşehir, Turkey (serkanzaro@nevsehir.edu.tr)

^b Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Tourism Faculty, Assoc. Prof. Dr., Nevşehir, Turkey (azizgozkoc@nevsehir.edu.tr)

ARTICLE HISTORY

Received:

01.04.2021

Accepted:

22.06.2021

Keywords:

Organizational support
Work alienation
Employee

ABSTRACT

In this study, it was aimed to reveal the effects of organizational support perceptions of cuisine department employees on the tendency to work alienation. In this way, it has been tried to determine whether there is a relationship or effect between the level of organizational support perceived by the cuisine employees and their alienation from work and the level of this relationship or effect. The questionnaire has been prepared using the scales that have previously been proven to be reliable and valid in terms of scientific. The findings of this study are limited to three, four and five star hotels in Nevşehir and employees working in the kitchen section of the tourism operation certified restaurants. Within the scope of the study, 251 questionnaires were obtained by face-to-face interviews with the kitchen workers and by collecting questionnaires. The results of this study were loaded into the convenient statistical analysis computer program and analyzed using appropriate analysis techniques. The perceived organizational support and work alienation levels of the kitchen workers who participated in the research were determined and then the relationships between the variables were investigated by correlation and regression analysis. As a result of the analyzes conducted, it was found that there was a significant negative relationship between the organizational support perception of the kitchen workers and the levels of employment alienation. In other words, when cuisine employees perceive organizational support, levels of employment alienation are decreasing.

*Corresponding author: Serkan ZARO

E posta: serkanzaro@nevsehir.edu.tr

Suggested citation

Zaro, S. & Özkoç, A. G. (2021). Mutfak çalışanlarının örgütsel destek algılarının işe yabancılaşma eğilimlerine etkisi: Nevşehir ilinde bir araştırma. *Review of Tourism Administration Journal*, 2 (1), 130-147.

GİRİŞ

İşletmeler açısından küresel, ulusal ve bölgesel anlamda rekabetin üst düzeyde yaşandığı günümüz şartlarında, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri ve büyüyebilmeleri için, verimliliklerini artırmaları ve verimliliğin artırılması için mevcut tüm kaynaklardan azami düzeyde fayda sağlanması fikri, işletme literatüründe gerekliliği kanıtlanmış bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle emek yoğun hizmet sektöründeki işletmeler için insan unsurunun en önemli kaynak olduğu gerçeği sürekli vurgulanmaktadır. Bu bağlamda öznesi insan olan turizm sektöründe, turistik ürünün satın alınma aşamasından başlayarak ulaşım, konaklama, yeme-içme, eğlenme, rehberlik ve benzeri birçok hizmetin odağında insan faktörü vardır.

Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin mutfak departmanlarında çalışan iş görenler işlerinin büyük bir bölümünü ayakta ve fiziksel olarak yorucu aktiviteler ile yüksek nem ve ısıya maruz kalarak icra etmektedirler. Bunun yanında kesici aletler, ateş, kızgın yağ, kullanımı tehlikeli endüstriyel cihazlar her an iş kazası yaşama olasılıklarını artırdığından sürekli dikkatli olmak ve yaptıkları işe odaklanmak zorundadırlar. Müşteriye sunulacak ürünün standartlara uygun ve zamanında servis edilebilmesi için zamanı da verimli kullanmak adına hızlı hareket etmek durumunda kalırlar. Kısıtlı zamanda kalite ve maliyet açısından en iyi ürünü üretme süreci fiziksel olduğu kadar psikolojik olarak da çalışanlarda bir baskı oluşturur. Bu nedenlerden ötürü mutfak çalışanları yönetimler tarafından desteklenmelidir.

Birçok otorite tarafından bir meslekten ziyade bir sanat olarak değerlendirilen aşçılık mesleğini icra eden iş görenlerin, işin doğası gereği yorucu ve zahmetli bir mesai geçirmelerine ilave olarak, çeşitli olumsuz etkilere maruz kalmak suretiyle işlerine yabancılaşmaları durumu da olası görünmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Algılanan Örgütsel Destek Kavramı

Destek kelimesi Türk Dil Kurumu Tarafından “Maddi ve manevi yardım olarak tanımlanırken, algı kelimesi ise yine Türk Dil Kurumu sözlüğünde “Bir şeye dikkati yönelterek o şeyin bilincine varma, idrak” olarak tanımlanmıştır (TDK, 2018). Algı, duyular ile toplanan verilerin örgütlenip yorumlanarak etrafımızdaki obje ve olaylara anlam verme sürecine verilen isimdir (Cüceloğlu, 2008). Algılama ise her hangi bir olgunun farkına varma ve farkına varılan olguya zihnimizde bir yer vererek ilişkilendirmek, ilişkilendirilmiş olgunun nitel ve sayısal olarak yargılanıp değerlendirme süreci şeklinde ifade edilebilmektedir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2015).

Kişilerin algılamaları hayat tarzlarına, dâhil oldukları kültüre, inanç ve değerleri ile kişilik özelliklerine göre değişiklik arz eder. Bu durumda algılanan ifadesi “bireyin çevresini algılaması” ile alakalı bir anlam taşımaktadır. Örgütün işgören tarafından görüntüsü veya örgütteki bazı hadiselerin işgörenler tarafından algılanmaları kişiden kişiye farklı olacaktır. Bir çalışanın pozitif algıladığı bir veya birden fazla uygulamayı, diğer bazı çalışanlar negatif algılayıp yorumlayabilecektir (Özdevecioğlu, 2013). Bunun yanında bireyler buldukları çevreden etkilenmektedirler ve davranışlarını da algılamaları doğrultusunda şekillendirerek, çevredeki diğer bireyleri etkileyen yeni davranışlar oluşturmaktadırlar (Erdoğan, 1999).

Algılanan örgütsel destek; çalışanların faaliyetleri neticesinde örgütlerine yaptıkları katkının örgütün nazarında bir değer olarak görülmesinin ve örgütün çalışanın refahıyla ilgilenmesinin, çalışan tarafından fark edilip algılanması şeklinde tanımlanmaktadır (Hellman, Fuqua ve Worley, 2006). Başka bir ifade ile çalışanların ihtiyaçlarına özen gösterilmesi, örgüte yaptıkları katkılarının ötürü

çalışanlara saygı duyularak değer verilmesi neticesinde, çalışanların örgüt içinde algıladığı destek karşılığında örgüte karşı oluşturduğu olumlu ve olumsuz davranışlar ve tutumların tamamı algılanan örgütsel destek olarak tanımlanır (Meyer, Allen ve Gellatly, 1990). Bir başka tanıma göre örgütsel destek, örgütün çalışanlara sağladığı maddi faydaların ötesinde, çalışanların örgütte devam etmelerini sağlayan ve örgütün çalışanlarına bağlı olduğuna ilişkin güven duygusudur (Shaffer vd., 2001).

Örgütsel destek teorisine göre çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarının örgüt tarafından karşılanması, örgüte katkı sağlamak adına gösterdiği çabalara karşılık olarak çalışanların katılım ve ilgilerine cevap verilmesi inancını ifade etmektedir (Eisenberger vd., 1986). Örgütsel destek teorisi, işverenler tarafından çalışanlara verilen ücret ödemesi, eğitim, sosyo-duygusal kaynaklara karşılık olarak, çalışanların yaptıkları işle ilgili olumlu sonuçlar görüldüğünü ileri süren modern değişim teorisidir (Michael vd., 2005). Bu teoriye göre örgüt tarafından iyi davranış ve tutumlar doğrultusunda destek algılayan çalışanlar, örgütün amaçlarına ulaşması noktasında çaba göstermek suretiyle karşılık vermeye kendilerini zorunlu hissetmektedirler. Çalışanların algıladıkları örgütsel destek seviyesi yüksek olduğunda, çalışma yaşamındaki davranış ve tutumları üzerinde olumlu etkiler meydana gelir. Bu sayede örgütün kendilerine sunmuş olduğu faydaların karşılığını verebilirler (Eisenberger vd., 1997).

İşe Yabancılaşma

Yabancılaşma kavramı ile ilgili çalışmalarda, bireyin işe yabancılaşması konusunun temelleri Melvin Seeman tarafından atılmıştır (Shin, 2000). Seeman'ın işe yabancılaşma kavramı ile ilgili çalışmaları, modern yabancılaşma çalışmaları arasında en çok ön plana çıkan ve önemli çalışmalar arasındadır (Miller, 1975). İşe yabancılaşmanın modern-endüstriyel toplum şartları içinde karakteristik bir durum olduğu Seeman'a göre; modern toplum içinde çok fazla yabancılaşmış bireyin bulunmasından ötürü yabancılaşma sadece bireysel bir olgu olarak ele alınmamalı, aynı zamanda toplumsal bir olgu olarak da değerlendirilmelidir. Seeman yabancılaşmanın politik düşmanlık, ırkçılık, zaman israfı, toplumsal hareketlenme gibi birçok toplumsal sonuçlar doğurabileceğini belirtir (Seeman, 1967). Seeman kendi oluşturduğu yöntemin yabancılaşma kavramı ile ilgili test edilebilir varsayımlar oluşturmaya faydalı olabileceğini öne sürer ve yabancılaşma kavramına tek ve tam bir tanım getirilememesini, kavram ile ortaya çıkan en büyük sorun olarak görür. Yabancılaşmanın güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, topluma yabancılaşma ve kendine yabancılaşma olmak üzere beş ayrı boyutu bulunmaktadır (Seeman, 1983). Melvin Seeman tarafından beş boyutta toplanan yabancılaşma yaklaşımı birçok araştırmacının konu ile ilgili çalışmalarında kullanılmıştır.

İşe yabancılaşma, çalışanın kişisel öznel deneyimlerine dayalı olarak (Hirschfeld ve Feild, 2000) ortaya çıkan psikolojik bir durumdur (Kanungo, 1992). Çalışanın işinin gerektirdiği roller ile kendi doğası arasındaki uyumsuzluğun sonucu olarak gösterilen işe yabancılaşma (Mottaz, 1981), çalışanın yaptığı işe olan bağlılığını ve o işle ilgili coşkusunu kaybettiğini gösteren bir tutumu ifade etmektedir (Kobasa, Maddi ve Kahn, 1982). Blauner (1964), yapılan işte özdenetim, sorumluluk, toplumsal etkileşim ve kendini gerçekleştirme gibi çalışanın insani değerlerini ortaya çıkarabileceği şartların ve çalışma ortamının oluşturulamaması durumunu işe yabancılaşma olarak tanımlamıştır. Hoy, Blazovsky ve Newland (1983) ise işe yabancılaşmayı, bireyin çalıştığı örgüt içinde istihdam edildiği pozisyon ile bağlantılı yaşadığı hayal kırıklığının ortaya çıkardığı duyguların yansımaları olarak değerlendirmektedirler.

Yabancılaşma, bireysel ve toplumsal yaşamın, yaşamakta olduğumuz medeniyet süreci içinde ortaya çıkardığı anormal bir psikolojik durumdur. Mevcut süreç içerisinde birey yabancılaşmaya sebep

olacak psikolojik ya da sosyal çok fazla faktörle karşılaşmaktadır. Bireyin yabancılaşmasına ortam sağlayan bu faktörler her ne kadar etkili olsa da, yabancılaşma süreci içinde bireyin öznel bir varlık olarak rol aldığı yaklaşımlar önem arz etmektedir (Akyıldız, 1998). Bireyin yabancılaşmasında kişisel özellikleri, beklentileri ve inançları etkin rol oynar (Bayındır, 2002).

İşe Yabancılaşma ile Algılanan Örgütsel Destek Etkileşimi

İş yaşamında başarılı olabilmek için rekabet koşullarının sürekli zorlaştığı bir ortamda örgütlerin varlıklarını sürdürebilmelerinin, çalışanların ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılık bulmasına, bunun yanında örgüt tarafından destek hissetmelerine bağlı olduğu söylenebilir. Literatürde algılanan örgütsel destek düzeyinin yüksek olmasının, yapılan iş ile ilgili olumlu sonuçların elde edilmesinde önemli payı olduğunu gösteren pek çok çalışmaya ulaşmak mümkündür (Taştan, İşçi ve Arslan, 2014).

Örgütsel destek ile ilgili yapılan çalışmalarda örgütleri tarafından olumlu davranışlar gören ve örgütleri tarafından desteklendiklerini hisseden işgörenlerin işte kalmayı tercih etmelerinin yanı sıra örgütsel bağlılıklarının, işe devam tutumlarının, iş performanslarının, iş tatminlerinin ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının artacağı yönünde değerlendirmeler ortaya konulmuştur (Saks, 2006; Stamper ve Johlke, 2003; Turunç ve Çelik, 2010; Kaplan ve Ögüt, 2012; Yüksel, 2006; Akkoç, Çalışkan ve Turunç, 2012). İşe yabancılaşmanın işgören üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmalarda ise; iş ve yaşam tatmininin kaybolduğu, üretkenliğin azaldığı, motivasyonun azaldığı, iş stresinin arttığı, işe ve örgüte yönelik sadakat duygusunun azaldığı, iş gücü devir hızının arttığı, işten çekilme davranışının arttığı gibi olumsuz sonuçların görüldüğü belirtilmektedir (Kanungo, 1992).

Karacaoğlu ve Arslan (2013) tarafından Kayseri’de imalat sanayi çalışanlarının algıladıkları örgütsel desteğin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin araştırıldığı çalışmada, çalışanlarca algılanan örgütsel destek arttıkça tükenmişlik düzeyinin azaldığı görülmüştür. Bu çalışmada ortaya çıkan sonuç literatürdeki benzer çalışmalar ile örtüşmektedir. Bu sonuç ışığında işletmelerde işgörelere sağlanacak destekler artırıldığında her ne kadar çalışma koşulları ve işin özellikleri işgörelere zorlasa da maruz kalınan tükenme düzeyinin azalacağı söylenebilir (Karacaoğlu ve Arslan, 2013). Kırıcı ve Özkoç (2017) tarafından tükenmişlik düzeyinin işe yabancılaşma eğilimine etkisinin araştırıldığı Nevşehir Rehberler Odasına bağlı turist rehberleri üzerinde yapılan bir araştırmada ise, profesyonel turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerini etkilediğine yönelik güçlü istatistiksel bulgulara ulaşılmıştır. Bahsedilen iki çalışmada uygulama yapılan çalışanlar her ne kadar birbirine yakın özellikteki işlerde çalışıyor olmasalar da genel bir ifade ile örgütsel desteğin tükenmişlik düzeyi üzerindeki azaltıcı etkisi ile tükenmişlik düzeyindeki azlığın işe yabancılaşma eğilimine olan olumlu etkisinin göz ardı edilemeyeceği düşünülmektedir.

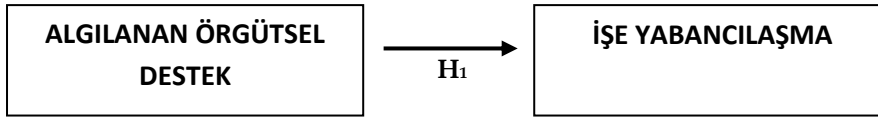
İşverenler ürün ve hizmetlerinin kalitelerini artırabilmek için işgören memnuniyetini ön planda tutmalıdırlar. Çünkü işini ve çalıştığı kurumu seven birey işinde daha iyi bir performans sergileyebilecek ve daha kaliteli ürün ve hizmetlerin oluşturulmasına katkı sağlayabilecektir. Örgütünden destek algılamayan, örgütü tarafından anlaşılmadığını düşünen işgörenin performansı olumsuz etkileneceği gibi, çalışma arkadaşları ile olan ilişkilerinde de bozulmalar olacağı ve bu olumsuz etkilerin işgöreni işine yabancılaştıracağından bahsedilebilir (Tanrıverdi ve Kılıç, 2016). Genel olarak alan yazın incelendiğinde örgütsel destek algılayan çalışanların tutum ve davranışları üzerindeki olumlu etkiler ve yine destek algılayan çalışanların sosyal ve psikolojik anlamda kendilerini iyi hissetmeleri, işe yabancılaşmaya sebep olan faktörler üzerinde azaltıcı etkisinin olduğu ifade edilebilir.

YÖNTEM

Araştırmanın amacı Nevşehir ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmeleri ve turizm işletme belgeli restoranların mutfak departmanı çalışanlarının örgütsel destek algılarının işe yabancılaşmalarına etkisini ortaya koymaktır. Bu sayede mutfak çalışanlarının örgütsel destek algıları ile işe yabancılaşmaları arasında bir ilişkinin olup olmadığı, bir ilişki varsa bu ilişkinin ne yönde ve ne düzeyde olduğu belirlenmeye çalışılacaktır. Araştırma kapsamında yapılan literatür taramasında örgütsel destek algısı ile ilgili hizmet sektörü çalışanları üzerinde kısıtlı sayıda çalışma olduğu görülmüş olup mutfak çalışanları üzerinde yapılan çok az sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Yine işe yabancılaşma olgusu ile ilgili hizmet sektörü çalışanları üzerinde az sayıda çalışma olduğu görülmüş ve mutfak departmanı çalışanları üzerinde işe yabancılaşma ile ilgili herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Literatürde örgütsel destek algısının işe yabancılaşmaya etkisinin, gerek hizmet sektöründe gerekse turizm endüstrisinde yeterince ele alınmadığı gözlemlenmiştir.

Model ve Hipotez

Araştırma sürecinde belirlenen ilişkiisel önermeler ışığında, mevcut değişkenler dikkate alınarak araştırma sonunda ulaşılmak istenen amaca uygun olarak şekillendirilmek suretiyle bir araştırma modeli meydana getirilmiştir. Model, nicel verilerin sağlıklı ve rasyonel bir biçimde değerlendirilmesini sağlayacaktır.



Şekil 1: Araştırmanın Yapısal Modeli

Araştırma sürecinde yapılan literatür taramasında karşılaşılan çalışmalarda, örgütsel destek algısı ile işe yabancılaşma arasında negatif yönde bir ilişki olduğuna dair bulgular elde edildiği görülmüştür. Bu modelin çözümlenmesini sağlayacak, araştırmanın teorik içeriğine uygun araştırma hipotezi geliştirilmiştir. Araştırmada test edilecek hipotez şu şekildedir:

H1: Mutfak çalışanlarının örgütsel destek algıları, işe yabancılaşma eğilimlerini doğrudan negatif yönde etkilemektedir.

Veri Toplama Tekniği ve Ölçekler

Araştırmada, benzer araştırmaların incelenmesi sonucunda çalışanların özelliklerinin belirlemesine yönelik araştırmanın amacına uygun olduğu düşünülen cinsiyet, medeni durum, açılış eğitimi alınıp alınmadığı, yaş, eğitim düzeyi, sektörde çalışılan süre, mevcut işyerinde çalışılan süre gibi demografik değişkenlere yer verilmiştir. Cinsiyet; kadın ve erkek olmak üzere iki seçeneqli, medeni durum; evli ve bekâr olarak iki seçeneqli, açılış eğitimi alınıp alınmadığı durumu; evet ve hayır olarak iki seçeneqli, yaş aralığı; 20 ve altı, 21-30, 31-40, 41-50, 51 ve üstü olarak beş seçeneqli, eğitim düzeyi; ilköğretim, lise, önlisans, lisans ve lisan üstü olmak üzere beş seçeneqli, sektörde geçirilen süre ve şimdiki çalışılan işletmede geçirilen süreler ise; 1 yıldan az, 1-5 yıl, 6-10 yıl, 11-15 yıl, 16-20 yıl, 21 yıl ve üzeri olmak üzere altı seçeneqli, çalışılan işletmenin statüsü; beş yıldızlı otel, dört yıldızlı otel, üç yıldızlı otel ve restoran olmak üzere dört seçeneqli olarak düzenlenmiştir.

Araştırmanın bağımsız değişkeni olarak belirlenen örgütsel destek algısını ölçmek amacıyla Eisenberger ve diğerleri (1986), tarafından geliştirilen 36 maddeden oluşan ölçeğin daha önce de farklı

araştırmalarda kullanılan 8 sorudan oluşan kısa versiyonu kullanılmıştır. Ölçekte “Çalıştığım işletme refahuma gerçekten önem verir”, “Çalıştığım işletme fırsat bulsa beni istismar eder”, “Çalıştığım işletme bana çok az ilgi gösteriyor” gibi çalışanların algıladıkları örgütsel desteği ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır. Sorular 5’li likert tipi ölçek baz alınarak hazırlanmış olup, “1: Hiç Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Orta Derecede Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum” şeklinde derecelendirilmiştir. Söz konusu ölçeğin Türkiye’de de yapılan çalışmalarda, oldukça yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu görülmektedir.

Araştırmanın bağımlı değişkeni olarak analiz edilen işgörenlerin işe yabancılaşma düzeyini ölçmek için kullanılan işe yabancılaşma ölçeği Hirschfeld ve Field’in (2000) çalışmasından alınan ölçeğin yapılan benzer çalışmalarda güvenilirliği yüksek çıkmıştır. İşe yabancılaşma ölçeği beş boyuttan oluşan Likert-5’li bir ölçektir. Ölçekte yer alan ifadeler “Hiç katılmıyorum” (1), “Az katılıyorum” (2), “Orta derecede katılıyorum” (3), “Katılıyorum” (4) ve “Tamamen katılıyorum” (5) değerine karşılık gelmektedir. Ankette “Çalışmanın ne işe yaradığını merak ediyorum”, “İşten keyif alamıyorum, onu sadece verdiğim zaman karşılığında aldığım para olarak görüyorum.”, “olağan çalışma çok gayret göstermek için oldukça sıkıcıdır.” Şeklinde ifadeler yer almaktadır.

Bu çalışmada Örgütsel destek algısı ve işe yabancılaşma değişkenleri ile ilgili literatürde sıklıkla kullanıldığı ve kabul gördüğü gözlemlenen ölçekler kullanılmış olup, kullanılacak olan ölçeklere yönelik güvenilirlik analizi yapılmıştır. Buna göre, örgütsel destek algısı ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,74; işe yabancılaşma ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,72 olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, çalışmada veri toplama aracı olarak kullanılan anketin güvenilirlik düzeyinin uygun olduğu söylenebilir. Tablo 1’de güvenilirlik analizi sonuçlarını görmek mümkündür.

Tablo 1. Ölçeklerin Güvenilirlik Katsayıları

Ölçekler	Cronbach’s Alpha	İfade sayısı (N)
Algılanan Örgütsel Destek	0,74	8
İşe Yabancılaşma	0,72	10

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni belirlenirken uygulama yapılacak işletmelerin mutfak departmanlarında aktif olarak yemek üretimi ve sunumunun yapıyor olması ve kurumsal işletmeler olması göz önünde bulundurulduğundan, araştırmanın evrenini Nevşehir ilinde faaliyet gösteren Kültür ve Turizm Bakanlığında turizm işletme belgeli üç, dört ve beş yıldızlı konaklama tesisleri ile turizm işletme belgeli restoranların mutfak departmanlarında çalışan işgörenler oluşturmaktadır.

BULGULAR**Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular****Tablo 2. Araştırmaya Katılan Mutfak Çalışanlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

Özellik	Frekans	Yüzde (%)
<i>Cinsiyet</i>		
Bay	200	79,7
Bayan	51	20,3
<i>Medeni Durum</i>		
Evli	145	57,8
Bekar	106	42,2
<i>Aşçılık Eğitimi</i>		
Var	134	53,4
Yok	117	46,6
<i>Yaş</i>		
20 ve Altı	17	6,8
21-30	85	33,9
31-40	82	32,7
41-50	57	22,7
51 ve Üzeri	10	4,0
<i>Eğitim Durumu</i>		
İlköğretim	72	28,7
Lise	123	49,0
Önlisans	50	19,9
Lisans	6	2,4
<i>Sektörde Çalışma Süresi</i>		
1 yıldan az	26	10,4
1-5 yıl	69	27,5
6-10 yıl	57	22,7
11-15 yıl	64	25,5
16-20 yıl	18	7,2
21 yıl ve üzeri	17	6,8
<i>İşletmede Çalışma Süresi</i>		
1 yıldan az	93	37,1
1-5 yıl	101	40,2
6-10 yıl	39	15,5
11-15 yıl	12	4,8
16-20 yıl	6	2,4
<i>Çalışılan İşletmenin Statüsü</i>		
5 Yıldızlı Otel	69	27,5
4 Yıldızlı Otel	150	59,8
3 Yıldızlı Otel	21	8,4
Restoran	11	4,4

Araştırmaya katılan mutfak departmanı çalışanlarının cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde toplam 251 Mutfak çalışanının büyük bir kısmı olan 200'ünün (% 79,7) erkek, 51'inin (% 20,3) kadın olduğu görülmektedir. Araştırmada, işletmelerin mutfak departmanlarında ağırlıklı olarak erkek personel istihdam ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Mutfak departmanı çalışanlarının 145'inin (% 57,8) evli, 106'sının (%42,2) bekar olduğu görülmüştür. Mutfak departmanı çalışanlarının aşçılık eğitimi alıp almadıkları durumuna bakıldığında 134 (%53,4) çalışanın aşçılık eğitimi aldığı, 117 (%46,6) çalışanın

ise aşçılık eğitimi almadığı görülmektedir. Bu sonuca göre aşçılık eğitimi alan mutfak çalışanları ile aşçılık eğitimi almayan mutfak çalışanlarının dağılımında belirgin bir fark olmadığı göze çarpmaktadır. Mutfak çalışanlarının yaşa göre dağılımları incelendiğinde büyük bir kısmını 21-30 yaş arası (n= 85, % 33,9) ve 31-40 yaş arası; (n= 82, % 32,7) çalışanlar oluşturmaktadır. Buna göre İşletmelerin mutfak departmanlarında ağırlıklı olarak genç ve orta yaş grubunda olan personelin çalıştığı ortaya çıkmaktadır. Katılımcıların eğitim düzeylerine ilişkin sonuçlar incelendiğinde, önemli bir kısmının lise düzeyinde eğitim (n= 123; % 49,0) almış olduğu görülmektedir. Araştırmada katılımcıların büyük bir kısmının mevcut işyerlerinde 1 yıldan az ve 1-5 yıl arası sürelerde çalışmakta oldukları göze çarpmaktadır. Bu sonuca göre araştırmanın yapıldığı işletmelerdeki personel devir hızının yüksek olduğundan söz edilebilir. Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının 69'u (%27,5) beş yıldızlı otellerde, 150'si (%59,8) dört yıldızlı otellerde, 21'i (%8,4) üç yıldızlı otellerde ve 11'i (%4,4) turizm işletme belgeli restoranlarda görev yapmaktadır. Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının büyük bir kısmı dört ve beş yıldızlı otellerin mutfak departmanlarında çalışmaktadır.

Algılanan Örgütsel Destek Değişkenine İlişkin Genel Ortalamalar

Tablo 3. Örgütsel Destek Algısı Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama, Mod ve Standart Sapma Değerleri

	Genel Ortalama	Mod	Sdt. Sapma
ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK	2,73	2,13	0,69
1. Çalıştığım işletme fikrlerime önem verir.	2,49	1	1,20
2. Çalıştığım işletme refahıma gerçekten önem verir.	2,68	2	1,12
3. Çalıştığım işletme benim amaçlarıma ve değerlerime büyük önem verir.	2,59	3	1,11
4. Herhangi bir sorunla karşı karşıya kaldığımda çalıştığım işletme yardıma hazırdır.	2,63	3	1,18
5. Çalıştığım işletmenin yönetimi yaptığım dürüst bir hatayı bağışlayacaktır.	2,69	3	1,10
6. Çalıştığım işletme fırsat bulsa benden faydalanır.	2,96	3	1,14
7. Çalıştığım işletme bana çok az ilgi gösteriyor.	3,07	3	1,17
8. Özel bir iyiliğe ihtiyacım olursa, çalıştığım işletme bana yardım etmeye isteklidir.	2,71	3	1,21

Ölçek: 1=hiç katılmıyorum, 2=az katılıyorum, 3=orta derecede katılıyorum, 4=katılıyorum, 5=tamamen katılıyorum.

Mutfak departmanı çalışanlarının örgütsel destek algısına ilişkin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında düşük ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama= 2,73; mod= 2,13; standart sapma= 0,69). Anket formuna ters skorlu olarak konumlandırılan çalıştığım işletme fırsat bulsa benden faydalanır (Ort=2,96) ve çalıştığım işletme bana çok az ilgi gösteriyor (Ort=3,07) ifadeleri düşük ortalamalara sahip toplam sekiz ifade içerisinde en yüksek ortalamaya sahip ifadeler olarak göze çarpmaktadır. Algılanan örgütsel destek ölçeğinde bulunan diğer ifadelerle bakıldığında mutfak departmanı çalışanları çalıştıkları işletmenin fikirlerine önem vermediği (Ort=2,49), çalıştıkları işletmenin refahlarına gerçekten önem vermediği (Ort=2,68), çalıştıkları işletmenin onların

işgörenlerin kendi amaçlarına ve değerlerine büyük önem vermediği (Ort=2,59) yönünde cevaplar vermişlerdir. İşgörenlerin herhangi bir sorunla karşı karşıya kaldıklarında işletmelerinin kendilerine yardıma hazır olduğuna (Ort=2,63) ve özel bir iyiliğe ihtiyaçları olduğunda çalıştıkları işletmenin kendilerine yardıma istekli olduğuna (Ort=2,71) dair verdikleri cevaplarda nispeten düşük ortalamalar ortaya çıkmıştır. “Çalıştığım işletmenin yönetimi yaptığım dürüst bir hatayı bağışlayacaktır.” İfadesi için verilen cevaplarda ise yine (Ort=2,69) yüksek olmayan bir değer görülmektedir.

İşe Yabancılaşma Değişkenine İlişkin Genel Ortalamalar

Tablo 4. İşe Yabancılaşma Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama, Mod ve Standart Sapma Değerleri

	Genel Ortalama	Mod	Sdt. Sapma
İŞE YABANCILAŞMA	3,08	3,90	0,94
1. Yaşamak için çalışan kişiler, yöneticiler tarafından çıkar amaçlı kullanılmaktadırlar.	3,27	5	1,37
2. Çalışmanın ne işe yaradığını merak ediyorum.	3,19	4	1,25
3. İş yaşamının çoğu anlamsız aktivitelerle heba olmaktadır.	3,21	3	1,30
4. Ne kadar sıkı çalıştığının bir önemi yok, nasıl olsa istediklerini elde edemeyeceksin.	3,13	3	1,30
5. İş ile ilgili büyük bir heves göstermeyi hayal etmeyi çok zor buluyorum.	3,05	3	1,29
6. İnsanların sıkı çalışmasının bir önemi yok, sadece az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir.	3,02	3	1,18
7. Olağan çalışma çok gayret göstermek için oldukça sıkıcıdır.	3,02	3	1,25
8. İşi elimden geldiğince en iyi şekilde yapmak için pek kendimi zorlamak istemiyorum, nasıl olsa bir şeyi değiştirmeyecek.	2,77	3	1,21
9. İşten keyif alamıyorum, onu sadece verdiğim zaman karşılığında aldığım para olarak görüyorum.	2,92	3	1,38
10. İnsanların çalışmalarının asıl nedeninin topluma faydalı bir iş yapma düşüncesinin olduğuna pek inanmıyorum.	3,26	3	1,40

Ölçek: 1=hiç katılmıyorum, 2=az katılıyorum, 3=orta derecede katılıyorum, 4=katılıyorum, 5=tamamen katılıyorum.

Tablo 4'te Gösterilmiş olan işe yabancılaşmaya ilişkin ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, mutfak departmanı çalışanlarında işe yabancılaşmanın orta değerlerin bir miktar üstünde olduğu görülmektedir (genel ortalama= 3,08; mod= 3,90; standart sapma= 0,94). Mutfak çalışanlarının ankete verdikleri cevaplar incelendiğinde en yüksek ortalamaya sahip iki ifadenin “yaşamak için çalışan kişiler, yöneticiler tarafından çıkar amaçlı kullanılmaktadır” ifadesi (ort= 3,27) ve insanların çalışmalarının asıl nedeninin topluma faydalı bir iş yapma düşüncesinin olduğuna pek inanmıyorum” (ort= 3,26) ifadesi olduğu görülürken, en düşük iki ortalamanın “İşi elimden geldiğince en iyi şekilde

yapmak için pek kendimi zorlamak istemiyorum, nasıl olsa bir şeyi değiştirmeyecek.” ifadesi (ort= 2,77) ve “İşten keyif alamıyorum, onu sadece verdiğim zaman karşılığında aldığım para olarak görüyorum.” ifadesinde (ort= 2,92) olduğu görülmektedir.

İşe yabancılaşma ile ilgili diğer ifadeler verilen cevaplar incelendiğinde ortalamaların “Çalışmanın ne işe yaradığını merak ediyorum” (ort= 3,19), “İş yaşamının çoğu anlamsız aktivitelerle heba olmaktadır” (ort= 3,21), “Ne kadar sıkı çalıştığının bir önemi yok, nasıl olsa istediklerini elde edemeyeceksin” (ort= 3,13), “İş ile ilgili büyük bir heves göstermeyi hayal etmeyi çok zor buluyorum” (ort= 3,05), “İnsanların sıkı çalışmasının bir önemi yok, sadece az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir” (ort= 3,02), “Olağan çalışma çok gayret göstermek için oldukça sıkıcıdır” (ort= 3,02) şeklinde olduğu görülmektedir.

Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Korelasyon ve Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 5. Algılanan Örgütsel Destek ve İşe Yabancılaşma İlişkisine Yönelik Korelasyon Katsayıları

		Örgütsel Destek	İşe Yabancılaşma
<i>Algılanan Örgütsel Destek</i>	Pearson korelasyon	1	-,782**
	Sig. (2-uçlu)		0
	N	251	251
<i>İşe Yabancılaşma</i>	Pearson korelasyon	-,782**	1
	Sig. (2-uçlu)	0	
	N	251	251

** Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlı (2-uçlu).

Yapılan korelasyon analizinin sonucunda, algılanan örgütsel destek ile işe yabancılaşma arasında güçlü anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Algılanan örgütsel destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkinin yönü negatiftir ($r = -0,782$, $p = ,000 < 0,05$). Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarında örgütsel destek arttıkça işe yabancılaşma azalmaktadır. Başka bir ifade ile mutfak çalışanlarının örgütsel destek algısı düzeyi azaldıkça işe yabancılaşma düzeyleri artmaktadır.

Örgütsel destek algısı düzeyinin, işe yabancılaşma eğilimine olan etkisini incelemek amacıyla araştırma dahilinde H1 hipotezi (H1: Mutfak çalışanlarının örgütsel destek algıları, işe yabancılaşma eğilimlerini doğrudan negatif yönde etkilemektedir.) geliştirilmiştir.

Bu hipotezin test edilmesi için, bağımsız değişken olan algılanan örgütsel destek düzeyinin bağımlı değişken olan işe yabancılaşma eğilimine etkisine yönelik basit doğrusal regresyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6. Algılanan Örgütsel Destek ile İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiyi İnceleyen Basit Doğrusal Regresyon Analizi

İŞE YABANCILAŞMA				
BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	BETA	Std. Error	T	SİG. (P)
SABİT	5,991	0,151	39,582	0,000
ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK	-1,066	0,054	-19,804	0,000
F			392,18	
R			0,782	
R ²			0,612	

Algılanan örgütsel desteğin işe yabancılaşma eğilimine etkisini ölçmek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizinin sonucunda algılanan örgütsel destek ile işe yabancılaşma arasında bir ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi istatistiki açıdan anlamlı bulunmuştur (F=392,18; p=0,000<0.05).

Model işe yabancılaşma değişiminin % 61,2 (R²)'sini açıklamaktadır. Bir diğer ifade ile örgütsel destek, işe yabancılaşma eğilimindeki değişimin % 61,2'sini açıklamaktadır. Tablo 6'ya göre algılanan örgütsel desteğin işe yabancılaşma eğilimine olan etkisinin doğrusal ve negatif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Yani mutfak çalışanlarının algılanan örgütsel destek düzeyleri arttıkça, işe yabancılaşma düzeyleri azalmaktadır. Buna göre örgütsel destek puanı 1 birim arttığında işe yabancılaşma puanını -1,066 (Beta) kadar azalacağını söylemek mümkündür. Bu durumda H1 hipotezini test etmek amacıyla oluşturulan regresyon modeli belirlenen hipotezi destekler niteliktedir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Zorlu rekabet koşulları, öngörülmesi güç jeopolitik riskler ve ekonomik dalgalanmalar gibi baskıların olduğu piyasa şartlarında işletmeler, varlıklarını sürdürebilmek ve gelişebilmek için kaynaklardan azami ölçüde faydalanarak verimliliklerini artırmak durumundadırlar. Hizmet sektörü içinde yer alan turistik işletmeler için bu kaynakların en önemlisinin insan kaynağı olduğu konusuna literatürde çokça yer verilmiştir. İnsan, turistik ürünün odağında bulunur ve turistik ürünün vazgeçilmez bir unsurudur. Turizm işletmelerinin ise çalışanlarından en üst düzeyde verim almasını sağlayacak unsurlardan birinin de örgütsel desteğe yönelik uygulamalar olduğu düşünülebilir. Turizm sektörünün her alanında çalışan personel için önemli olan örgütsel destek algısı, diğer departmanlara göre daha izole bir çalışma ortamına sahip mutfak çalışanları için son derece önemlidir.

İşin doğası gereği fiziksel olarak yorucu bir çalışma süreci geçiren mutfak çalışanları aynı zamanda üretimlerini belirli süre ve maliyet limitleri içerisinde gerçekleştirmek durumunda olduklarından, psikolojik olarak da baskı altındadırlar. Mutfaklarda üretimi gerçekleştirilen tüm ürünlerin hijyen kurallarına ve gıda standartlarına uygun, müşterinin beklentisini karşılayacak, zamanında servis edilecek ve maliyet açısından da işletmeyi zorlamayacak şekilde üretimini gerçekleştirmeye çabalayan mutfak çalışanları, bu üretim faaliyetini her çalışma gününde sıcak, nemli ve tehlikelerle dolu bir çalışma ortamında gerçekleştirmek durumunda kalmaktadırlar. Tüm bu zorlukların yanında birçok faktörün de eklenmesiyle, işe yabancılaşmanın mutfak çalışanları için olası bir sonuç olabileceği düşünülmektedir.

Alan yazında örgütsel destek algısının, işe yabancılaşma eğilimine olan etkisini konu alan az sayıda araştırma tespit edilmiş olup, bu iki değişkenin mutfak çalışanları üzerindeki etkisinin araştırıldığı bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Fiziksel ve psikolojik anlamda yorucu ve yıpratıcı bir çalışma süreci içerisinde çalışan mutfak çalışanlarından en üst düzeyde performans alınabilmesi için işletmeler tarafından çalışanların işlerine yabancılaşmalarını engelleyici uygulamalara gidilmesi gereklidir. İşe yabancılaşmanın işgören üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmalarda iş ve yaşam tatmininin kaybolduğu, üretkenliğin azaldığı, motivasyonun azaldığı, iş stresinin arttığı, işe ve örgüte yönelik sadakat duygusunun azaldığı, iş gücü devir hızının arttığı, işten çekilme davranışının arttığı gibi olumsuz sonuçların görüldüğü belirtilmektedir (Kanungo, 1992).

Nevşehir ilinde faaliyet gösteren Kültür ve Turizm Bakanlığında turizm işletme belgeli üç, dört ve beş yıldızlı konaklama tesisleri ile turizm işletme belgeli restoranların mutfak departmanlarında çalışan işgörelere ilişkin demografik özelliklere bakıldığında, çalışanların büyük bir bölümünü (%79.7) erkek çalışanların oluşturduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan işgörelerin yaş aralıklarına bakıldığında, ağırlıklı olarak 21-30 yaş (%33,9), 31-40 yaş (%32,7) ve 41-50 yaş (%22,7) aralıklarında, yani genç ve orta yaş gruplarında oldukları göze çarpmaktadır. Mutfakta çalışmanın fiziksel olarak yorucu ve yıpratıcı olmasından dolayı böyle bir sonucun oluştuğu düşünülebilir.

Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının örgütsel destek algısına ilişkin ifadelerle verdikleri cevaplar incelendiğinde düşük ortalamalar ile karşılaşılmaktadır. Buna göre mutfak çalışanlarının algıladıkları örgütsel destek düzeyinin düşük olduğu söylenebilir. Ortaya çıkan bu sonuç ışığında mutfak çalışanlarının yöneticilerinden yeterli düzeyde destek algılamadıklarını, örgüte yaptıkları katkıların yöneticileri tarafından değerli bulunmadığını ve takdir edilmediğini, yöneticileri ile doğrudan ve sağlıklı bir ilişki kuramadıklarını belirtmek mümkündür. Bunun yanında çalışanların örgüt içinde kendilerine adil davranılmadığını ve örgüte yaptıkları katkılara karşın örgüt tarafından ücret artışı, terfi gibi ödüllendirici uygulamalara gidilmediğini ya da adaletsiz olarak dağıtıldığı düşündükleri belirtilebilir. Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının büyük bir kısmı mevcut işyerlerinde 5 yıldan daha az bir süredir çalışmaktadır. Bu da personel devir hızının yüksek olduğunu göstermektedir. Araştırmanın yapıldığı bölgede turizm sezonunun yüksek olduğu dönemlerde işletmelerin sezonluk personel istihdam ettiği bilinmektedir. Mutfak çalışanlarının işlerinin sürekliliği konusunda kendilerini güvende hissetmiyor olmaları, iş güvenlikleriyle ilgili yöneticilerinden bir güvence alamıyor olmaları da düşük düzeyde örgütsel destek algılamalarına bir sebep olarak gösterilebilir. Mutfak çalışanlarının iş yükü fazlalığı, rol çatışması ve rol belirsizliği gibi örgüt içi stres yaratıcıların örgüt tarafından kontrol altına alınmadığını düşünmeleri, düşük düzeyde örgütsel destek algılıyor olmalarının bir diğer sebebidir.

Sosyal bir varlık olan çalışan işyerinde önemsenmek, takdir edilmek ve başarılarının ödüllendirilmesini ister ve bekler. Bu beklentilerinin yöneticiler tarafından karşılanması çalışana yöneticisi tarafından desteklendiğini hissettirecek ve çalışana motive edecektir. Çalışmaları karşılığında ödüllendirilmek ve bu ödüllerin bir kayırma olmaksızın adaletli dağıtıldığını görmek, iş ile ilgili masum hatalarının yöneticileri tarafından hoşgörü ile karşılanacağına inanmak, işyerindeki başarısı sayesinde çalışmaya devam edeceğine dair güven hissediyor olmak çalışanların örgütsel destek algılamalarına katkı sağlayacaktır. Yöneticilerin çalışanlardan gelen öneri, fikir ve eleştirileri dikkate alması, çalışanın da bu fikir ve öneriler doğrultusunda değişikliklere gidildiğini görmesi çalışanların örgütsel destek algılamalarına etki edecek bir diğer husustur. Çalışanlara yönetim tarafından meslekleri ile ilgili eğitim ve gelişim imkanları yaratılması, yine meslekleri ile ilgili fuar, yarışma ve benzeri organizasyonlara katılımlarına yardımcı olunması, işyerinde inisiyatif

alabileceklerinin hissettirilmesi çalışanlar tarafından örgütsel destek olarak algılanacaktır. Çalışanların maaş, izin kullanımı, fazla mesai ücreti ödenmesi gibi özlük hakları ile ilgili iyileştirmelere gidilmesinin yanı sıra çalışma ortamı olan mutfağın iş kazalarına karşın optimum düzeyde güvenli olacak şekilde fiziki iyileştirmelerinin yapılması ve rahat çalışılabilecek teknik ekipmanın sağlanması çalışanlarda işletmelerinin kendileri ile ilgilendiği ve onların refahını önemseydiği fikrini oluşturacağı düşünülmektedir.

Örgütü tarafından desteklendiğini düşünen çalışanın örgüte olan bağlılığı artar ve örgütün yararı için daha fazla katkıda bulunmak için zorunluluk hisseder. İyi bir iş performansının örgüt tarafından maddi ve manevi olarak adil bir şekilde ödüllendirileceğini düşünen işgörenin işindeki performansı artar, işe devamsızlığı, işten ayrılma niyeti azalır, mesleğine olan ilgisi artar ve kendini mesleği ile ilgili olarak geliştirmeye daha istekli olur, işi ile ilgili tatmin düzeyi yükselir. Tüm bu olumlu etkiler sonucunda çalışanlar örgütleri tarafından belirlenmiş değer ve hedeflere ulaşılması için gönüllü olarak çaba sarf eder ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergilerler. Bu bağlamda çalışanların örgütsel destek algılamaları sonucunda sergileyecekleri olumlu tutum ve davranışlar işletmelerin varlıklarını sürdürmeleri, gelişmeleri ve rekabet ortamında avantaj elde etmelerini sağlayacaktır.

Araştırmaya dahil olan mutfak çalışanlarının işe yabancılaşma değişkenine ilişkin anket sorularına vermiş oldukları cevapların orta değer üzerinde olduğu görülmektedir. Buna göre mutfak çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerinin dikkate değer bir düzeyde olduğundan bahsedilebilir. Psikolojik bir durum olan işe yabancılaşmaya etki edecek birçok faktör vardır. Bu faktörler literatürde değişik şekillerde sınıflandırılmış olmakla birlikte çevresel, örgütsel ve bireysel faktörler olarak değerlendirilebilir. Örgütlerin işe yabancılaşmaya sebep olan ekonomik yapı, teknolojik değişiklikler, sanayileşme, kentleşme gibi çevresel faktörler ile mücadele etmesi çok mümkün görünmese de, işletme yöneticilerinin işe yabancılaşmaya sebep olan temel örgütsel faktörlerin farkında olmaları ve bu faktörler ile başa çıkabilecek uygulamalara gitmeleri çalışanların işe yabancılaşmalarını engelleyebilecek etkiler yaratacağı belirtilebilir.

İşletme yöneticilerinin çalışanların yönetsel kararlara katılımlarını sağlaması, örgüt ile ilgili stres kaynaklarını fark edip ortadan kaldırmaya çalışmaları, örgütsel bağlılığı artırıcı uygulamalara gitmeleri, örgüt içi çatışmaları engelleyici önlemler almaları ve çalışma koşullarında iyileştirmeler yapmaları çalışanların işe yabancılaşmasını engelleyebilecek nitelikte uygulamalar olarak değerlendirilmektedir. Bunların yanında çalışanların iş genişletme ile uzmanlık alanı dışında bir alanı da öğrenmesini sağlamak, iş zenginleştirme ile daha fazla yetki ve sorumluluk vermek, çalışanın kendini işi ile ilgili geliştirebileceği eğitimlere katılımını sağlamak ya da desteklemek, mutfak çalışanlarında yabancılaşmayı engelleyebilecek uygulamalar olarak düşünülmektedir.

Mutfak çalışanlarının örgütsel destek algıları ile işe yabancılaşma eğilimleri arasında bir ilişkinin var olup olmadığını tespit amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu bulgusu elde edilmiştir. Yani mutfak çalışanlarının algıladıkları örgütsel destek arttıkça işe yabancılaşma eğilimleri azalmaktadır. Bir başka ifade ile düşük düzeyde örgütsel destek algılayan mutfak çalışanları işlerine daha fazla yabancılaşmaktadırlar. Örgütsel destek algısı düzeyinin, işe yabancılaşma eğilimine olan etkisini incelemek amacıyla, araştırma dâhilinde geliştirilen H1 hipotezini (H1: Mutfak çalışanlarının örgütsel destek algıları, işe yabancılaşma eğilimlerini doğrudan negatif yönde etkilemektedir.) test etmek için yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonucunda, hipotezi destekler nitelikte anlamlı güçlü bir ilişkinin olduğuna dair bir sonuç ortaya çıkmıştır.

Literatür incelendiğinde, örgütsel destek algısının işe yabancılaşma eğilimine olan etkisinin araştırıldığı kısıtlı sayıda çalışmanın olduğu görülmüştür. Taştan, İşçi ve Arslan (2014) tarafından sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada örgütsel destek ile işe yabancılaşma arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Yine hemşireler üzerinde Tüzün (2014) tarafından yapılan bir çalışmada örgütsel destek ile işe yabancılaşma arasında negatif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğuna dair bulgular elde edilmiştir. Örgütsel destek ile ilgili gerçekleştirilmiş çalışmalar, işgörenlerin algıladıkları örgütsel destek düzeyi ile yaptıkları işlerin sonuçlarının yüksek düzeyde ilişkili olduğunu işaret etmektedir. Yüksek düzeyde örgütsel destek algılayan işgörenlerin, daha az devamsızlık yaptıkları ve iş ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmede düşük düzeyde örgütsel destek algılayan işgörene oranla daha bilinçli oldukları görülmektedir (Eisenberger vd., 1986; Eisenberger vd., 1990). Literatürde çalışanların örgütsel destek algısındaki artışın gerek personel gerekse örgütler açısından olumlu sonuçlar doğurduğuna dair birçok araştırma ve görüş bulmak mümkündür.

Literatürde yabancılaşmanın psikolojik bir rahatsızlık olduğu ve gerek işgören gerekse örgüt açısından birçok olumsuz sonuç doğuracağına dair pek çok görüş ve araştırmaya rastlamak mümkündür. Yabancılaşmanın sonucunda oluşabilecek azalan üretkenlik, motivasyon düşüklüğü, artan stres, işe ve işletmeye sadakatin azalması, iş güzü devir hızının artması, gibi olumsuz durumların önüne geçilmesi ancak çalışanların işe yabancılaşmalarını engellemek için kurumsal anlamda işletmelerin ve yöneticilerin tedbirler alması olduğu düşünülmektedir. Develioğlu ve Tekin'in (2012) Antalya, Kemer'de bulunan 18 adet beş yıldızlı otel işletmesinin resepsiyon, servis, mutfak ve kat hizmetleri departmanlarından toplam 539 çalışan üzerinde otel çalışanlarının yabancılaşma düzeyinin demografik özellikler kapsamında inceledikleri çalışmada mutfak departmanı çalışanlarının topluma yabancılaşma seviyelerinin diğer tüm departmanlardan yüksek olduğu sonucunu elde etmişlerdir.

Mutfak çalışanlarına örgütsel destek sağlanması çalışan ve işletme için çeşitli olumlu sonuçlar doğuracağı gibi çalışanların işe yabancılaşmalarının engellenmesine de katkılar sağlayacaktır. Mutfak çalışanlarının yönetim tarafından alınan kararlara ve uygulamalara karşı getirecekleri eleştirilere ve önerilere hoşgörü ile yaklaşılması, iş tanımlarının belirgin bir hale getirilip çalışma arkadaşlarıyla olası çatışmalarının önüne geçilmesi, çalışma alanlarının fiziki olarak güvenli ve rahat çalışılabilir hale getirilmesi, iş performansı karşılığında çalışanların ödüllendirilmesi, şeffaf ve adil bir ücret politikası oluşturulması, mesleki eğitim ve gelişim faaliyetlerine olanak sağlanması, işteki başarılarının takdir edilmesi çalışmada örgütü tarafından desteklediği algısı oluşturacaktır. Bu bağlamda oluşan örgütsel destek algısının da işe yabancılaşma düzeyine negatif yönde etki edeceği düşünülmektedir.

Araştırma kapsamında geliştirilen “mutfak çalışanlarının örgütsel destek algıları, işe yabancılaşma eğilimlerini doğrudan negatif yönde etkilemektedir” hipotezi çalışmada elde edilen birincil verilerin analiz sonuçlarına göre kabul edilmiştir. Ortaya çıkan bu sonucun, örgütü tarafından desteklendiğini algılayan çalışanın kendisi ve örgütü için çeşitli olumlu davranışlar sergileyeceği ve işe yabancılaşma düzeyinin azalacağını belirten çalışmaların bulunduğu literatür ile örtüştüğü görülmektedir.

Müşteri memnuniyetinin işletme kalitesinin belirleyicisi olduğu turizm sektöründe, konukların en temel ihtiyaçlarından biri olan beslenme ihtiyacını karşılayan mutfak departmanı çalışanları, müşterilerine lezzetli ürünler sunmanın yanı sıra hijyenik ve gıda kalite standartlarına uygun ürünler sunmak durumundadırlar. Bu kriterlere uygun olarak sürekli bir üretim faaliyetinin gerçekleştirilmesi

işgörenlerin zorlu çalışma koşulları altında her zaman dikkatli, titiz, özenli ve özverili çalışmasını gerektirmektedir. Mutfak çalışanlarının örgütsel destek algılarının işe yabancılaşma eğilimlerine olan etkisinin araştırıldığı bu çalışmada elde edilen bulgular ışığında, işletmelerin mutfak departmanlarında çalışan işgörelere ilişkin destekleyici uygulamalara gitmeleri, çalışanların refah ve iyilikleriyle ilgilenildiğine dair olan algıyı güçlendirecek uygulamalarda bulunmalarının, çalışanların işe yabancılaşma düzeylerini azaltacağı ve çalışanlarının işe yabancılaşmasından dolayı işletmenin zararına olabilecek verimlilik kaybı ve benzeri olumsuz durumların etkilerinin azaltılabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akkoç, İ., Çalışkan, A., & Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde gelişim kültürü ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve iş performansına etkisi: Güvenin aracılık rolü. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 19(1): 105-135.
- Akyıldız, H. (1998). Bireysel ve toplumsal boyutlarıyla yabancılaşma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(3).
- Bayındır, B. (2003). *Ortaöğretim dal öğretmenlerinin mesleğe yabancılaşmaları ile öğretim-öğrenme sürecindeki davranışları arasındaki ilişki* (Master's thesis, Anadolu Üniversitesi).
- Blauner, R. (1964). Alienation and freedom: The factory worker and his industry.
- Cuceloglu, D. (2008). İnsan ve Davranış Psikolojinin Temel Kavramları (17. b.). *Istanbul: Remzi Kitabevi*.
- Develioğlu, K., & TEKİN, Ö. A. (2012). Otel çalışanlarının yabancılaşma düzeyinin demografik özellikler kapsamında incelenmesi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(3).
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 82(5), 812.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of applied psychology*, 75(1), 51.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500.
- Erdoğan, İ (1999). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış (*Istanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü, Araştırma ve Yardım Vakfı, İstanbul*).
- Hellman, C. M., Fuqua, D. R., & Worley, J. (2006). A reliability generalization study on the survey of perceived organizational support: The effects of mean age and number of items on score reliability. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 631-642.
- Hirschfeld, R. R., & Feild, H. S. (2000). Work centrality and work alienation: Distinct aspects of a general commitment to work. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 21(7), 789-800.
- Hoy, W. K., Blazovsky, R., & Newland, W. (1983). Bureaucracy and alienation: A comparative analysis. *Journal of Educational Administration*.
- Kanungo, R. N. (1992). Alienation and empowerment: Some ethical imperatives in business. *Journal of Business Ethics*, 11(5), 413-422.

- Kaplan, M., & Öğüt, A. (2012). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 17(1).
- Karacaoğlu, K., & Arslan, F. (2013). Çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi: Kayseri imalat sanayi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 457-476.
- Kırıcı, E., & Özkoç, A. G. (2017). Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(1), 20-32.
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. (1982). Hardiness and health: a prospective study. *Journal of personality and social psychology*, 42(1), 168.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Gellatly, I. R. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of applied psychology*, 75(6), 710.
- Michael, J. H., Evans, D. D., Jansen, K. J., & Haight, J. M. (2005). Management commitment to safety as organizational support: Relationships with non-safety outcomes in wood manufacturing employees. *Journal of safety research*, 36(2), 171-179.
- Miller, J. B. C. (1975). *Professionalism, alienation and organizational membership among nurses*. The University of Nebraska-Lincoln.
- Mottaz, C. J. (1981). Some determinants of work alienation. *Sociological Quarterly*, 22(4), 515-529.
- Özdevecioğlu, M. (2013). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 113-130.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of managerial psychology*.
- Seeman, M. (1967). On the personal consequences of alienation in work. *American Sociological Review*, 273-285.
- Seeman, M. (1983). Alienation motifs in contemporary theorizing: The hidden continuity of the classic themes. *Social Psychology Quarterly*, 171-184.
- Shaffer, M. A., Harrison, D. A., Gilley, K. M., & Luk, D. M. (2001). Struggling for balance amid turbulence on international assignments: Work-family conflict, support and commitment. *Journal of management*, 27(1), 99-121.
- Shin, J. H. (2000). *Is there work alienation in post-industrial America? An analysis of technical and social relations in today's changing labor force*. Indiana University.
- Stamper, C. L., & Johlke, M. C. (2003). The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 569-588.
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A., & Akgemci, T. (2015). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. Eğitim Yayınevi.

- Tanrıverdi, H., & Kılıç, N. (2016). Algılanan örgütsel destek ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi, Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*, 1(1), 1-18.
- Taştan, S., İşçi, E., & Arslan, B. (2014). Örgütsel destek algısının işe yabancılaşma ve örgütsel bağlılığa etkisinin incelenmesi: İstanbul özel hastanelerinde bir çalışma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 121-138.
- TDK (2018) www.tdk.gov.tr (9 Ocak 2018).
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: Savunma sektöründe bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Tüzün, A. (2014). Algılanan örgütsel destek ve lider-üye etkileşiminin işe yabancılaşma üzerine etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Yüksel, İ. (2006). Örgütsel destek algısı ve belirleyicilerinin işten ayrılma eğilimi ile ilişkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 35(1): 7-32.