

## Otel Çalışanlarının İşe Yabancılaşmalarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Rolü; TR83 Bölgesinde Bir Araştırma

### The Mediating Role of Burnout in the Impact of Work Alienation on Hotel Employees' Turnover Intention; a Study in the TR83 Region

Ahmet AKNAR <sup>a</sup> Ayhan BAŞÇI <sup>b</sup>

<sup>a</sup> Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Çorum, Türkiye. [ahmetaknar@hitit.edu.tr](mailto:ahmetaknar@hitit.edu.tr)

<sup>b</sup> Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Çorum, Türkiye. [ayhanbasci@hitit.edu.tr](mailto:ayhanbasci@hitit.edu.tr)

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<b>Anahtar Kelimeler:</b> İşe Yabancılaşma Tükenmişlik İşten Ayrılma Niyeti Otel Çalışanları	<b>Amaç</b> – Bu çalışmanın amacı, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracı rolünün tespit edilmesidir. <b>Yöntem</b> – Bu çalışmada nicel araştırma modellerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Çalışmada örneklem yönetimi olarak, kolayda örnekleme yönetimi tercih edilmiştir. Araştırma verileri Çorum, Amasya, Tokat ve Samsun illerinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 441 otel çalışanından toplanmıştır. Araştırma hipotezlerinin analiz edilmesinde Amos 23 istatistik programı kullanılmıştır. Kuramsal model Hayes tarafından önerilen bootstrap yöntemi ile sınanmıştır. <b>Bulgular</b> – Yapılan analizler sonucunda, tükenmişliğin işe yabancılaşma ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca işe yabancılaşma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif, işe yabancılaşma ile tükenmişlik arasında pozitif, tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. <b>Tartışma</b> – İşe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişlik, çalışanların işten ayrılma niyetini açıklamada önemli bir rol oynamaktadır. Otel yöneticileri ve işverenler, çalışanların işe olan bağlılığını ve motivasyonunu artırmak için işe yabancılaşmanın ve tükenmişliğin nedenlerini anlamalı ve bu durumları önlemeye yönelik destekleyici önlemler almalıdır. Sağlıklı ve motive edici bir çalışma ortamı oluşturmak, çalışanların işten ayrılma niyetini azaltabilir ve işletmenin performansını olumlu yönde etkileyebilir.
Gönderilme Tarihi 7 Ağustos 2023 Revizyon Tarihi 12 Aralık 2023 Kabul Tarihi 20 Aralık 2023	
<b>Makale Kategorisi:</b> Araştırma Makalesi	

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<b>Keywords:</b> Work Alienation Burnout Intention to Leave Hotel Employees	<b>Purpose</b> – The purpose of this study is to determine the mediating role of burnout in the relationship between work alienation and turnover intention. <b>Design/methodology/approach</b> – In this study, the relational survey model, one of the models of quantitative research, was used. The random sampling method was used in the study. Data were collected from 441 hotel employees with tourism certificates in Çorum, Amasya, Tokat and Samsun provinces. Amos 23 statistical program was used to analyze the research hypotheses. The theoretical model was tested using the bootstrap method proposed by Hayes. <b>Findings</b> – As a result of the analyzes conducted, burnout was found to play a mediating role in the relationship between alienation from work and intention to leave. In addition, it was found that there is a positive relationship between alienation at work and intention to leave, a positive relationship between alienation at work and burnout, and a positive relationship between burnout and intention to leave. <b>Discussion</b> – In the effect of job alienation on turnover intention, burnout plays an important role in explaining employee turnover intention. Hotel managers and employers should understand the causes of alienation and burnout and take supportive measures to prevent these situations in order to increase employee engagement and motivation. Creating a healthy and motivating work environment can reduce employee turnover intentions and positively impact organizational performance.
Received 7 August 2023 Revised 12 December 2023 Accepted 20 December 2023	
<b>Article Classification:</b> Research Article	

#### Önerilen Atıf/Suggested Citation

Aknar, A., Başçı, A. (2024). Otel Çalışanlarının İşe Yabancılaşmalarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Rolü; TR83 Bölgesinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 16 (1), 14-29.

## 1. Giriş

Ülkelerin gelirleri üzerinde önemli etkilere sahip olan hizmet sektörünün artan önemi dikkat çekmektedir. Sektörün gelişmesine paralel olarak çalışan sayısı da her geçen gün artış göstermektedir. Bu durumun sağladığı katkılar önemli olmakla birlikte çeşitli sorunların da ortaya çıkmasına yol açmaktadır (Kökden & Işık, 2018). Bu sorunların başında da işe yabancılaşma gelmektedir. İşe yabancılaşma, çalışanın örgütüne karşı psikolojik olarak kopukluk yaşamasını ifade etmektedir. İşe yabancılaşma çalışanın kendini ifade etme kapasitesinin ve işlerini yaparken kontrolün kaybedilmesi durumunda ortaya çıkan bir tutum olarak tanımlanmaktadır (Jiang vd., 2019). İşe yabancılaşma düzeyi yüksek olan bireyler, güçsüzlük ve anlamsızlık duyguları geliştirme eğilimine girmektedir (Kanungo, 1979). Bu nedenle işe yabancılaşmanın, kaynakları tüketen bir durum olduğu ifade edilmektedir. Bu durum çalışanların işten ayrılma niyetine etki eden önemli bir unsur olarak görülmektedir. İşten ayrılma niyeti çalışanların yakın zamanda işini bırakma düşüncesine sahip olması olarak ifade edilmektedir (Şahin, 2011). Ayrıca işe yabancılaşmaya genellikle hayal kırıklığı, can sıkıntısı ve ilgisizlik duyguları eşlik etmektedir (Li & Chen, 2018; Shantz vd., 2014). Zaman geçtikçe duygusal kaynakların ilk kaybı kademeli olarak daha büyük kayıplara neden olabilmekte ve sonunda bir tükenmişlik durumuyla sonuçlanabilmektedir (Chiaburu vd., 2014).

İşe yabancılaşmanın hizmet çalışanları ve işletmeler üzerindeki olumsuz etkileri (Conway vd., 2020) bilinmesine rağmen çalışanların işe yabancılaşma duygularını ele alan çalışma sayısı çok azdır. Bu nedenle, araştırmacılar işe yabancılaşma konusunda daha fazla çalışma yapılması gerektiğini ifade etmektedirler (Conway vd., 2020; Tummers vd., 2015). Bu çalışma aracılığıyla ele alınan spesifik sorun, TR83 bölgesinde yer alan Çorum, Amasya, Tokat ve Samsun otelcilik sektörü kapsamında, çalışanların işe yabancılaşmalarının ve tükenmişliklerinin işten ayrılma niyetlerini ne ölçüde etkilediğini konusunda herhangi bir araştırma olmamasıdır. Araştırmacıların işe yabancılaşma, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti sorununu bireysel olarak ele aldıkları görülmektedir (Aslan & Etyemez, 2015; Jang, 2015; Karakaş, 2017; Kim & Park, 2019; Koo vd., 2020; Muharrem Tuna & Yeşiltaş, 2014). Bununla birlikte üç değişkeni birlikte ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ayrıca çalışma TR83 bölgesinde çalışanlarının işe yabancılaşma, tükenmişlik ve işten ayrılmasını kapsayan araştırma kısıtlılığından dolayı, çalışma güncelliğini korumakta ve literatüre önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

İşten ayrılma niyetinin ele alınması önemlidir. Çünkü yüksek yıpranma işletmeleri doğrudan ve dolaylı olarak etkileyebilmektedir. Bu da işe alma ve eğitim maliyetlerinin artmasına, üretim kaybına, karların azalmasına ve genel olarak çalışanların moralinin düşmesine neden olabilmektedir (Hayward vd., 2016). Türkiye’de otelcilik sektöründe 435.156 kişinin çalıştığı (Turizm Gazetesi, 2023) düşünüldüğünde otelcilik sektöründe işe yabancılaşma, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin incelenmesi kritik öneme sahip olduğu söylenebilir. Bu kapsamda bu çalışmanın amacı işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki potansiyel etkisini ve tükenmişliğin aracılık rolünü incelemektir.

## 2. Kavramsal Çerçeve

### 2.1. İşe Yabancılaşma

Yabancılaşma teriminin ilk kez felsefî bir kavram olarak ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte psikoloji, sosyoloji, siyaset bilimi ve eğitim bilimi gibi farklı alanlarda da kullanılmaktadır (Can & Gündüz, 2021). İnsanların birbirleriyle ilişkilerini etkileyen bir kavram olan yabancılaşma, insanoğlunun var olduğu günden bu yana dinamikliğini koruyan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Güneri, 2010). Yabancılaşma, kişinin kendisinden ve çevresinden uzaklaşması, fakat çevresinin etkisi altında ve sahip olduklarıyla yaşamına devam etmesidir (Yılmaz & Sarpkaya, 2009). Bir diğer tanıma göre yabancılaşma, bireyin içinde bulunduğu çevreye ve benliğine olan inancını kaybetmesi olarak ifade edilmektedir (Kohn, 1976). İşe yabancılaşma ise işin çalışanın ihtiyaç ve beklentilerini karşılama potansiyelinden yoksun olduğunu algılaması sonucunda, çalışanın işten psikolojik olarak ayrılması durumudur (Banai vd., 2004). Bir diğer tanımda ise işe yabancılaşma, çalışanın işine değer vermemesi, işletmesine karşı aidiyet duygusunun olmaması, işini yerine getirecek enerjisinin olmaması ve kendini örgütteki çalışma arkadaşları tarafından istenmeyen kişi olarak algıladığı psikolojik bir durum olarak tanımlanmaktadır (Agarwal, 1993; Kanungo, 1979).

Çalışma koşullarının iyi olmaması, çalışana verilen görevlerin çalışanın yeteneklerini göstermesini kısıtlaması (Greenberg & Grunberg, 1995), çalışanın dışlanması, çalışana ayrımcılık yapılması (Eryılmaz & Burgaz, 2011),

sık sık görev değişikliği, teknolojinin artışıyla yaptığı işi anlayamama, üstleri tarafından tanınmama (Kaya, 2021), gereğinden fazla kuralsızlık ya da kuralcılık, çalışanların iş arkadaşı desteğinden yoksun olması, fiziksel koşulların yetersizliği (Eryılmaz & Burgaz, 2011), örgütün aşırı merkeziyetçi ve bürokratik yapıda olması (Aiken & Hage, 1966), rol çatışması, rol belirsizliği (Atay & Gerçek, 2017; Köz & Seçilmiş, 2021), kişilerarası çatışmanın (Ulukök & Merdan, 2022) ve işlemsel psikolojik sözleşmenin varlığı (Akbaba, 2018), duygusal emek, örgütsel sinizm, iş koşullarından hoşnut olmama, mobbing, örgütsel muhalefet, denetim, kariyer engelleri, işin rutinliği ve beş faktör kişilik özelliklerinden duygusal dengesizlik ile sorumluluk (Oruç, 2020) gibi etkenlerin işe yabancılaşmanın ortaya çıkmasında etkili olduğu belirtilmektedir. Bununla birlikte etik liderlik, örgütsel adalet, dönüştürücü liderlik, etik iklim, örgütsel güven, otantik liderlik, olumlu örgüt iklimi, örgüt kültürü, örgüte uyum sağlama ve lider-üye etkileşimi ise işe yabancılaşmanın ortaya çıkmasını azalttığı ifade edilmektedir (Oruç, 2020).

İşe yabancılaşma günümüzde çok önemli bir sosyal psikolojik sorundur ve iş ortamının çalışanların maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılayamaması nedeniyle ortaya çıkan öznel olumsuz psikolojik durumu ifade etmektedir (Amzulescu & Butucescu, 2021). Seeman (1959), işe yabancılaşmanın “güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma” olmak üzere beş boyutlu bir yapıda olduğunu ileri sürmüştür. Blauner (1964) işe yabancılaşmayı “güçsüzlük”, “anlamsızlık”, “yalıtılmışlık” ve “kendine yabancılaşma” olarak dört boyutta incelemiştir. Mottaz (1981) ise işe yabancılaşmanın “güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşmadan” oluşan üç boyuttan oluştuğunu ifade etmiştir. Buna göre güçsüzlük, çalışanın yaptığı işin üzerinde kontrol sahibi olamaması veya olayları yönlendirememesi gibi durumlarda ortaya çıkan olumsuz ruh hali olarak tanımlanmaktadır (Eryılmaz & Burgaz, 2011). Anlamsızlık, örgütsel amaçların bireysel amaçlarla çatışması sonucunda bireyin yaptığı işe anlam verememesi olarak ifade edilmektedir (Kaya & Serçeoğlu, 2013). Yalıtılmışlık, bireyin çevresinden veya çalışma arkadaşlarıyla iletişimden kaçınması veya aralarındaki ilişkiyi aza indirmesi olarak ifade edilmektedir (Seeman, 1959). Kuralsızlık, başarıya ulaşmak için bireyin örgüte kabul edilmeyen davranışları sergilemesi olarak tanımlanmaktadır (Seeman, 1959). Son boyut olan kendine yabancılaşmada ise bireyin başarmak ve kendisinin yapmayı istediği işle, yaptığı iş arasında bir bağlantı oluşturamaması sonucunda tatminsizlik ve mutsuzluk yaşaması ve işini bir araç olarak görmesi olarak tanımlanmaktadır (Mottaz, 1981).

Yapılan araştırmalarda işe yabancılaşmanın örgütte birçok farklı olumsuz durum ortaya çıkmasına neden olduğu, bununla birlikte birçok olumlu durumu da olumsuz yönde etkilediği ifade edilmektedir. İşe yabancılaşma, örgüt çalışanın işinden onur duymaması, karar ve sorumluluk sahibi olmadan kaçınması, örgüte yönelik olumsuz tutumlar sergilemesi, işine yönelik anlamsız duygular oluşturması, örgütsel performansın düşmesi, sadece dışsal ödüller için işini yapmak istemesi gibi davranışları tetiklemektedir (Minibaş, 1993). Ayrıca çalışanın işe yabancılaşması; tükenmişlik (Ünal, 2017), duygusal tükenme (Kesen & Pabuçcu, 2016), iş stresi (Altan, 2018; Karacaoğlu & Arat, 2019), iş tatminsizliği (Turan & Parsak, 2011), örgütsel sessizlik, işten ayrılma niyeti, mesleğe yönelik olumsuz tutumlar (Oruç, 2020) ve örgütsel güvensizlik (Özbek, 2011) gibi örgütü olumsuz yönde etkileyen faktörleri pozitif yönde etkilemektedir. Bununla birlikte işe yabancılaşma iş tatmini, iş performansı, örgütsel adaleti, örgütsel bağlılığı ve yaşam doyumu (Oruç, 2020) gibi örgütte pozitif olarak algılanan durumları negatif yönlü etkilemektedir.

## 2.2. İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti işgörenlerin yakın zamanda işini bırakma düşüncesine sahip olması olarak ifade edilmektedir. İşten ayrılma niyetinin işletmelere maliyet ve nitelikli iş gücü kaybı oluşturması nedeniyle işten ayrılmaya sebep olan unsurların belirlenmesinin önemli olduğu vurgulanmaktadır. Çalışanların işten ayrılmasına yönetim tarzı, iş tatminsizliği, ücretler, alternatif iş olanakları, cinsiyet ve aile gibi unsurların etkisinin olduğu yapılan çalışmalarla kanıtlanmıştır (Şahin, 2011). Çalışanların işten ayrılmasına etki eden tutumların içinde işe yabancılaşma da önemli bir unsur olarak ön plana çıkmaktadır. Literatürde işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini inceleyen birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalara aşağıda yer verilmiştir.

Özçelik Uslu (2019), İstanbul’da faaliyet gösteren A grubu seyahat acentası ve turizm işletme belgeli yiyecek içecek işletmesinde farklı statülerde çalışan 220 çalışan üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyetini anlamlı ve pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Tuna ve Yeşiltaş (2014), Ankara ve Antalya illerinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin 385 çalışanı üzerinde

gerçekleştirdikleri çalışmada, işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Yorulmaz ve Sevinç (2020), 390 yat kaptanı ile gerçekleştirdikleri çalışmalarında işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğunu belirlemişlerdir. Yukarıda ifade edilen araştırmaların yanı sıra birçok farklı alanda yapılan çalışmalarda da işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (İnce Ayaydın, 2012; Kaynak & Çiçek, 2021; Ünsar & Karahan, 2011). Elde edilen bilgiler sonucunda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

**H1:** Otel çalışanlarının işe yabancılaşmalarının işten ayrılma niyetleri üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

### **2.3. İşe Yabancılaşma ve Tükenmişlik**

İşe yabancılaşmaya genellikle hayal kırıklığı, can sıkıntısı ve ilgisizlik duyguları eşlik etmektedir (Li & Chen, 2018; Shantz vd., 2014). Zaman geçtikçe, duygusal kaynakların ilk kaybı kademeli olarak daha büyük kayıplara neden olabilmekte ve sonunda bir tükenmişlik durumuyla sonuçlanabilmektedir (Chiaburu vd., 2014). Bu nedenle işe yabancılaşmanın tükenmişliğe yol açmasını beklemek mantıklıdır. Nitekim bu çıkarım yakın tarihli çalışmalarla da ortaya konulmuştur (Conway vd., 2020; U. Ünal, 2017; Yu vd., 2017).

Tükenmişlik, duygusal, zihinsel ve fiziksel tükenmenin psikolojik bir sendromu olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişlik, işyerinde sürekli yüksek strese maruz kalındığında ortaya çıkmakta ve devamlı gelişen bir olgu olarak ifade edilmektedir. Üç boyuttan oluşmaktadır. Bunlar duygusal tükenme (başkalarıyla temas nedeniyle duygusal kaynakların tüketilmesi), duyarsızlaşma (kişinin müşterilere karşı olumsuz, duygusuz ve alaycı tutumu) ve kişisel başarı hissinde azalma (kişinin kendini yeteneksiz, beceriksiz olarak görme eğilimi) olarak ifade edilmektedir (Ayaz-Alkaya vd., 2018). Literatürde tükenmişliğin mi yabancılaşmanın, yabancılaşmanın mı tükenmişliğin öncülü olduğu konusunda farklı görüşler olduğu görülmektedir. Bu çalışmada tükenmişlik yabancılaşmanın bir ardılı olarak ele alınmıştır. Literatür taraması bu kapsamda ele alınmıştır. Ayrıca literatürde otel işletmesi çalışanları kapsamında bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu kapsamda literatür taramasında hizmet işletmeleri örnekleminde yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

Kaya (K. Kaya, 2021), Şanlıurfa ilinde 214 banka çalışanı üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada işe yabancılaşma ve tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu tespit etmiştir. Örucü vd., (2022), Balıkesir Gönen ilçesinde 196 öğretmen örnekleminde gerçekleştirdikleri çalışmalarında, örgütsel yabancılaşmanın tükenmişlik üzerinde anlamlı etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Özler ve Dirican (2014), sigorta sektöründe çalışan 120 kişi üzerinde gerçekleştirdiği çalışmalarında, yabancılaşmanın alt boyutları (anlamsızlık, kuralsızlık, güçsüzlük, kendine yabancılaşma) ile tükenmişliğin alt boyutları (duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı noksanlığı) arasında anlamlı pozitif yönlü ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Bununla birlikte kendine yabancılaşma ile kişisel başarı noksanlığı arasında anlamlı ilişki olmadığını bulmuşlardır. Osin (2015), üniversite (n=395) ve ortaöğretim (n=197) öğrencileri üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, tükenmişliğin yabancılaşma hissini yordayıcısı olduğunu tespit etmiştir. Kuh (2017), örgütsel yabancılaşmanın, tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarını arasında pozitif ilişki, kişisel başarı hissi ile negatif ilişki tespit etmiştir. Akyavuz (2020), Kilis'te öğrenim gören 367 ortaöğretim öğrencisi örnekleminde yaptığı çalışmada, öğrencilerin okul tükenmişlikleri ile okula yabancılaşma alt boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. İfade edilen araştırmalar çerçevesinde aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

**H2:** Otel çalışanlarının işe yabancılaşmasının tükenmişlikleri üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

### **2.4. Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti**

Literatürde tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok çalışmanın olduğunu söylemek mümkündür. Bu çalışmalara aşağıda yer verilmiştir. Bayhan ve Saldamlı (2022), 1158 profesyonel turist rehberi örnekleminde gerçekleştirdikleri çalışmalarında, Covid-19 sürecinde rehberlerin orta düzeyde tükenmişlik yaşadıkları ve yine aynı doğrultuda işten ayrılma niyetine sahip oldukları ile tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilediğini belirlemişlerdir. Temirkanova ve Atay (2021), çalışmalarında Bişkek'te faaliyet gösteren 277 otel çalışanından elde ettikleri verilerle çalışanların duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir. Aslan ve Etyemez (2015), Hatay'daki üç, dört, beş yıldızlı ve butik otellerde çalışan işgörenlerin tükenmişlik alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu sonucuna varmışlardır.

Çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaları artarken işten ayrılma niyetinin de arttığı, kişisel başarı hissi artarken işten ayrılma niyetinin azaldığını tespit etmişlerdir. Yağcı (2020), animatörler üzerinde yaptıkları çalışmada, genel tükenmişlik düzeyi, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği alt boyutları ile işten ayrılma arasında pozitif yönlü ilişkiler olduğunu tespit etmiştir. Lu vd. (2022), 312 otel çalışanı örnekleminde gerçekleştirdikleri çalışmalarında mesleki tükenmişliğinin işten ayrılmayı pozitif yönde etkilediği sonucuna varmışlardır. Korkmaz vd. (2015), İzmir ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı zincir otel işletmesinin yiyecek içecek bölümü çalışanları üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada duygusal tükenmenin işten ayrılmayı artırdığı sonucuna ulaşmışlardır. Yukarıda ifade edilen araştırmaların yanı sıra birçok farklı alanda yapılan çalışmalarda tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (Arı vd., 2010; Aydın vd., 2021; Caliskan & Pekkan, 2019; Jackson, 1986; Jia & Li, 2022; Karadakis, 2012; Köroğlu & Bahar, 2021; Maslach & Jackson, 1982; Schaufeli & Bakker, 2004; Tanrıverdi vd., 2018; Yıldırım vd., 2014). Bu araştırmalar ışığında aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

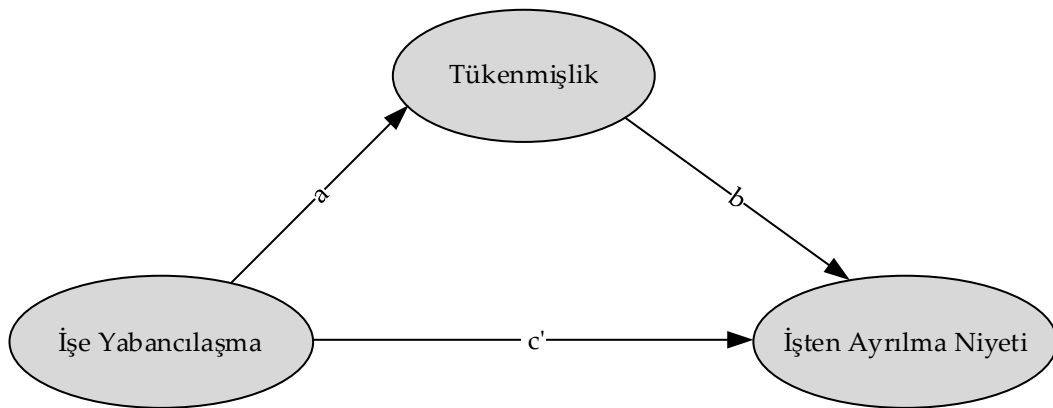
**H3:** Otel çalışanlarının tükenmişliklerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

### 2.5. Tükenmişliğin Aracılık Etkisi

İş yabancılaşmanın tükenmişlik üzerinde, tükenmişliğinde işten ayrılma niyeti üzerinde doğrudan etkisinin yanında, işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyetine etkisinde tükenmişlik aracılık edebilir. Literatürde tükenmişliğin aracılık etkisini inceleyen sınırlı sayıda çalışmaya ulaşılmıştır. Bununla birlikte turizm sektörü özelinde tükenmişliğin aracılık etkisini inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ülbeği vd. (2019), 367 hemşire örnekleminde yaptıkları çalışmada duygusal tükenmenin sosyal baltalama ve iş stresine etkisinde aracılık rolü olduğunu tespit etmişlerdir. Bahar ve Köroğlu (2021), 553 kamu ve özel sağlık kurumu çalışanı üzerinde yaptıkları çalışmada kişilik özelliklerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin kısmi aracılık etkisi olduğunu belirlemişlerdir. Kılıç ve Şener (2022), 196 gıda perakendecisi örnekleminde gerçekleştirdikleri çalışmada çalışma koşullarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracılık etkisinin olmadığını tespit etmişlerdir. Dursun ve Başol (2020), 351 satış ve müşteri temsilcisi örnekleminde gerçekleştirdikleri çalışmalarında müşteri saldırganlığı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide duygusal tükenmenin aracılık etkisini ortaya koymuşlardır. Önceki çalışmalar dikkate alınarak aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

**H4:** Otel çalışanlarının işe yabancılaşmalarının işten ayrılma niyetleri üzerinde tükenmişliğin aracılık rolü vardır.

İlgili literatür çerçevesinde çalışmanın problemine uygun olarak hazırlanan araştırma modeli Şekil 1’de yer almaktadır.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

## 3. Yöntem

### 3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu çalışmada nicel araştırma modellerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Çalışmanın evrenini Çorum, Amasya, Tokat ve Samsun (TR83 bölgesi) illerinde görev yapan otel işletmesi çalışanları oluşturmaktadır. Çorum ilinde 8 otel 866 yatak, Amasya ilinde 23 otel 1466 yatak, Tokat ilinde 21 otel 1630

yatak, Samsun ilinde 34 otel 4277 yatak olmak üzere TR83 bölgesinde toplam 86 turizm işletme belgeli otel ve 8329 yatak bulunmaktadır (Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, 2023). Otel işletmelerinin toplamda kaç çalışanı olduğuna dair bir veriye ulaşılamamıştır. Türkiye’de ortalama yatak başına 0.35 çalışan olduğu ifade edilmektedir (Ağaoğlu, 1992). Bu kapsamda TR83 bölgesinde otel işletmelerindeki toplam çalışan sayısının yaklaşık 3000 kişi olduğu söylenebilir. Evrenin tamamına ulaşmak zaman ve maliyet kaybı oluşturacağından örneklem belirlenmiştir. Çalışmada örneklem yönetimi olarak kolayda örnekleme yönetimi kullanılmıştır (Burns vd., 2017). Çalışmada veriler toplanırken anket tekniğinden yararlanılmıştır. Örneklem büyüklüğü %5 örnekleme hatası ve %95 güven aralığında 341 kişi olarak hesaplanmıştır (Calculator.net, 2023).

### 3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan veri toplama araçları ile ilgili bilgiler aşağıda sunulmuştur.

**İşe Yabancılaşma Ölçeği:** Otel çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerini belirlemek amacıyla araştırmacılar en fazla tercih edilen ölçek olan Hirschfeld ve Field’in (2000) tarafından geliştirilen, Türkçe uyarlaması ve geçerlilik-güvenilirlik çalışması Özbek (2011) tarafından yapılan tek boyut ve 10 maddeden oluşan ölçek kullanılmıştır.

**Tükenmişlik Ölçeği:** Çalışmaya konu olan otel çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla Kristensen vd. (2005) tarafından geliştirilmiş ölçekten faydalanılmıştır. Ölçek 7 ifade ve tek boyuttan oluşmaktadır.

**İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği:** Katılımcıların işten ayrılma niyetini belirlemek amacıyla Camman vd. (1981) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması ile geçerlilik-güvenilirlik çalışması Gürbüz ve Bekmezci (2012) tarafından yapılan tek boyut ve 3 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır (Gürbüz & Bekmezci, 2012).

Bu ölçeklerdeki ifadeler beşli likert ile şu şekilde derecelendirilmiştir: (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum.

Çalışmanın uygulama aşamasından önce bu çalışma için etik onay, Hitit Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu’ndan 05.06.2023 tarih ve 2023/128 sayılı olarak alınmıştır. Daha sonra çalışmanın verileri araştırmacılar tarafından 2023 yılı 6 Haziran-20 Temmuz tarihleri arasında toplanmıştır. Geri dönüş oranları da dikkate alınarak 700 anket dağıtılmıştır. Araştırma sonucunda Çorum ilinden 123 anket, Amasya ilinden 34 anket, Tokat ilinden 72 anket, Samsun ilinden 215 anket olmak üzere toplam %63,4 geri dönüş oranı ile 444 anket toplanmıştır. Anketlerin geri dönüş oranının kabul edilebilir düzeyde olduğu söylenebilir (Forza, 2002). Geri dönen anketlerden 3 tanesi eksik doldurulduğundan analize dahil edilmemiş, 441 kullanılabilir anket ile analizler yapılmıştır.

### 3.3. Verilerin Analizi

Araştırma verilerinin analizine başlamadan önce, elde edilen verilerin normalliği test yapılmıştır. Ayrıca, ölçüm araçlarının geçerliliğini değerlendirmek amacıyla açıklayıcı faktör analizi (AFA) ve doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Hipotezlerin test edilmesi için ise Hayes (2018) tarafından önerilen bootstrap yöntemi kullanılmıştır.

## 4. Bulgular

### 4.1. Bireysel Ölçüm Modeli

Analizlere geçmeden önce ölçeklerde ters kodlanan ifadeler düzenlenmiştir. Daha sonra ölçeklerin basıklık ve çarpıklık değerlerine bakılarak normallik varsayımını sağlayıp sağlamadığı tespit edilmiştir. İşe yabancılaşma ölçeğinin -135 ile 0, 670 aralığında çarpıklık, -420 ile -912 aralığında basıklık; tükenmişlik ölçeğinin ,258 ile ,670 aralığında çarpıklık, -,721 ile -,132 aralığında basıklık; işten ayrılma niyeti ölçeğinin -,023 ile ,079 aralığında çarpıklık, -,723 ile -,598 aralığında basıklık değerleri aldığı tespit edilmiştir. Kline (2016), basıklık değerinin  $\pm 10'$  dan ve çarpıklık değerinin  $\pm 3'$  den küçükse normallik varsayımını sağlandığını belirtmiştir. Elde edilen sonuçların literatürde kabul gören sınırlar aralığında yer aldığı (Kline, 2016) ve ölçeklerin normallik varsayımını sağladığı söylenebilir.

Verilerin normallik varsayımını sağladığı tespit edildikten sonra analizler, verileri analiz etme ve hipotezleri test etme adımlarından oluşan iki aşamalı yaklaşıma göre gerçekleştirilmiştir (Anderson & Gerbing, 1988). İlk

aşamada ölçüm araçlarının geçerliliğini belirlemek için açıklayıcı faktör analizi (AFA) ve doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Daha sonra uyum ve ayırt edici geçerlilikleri test etmek için tüm değişkenler doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur.

İşe yabancılaşma ölçeğine yönelik boyutları belirlemek amacıyla 10 ifadeye temel bileşenler yöntemi ile Varimax rotasyonlu AFA uygulanmıştır. İfade 1, 2 ve 3 faktör yükleri 0,50'nin altında olduğu için ölçekten çıkarılmıştır. Ölçek toplam varyansın %63,58'ini açıklamaktadır. Ölçeğin KMO örneklem yeterlilik oranı %87,6 olarak tespit edilmiş olup, Bartlett testi anlamlı bulunmuştur ( $\chi^2= 1291,936$ , df.: 21,  $p<0.05$ ). Analiz sonucunda ölçek 7 ifade tek faktör altında toplanmıştır. Cronbach's Alpha: 0.868'dir.

Açıklayıcı faktör analizinden sonra işe yabancılaşma ölçeği tek boyut olarak doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. DFA analizi sonucunda uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmüştür ( $\chi^2= 39,378$ , df =12, CFI=0.979,GFI=0.974, AGFI=0.94 TLI=0.963 NFI=0.97, RMSEA=0.074). İşe yabancılaşma ölçeği literatürden farklı olarak çıkmasına rağmen Kanten ve Ülker'in çalışmasıyla benzerlik göstermektedir (Kanten & Ülker, 2014).

Tükenmişlik ölçeğine yönelik yapılan AFA analiz sonucunda, ölçeğin 7 değişkeni tek faktör altında toplanmıştır. Ölçek toplam varyansın % 60,344'ünü açıklamaktadır. Ölçeğin KMO örneklem yeterlilik oranı %88,3 olarak tespit edilmiş olup, Bartlett testi anlamlı bulunmuştur ( $\chi^2= 1437,237$ , df= 21,  $p<0.05$ ). DFA sonucunda ölçeğin ki-kare değeri literatürdeki sınırlar içerisinde yer almadığından program tarafından önerilen Modification Indices (MI) değerleri yüksek olan e1-e6 ve e2-e3 hata terimleri arasında kovaryanslar oluşturularak analiz yeniden yapılmış ve ki-kare değerinin düşmesi sağlanmıştır. Elde edilen sonuçların iyi uyum değerlerine sahip olduğu tespit edilmiştir ( $\chi^2= 36,767$  df =11,CFI=0.982,GFI=0.976, AGFI=0.939, TLI=0.966, NFI=0.975,RMSEA=0.075). Tükenmişlik ölçeğinin güvenilirliği Cronbach's Alpha: 0.89'dur.

İşten ayrılma niyeti ölçeğine yönelik yapılan AFA analizi sonucunda ölçeğin 3 değişkeni tek faktör altında toplanmıştır. Ölçek toplam varyansın % 70,974'ünü açıklamaktadır. Ölçeğin KMO örneklem yeterlilik oranı %68,8 olarak tespit edilmiş olup, Bartlett testi anlamlı bulunmuştur ( $\chi^2= 394,306$ , df= 0,  $p<0.05$ ). İşten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirliği Cronbach's Alpha: 0. 795'dir. DFA sonucunda ölçeğin mükemmel uyum değerlerine sahip olduğu tespit edilmiştir ( $\chi^2=11,472$  df=8 ,CFI=0,998, GFI=0,993, AGFI=0.939, TLI=0.994, NFI=0,992,RMSEA=0.068).

#### 4.2. Ölçüm Modelinin Analizi

Bu aşamada ölçeklerin uyum ve ayrışım geçerliliğini test etmek için işe yabancılaşma, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti birlikte doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Uyum geçerliliği için tüm ölçek maddelerine ilişkin faktör yüklerinin anlamlı ve 0.50 değerinin üzerinde olması, maddelerdeki ortalama varyansın (AVE) açıklanamayan varyansın (MSV) daha büyük olması ve faktör bileşik güvenilirliği (CR) 0.60 veya daha büyük olması gerekmektedir. Ayırt edici geçerliliğin sağlanması için ise AVE değerinin karekökünün boyutlar arasındaki korelasyon değerlerinden büyük olmalıdır (Fornell & Larcker, 1981; Hu & Bentler, 1999). Oluşturulan DFA modeli, Bentler ve Chou (1987) yapısal eşitlik modellemesi analizlerinde "maximum likelihood" modunun daha sağlıklı sonuçlar vereceğini savunduğu için bu modda analiz edilmiştir.

Modelin uyum indeksleri ( $\chi^2= 462,391$ , df=164, CFI=0.928, GFI=0.905, RMSEA=0.66, TLI=0.916, NFI=0.893, AGFI=0.878) iyi ve kabul edilebilir düzeydedir. Gözlenen değişkenlerin her birinin standardize edilmiş regresyon katsayılarının 0.50'den büyük olduğu (Bagozzi & Yi, 1988) tespit edilen sonuçlar arasındadır.

DFA sonucunda elde edilen veriler ışığında Tablo 1'te görüldüğü üzere CR, AVE, MSV ve AVE karekök değerleri tespit edilmiştir. Bununla birlikte Cronbach's Alpha değerleri, korelasyon analizi sonuçları ve her bir değişkenin ortalama ve standart sapma değerleri bulunmuştur. Değişkenlerin Cronbach's Alpha değerleri 0.795-0.89>0.70 arasında; bileşik güvenilirlik değerleri (CR) 0.801-0.891>0.60 arasında; AVE değerleri ise 0.502-0.575>0.50 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. AVE değerleri MSV değerlerinden daha büyüktür. Bununla birlikte AVE değerinin karekökü diğer yapılarla korelasyonundan daha büyüktür. Bu sonuçlara göre uyum ve ayrışım geçerliliği sağlanmıştır (Fornell & Larcker, 2006; Hu & Bentler, 1999).

**Tablo1.** Korelasyonlar, Ortalamalar, Güvenilirlik ve Geçerlilik Değerleri

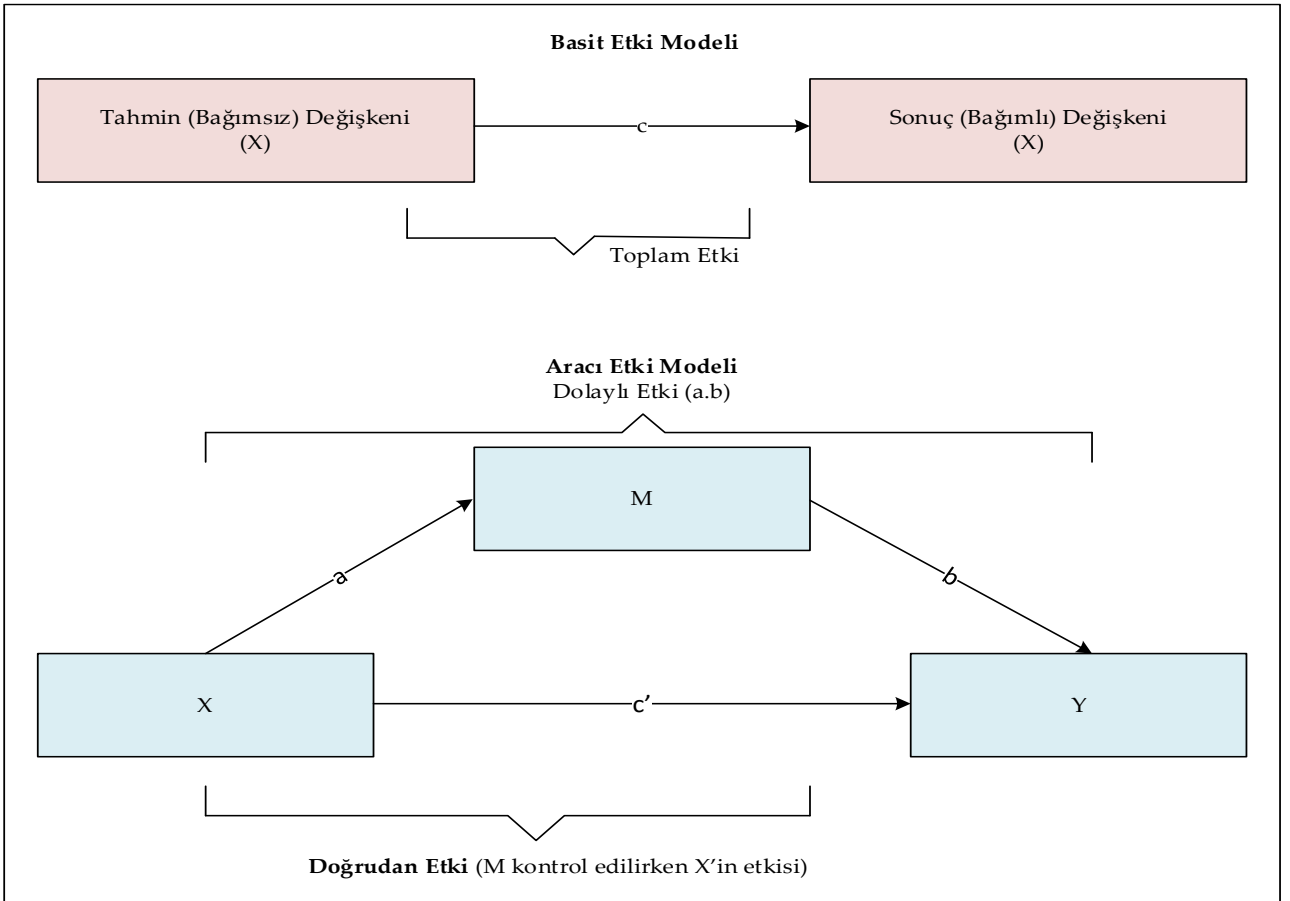
	Ort.	SS	$\alpha$	CR	Ave	MSV	1	2	3
1.Yabancılaşma	2,57	0.7510	0.868	0,834	0,502	0,309	<b>0,708</b>		
2.Tükenmişlik	2,43	0.8140	0.89	0,891	0,539	0,493	0,618***	<b>0,734</b>	
3.İşten Ayrılma	2,69	0.8840	0.795	0,801	0,575	0,257	0,507***	0,469***	<b>0,758</b>

Not: AVE karekök değerleri kalın olarak belirtilmiştir. \*\*\* $p < .001$

Değişkenler arası korelasyonlar incelendiğinde işe yabancılaşma ( $r=.507$ ,  $p < .01$ ) işten ayrılma niyeti ile pozitif ilişkilidir. Tükenmişliğin işten ayrılma niyeti ile pozitif yönlü ilişkili olduğu görülmektedir ( $r=.469$ ,  $p < .01$ ). Benzer şekilde işe yabancılaşma ile tükenmişlik arasında pozitif ilişki bulunmuştur ( $r=.618$ ,  $p < .01$ ).

#### 4.3. Hipotezlerin Test Edilmesi ve Araştırmanın Modeli

Araştırmada Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen nedensel adımlar yaklaşımı yerine daha geçerli ve güvenilir sonuçlar veren Hayes (2018) tarafından önerilen bootstrap yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada kullanılan model ve modele ilişkin açıklamalara aşağıda yer verilmiştir.



**Şekil 2.** Basit ve Aracılık Etki Modeli Etkileri

Şekil 2'de basit ve aracılık etkiyi gösteren iki model görülmektedir. Üstte verilen model basit etki modeli olarak ifade edilmekte ve X'in, Y üzerindeki etkisi c yolu ile belirtilmektedir. Bu etki genellikle toplam etki olarak da ifade edilmektedir. Şekil 2'de altta yer alan model ise basit aracılık etkisini gösteren modeldir. Burada ise X'in Y üzerine etkisi, üçüncü bir değişken olan M (aracı değişken) vasıtasıyla sağlanmakta ve M değişkeni bir nevi X'in etkisini Y'ye aktarmaktadır. Aracı etki modelinde X'in M üzerindeki etkisi a yolu ile M'nin Y üzerindeki etkisi ise b yolu ile sembolize edilmiştir. Aracı değişken olan M ile X'in aynı anda modele dahil edildiğinde, X'in Y'ye olan etkisi ise c' yolu ile gösterilmiştir. a, b, c ve c' harfleri ile sembolize edilen yollar standardize edilmemiş regresyon katsayılarını ifade etmektedir. Modeldeki a ve b yollarının çarpımı (a.b) ile elde edilen



etkiye dolaylı etki,  $c'$  ile gösterilen etkiye doğrudan etki,  $c = c' + a.b$  ile elde edilen etki ise toplam etki olarak ifade edilmektedir (Gürbüz & Bayık, 2018).

Bootstrap yönteminde veri setindeki gözlemlerden rastgele en az 2000, en fazla 5000 yeni gözlem seçilerek veri seti oluşturulmaktadır. Aracılık etkisi ya da dolaylı etkinin (a.b) var olup olmadığına %95 güven aralığındaki değerlere bakılarak karar verilmektedir. Eğer dolaylı etki (a.b) değerine karşılık gelen alt (Lower Bounds) ve üst (Upper Bounds) güven aralığı değerleri sıfır (0) değerini kapsamıyor ise dolaylı etki anlamlı olarak kabul edilmekte ve aracılık etkisinin varlığı kabul edilmektedir (Gürbüz & Bayık, 2018; Hayes & Rockwood, 2017; Preacher & Hayes, 2004). Bu kapsamda analizler Amos 23 kullanılarak Bootstrap yöntemiyle 5000 yeniden örneklem seçeneğinde %95 güven aralığında birbirinden bağımsız ve iki farklı yol analizi yapılmıştır. İlkinde c yolu, ikincisinde ise a, b ve  $c'$  yolları test edilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 2'de, sunulmuştur.

**Tablo 2.** İşe Yabancılaşmanın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Rolü

	Sonuç Değişkenleri			
	Tükenmişlik		İşten Ayrılma Niyeti	
	$\beta$	SH	$\beta$	SH
İşe yabancılaşma (c yolu)			0,457***	0,063
R <sup>2</sup>			0,251	
İşe yabancılaşma (a yolu)	0,730***	0,067		
R <sup>2</sup>	0,511			
İşe yabancılaşma ( $c'$ yolu)			0,298***	0,77
Tükenmişlik (b yolu)			0,218**	0,74
R <sup>2</sup>			0,279	
Dolaylı Etki			0,159** (0,042-0,281)	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

Tablo 2'de basit etki modeli işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini test etmek için kurulmuştur. Modelin uyum iyiliği değerleri iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları içerisinde yer almaktadır ( $\chi^2 = 109,436$   $df = 31$ ,  $\chi^2/df = 3.530$ ; CFI=.957, GFI=.948; TLI=.937; RMSEA=.078). Bu modele göre işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisi ( $\beta = .457$  ( $c = 0,298 + 0,730 \cdot 0,218$ ),  $p < .001$ ) bulunmaktadır ( $\chi^2 = 324,207$   $df = 112$ ,  $\chi^2/df = 2.895$ ; CFI=.941, GFI=.918; TLI=.928; RMSEA=.068). Aracılık etki modeli ise işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracılık rolünü test amacıyla kurulmuştur. Modelin uyum iyiliği değerleri iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları içerisinde yer almaktadır ( $\chi^2 = 324,207$   $df = 112$ ,  $\chi^2/df = 2.895$ ; CFI=.941, GFI=.918; TLI=.928; RMSEA=.068).

Bu modele göre işe yabancılaşma ile tükenmişlik arasında ( $\beta = .730$  (a yolu),  $p < .001$ ); tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında ( $\beta = .218$  (b yolu),  $p < .01$ ) pozitif bir yol katsayısı elde edilmiştir. İşe yabancılaşma ile işten ayrılma niyeti arasındaki dolaylı etki 0,159 ve %95 bootstrap güven aralığında 0,042-0,281 olarak elde edilmiş ve bu aralık 0 değerini içermediği için dolaylı etki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar çerçevesinde H1, H2, H3 ve H4 kabul edilmiştir.

## 5. Sonuç ve Tartışma

Bu çalışmada işe yabancılaşma, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik ile ilgili kuramlar bir araya getirilmiştir. Çalışmada işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin rolü araştırılmıştır. Kuramsal model Hayes tarafından önerilen bootstrap yöntemi ile sınanmıştır. Veriler Çorum, Amasya, Tokat ve Samsun illerinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 441 otel çalışanından toplanmıştır. Bu çalışma yazarların bilgisi dahilinde ilgili değişkenleri bir arada turizm sektöründe inceleyen ilk çalışmadır.

Bu çalışma, Conway ve diğerlerinin (Conway vd., 2020) işe yabancılaşma konusunda daha fazla çalışma yapılması gerektiği önerisinden yola çıkarak hazırlanmıştır. Bununla birlikte bu çalışma, turizm sektörü kapsamında çalışanların işe yabancılaşmalarının ve tükenmişliklerinin işten ayrılma niyetlerini ne ölçüde etkilediği konusunda herhangi bir çalışma olmaması, araştırmacıların işe yabancılaşma, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti sorununu bireysel olarak ve turizm sektörü dışında ele alınması nedeniyle çalışmanın örgütsel

davranış bilimine ve turizm literatürüne önemli katkılar sağlayabileceği düşüncesinden yola çıkarak hazırlanmıştır.

Elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki anlamlı ve pozitif yönde etkisi literatürde yapılan çalışmalarla benzer sonuçlara ulaşılmıştır (İnce Ayaydın, 2012; Kaynak & Çiçek, 2021; Özçelik Uslu, 2019; M Tuna & Yeşiltaş, 2014; Ünsar & Karahan, 2011). İşten ayrılma niyetinin tükenmişlik üzerindeki pozitif etkisinin literatürde benzer (Akyavuz, 2020; Conway vd., 2020; Kaya, 2021; Osin, 2015; Özçelik Uslu, 2019; Ünal, 2017) çalışmalarla aynı doğrultuda olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki pozitif yönde etkisinin literatürde benzer çalışmalarla (Jia & Li, 2022; Korkmaz vd., 2015; Köroğlu & Bahar, 2021; Lu vd., 2022; Temirkanova & Atay, 2021; Yıldırım vd., 2014) aynı yönde, benzer olduğu görülmüştür.

İşe yabancılaşmanın tükenmişlik aracılığıyla otel çalışanlarının işten ayrılma niyeti üzerinde aracılık etkisi bulunmaktadır. İşe yabancılaşan otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerine doğrudan etkisinin yanı sıra tükenmişlik aracılığıyla da etkisi olduğu görülmektedir. Tükenmişliğin bu etkide aracılık rolü bulunmaktadır ve bu rol anlamlıdır.

### ***Teorik ve Pratik Katkılar***

Bu çalışmanın sonuçları turizm literatürünü katkı sağladığı söylenebilir. Çalışma sonuçları çalışanların bazı psikolojik unsurlar ile de işten ayrılabilceğini de ortaya koymaktadır. Rekabet bolluğunun yaşandığı turizm sektöründe işletmelerin en önemli rekabet unsurlarından birinin çalışanları olduğu düşünüldüğünde, işletmeler için nitelikli çalışanlar rekabet avantajı sağlamaktadır. Bu nedenle emek yoğun bir sektör olan turizmde faaliyet gösteren işletmeler için nitelikli çalışanlar önem taşımaktadır. Söz konusu otel işletmeleri olduğunda çalışanlar daha da önemli hale gelmektedir. İşletmeler nitelikli çalışanlarını kaybetmemek için bir takım adımlar atarak işletmede oluşabilecek olumsuz duygu durumlarını ortadan kaldırmalıdır. Bu olumsuz duygu durumlarından içerisinde yer alan işe yabancılaşma, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerinde durulması gereken önemli konulardandır. İşe yabancılaşma, çalışanın işine ilgi hissetmediği durumlarda ortaya çıkan psikolojik bir durumdur. İşletmeler çalışanlarının işine yabancılaşmasını engellemek ve bağlılıklarını artırmak için çalışanlarına iş özerkliği sunabilir. Çalışanlarını karar alma süreçlerine dahil edip onların da alınan kararları sahiplenmesi sağlanabilir. İşletme yönetimi istenmeyen psikolojik durumların ortaya çıkmasını daha başından engellemek için çalışanları ile olabildiğince iletişim halinde olmalı ve iletişim kanalını açık tutmalıdır. Otel yöneticilerin üzerinde durması gereken önemli konulardan bir diğeri ise işten ayrılma niyetidir. Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetinin yüksek olması işgücü devir hızının yükselmesine dolayısıyla da nitelikli işgücün kaybedilerek maliyet, zaman ve hizmet kalitesinin kaybedilmesine yol açmaktadır. Bu çalışma ele alınan bir diğer olumsuz duygu durumu ise tükenmişliktir. Tükenmişlik, otel çalışanlarının sağlığını ve işletmenin performansını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Tükenmişlik yaşayan çalışan enerji kaybı, motivasyon düşüklüğü ve iş tatmininin azaltılması gibi istenmeyen durumların ortaya çıkmasına neden olabilir. Tükenmişlik yaşayan otel çalışanları, işlerine olan ilgi ve bağlılıklarını kaybederek, müşteri memnuniyetinin ve hizmet kalitesinin düşmesine neden olabilmektedir. Bu durum müşteri şikayetlerinin artmasına neden olarak otelin imajına zarar verebilmekte ve müşteri bağlılığını azaltabilmektedir.

Otel işletmelerinde çalışanlar arasındaki uyum ve işbirliği otelin iş süreçlerinin etkin ve verimli sürdürülebilmesi için hayati derecede önemlidir. Tükenmişlik yaşayan çalışanların gerginlik düzeyleri artmakta ve takım ruhuna zarar vererek işletmenin performansını olumsuz etkilemektedir. Ayrıca tükenmişlik çalışanların uyku bozukluğu, depresyon gibi psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklar yaşamasına neden olarak, verimliliklerini de düşürmektedir.

İşe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde tükenmişliğin aracı rolünün araştırılması literatür açısından yeni bir konu olduğunu söylemek mümkündür. Tükenmişliğin aracı rolü, işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyetine etkisini artırmaktadır. Tükenmişliğin aracılık rolü araştırmalarının turizm literatüründe sınırlı olduğu dikkate alındığında; çalışmanın bulguları literatüre katkı sağlayabilir ve gelecek çalışmalar için bir temel oluşturabilir.

Uygulama açısından bu çalışmanın bulgularının otel yöneticileri ve sahiplerine rehber olacağını söylemek mümkündür. Otel yöneticileri ve sahipleri çalışanların işe yabancılaşma ve tükenmişlik düzeylerini izlemeli,

çalışma koşullarını iyileştirmeli, destekleyici bir iş ortamı oluşturmalı ve çalışanların duygusal ve fiziksel ihtiyaçlarını karşılamak için önlemler almalıdır. Sağlıklı ve mutlu bir çalışma ortamı oluşturmak için yöneticiler çalışanlarına adil ve saygılı davranmalı, etkili iletişim ortamı oluşturarak çalışanların duygu ve düşüncelerini ifade etmelerine olanak tanımalı, çalışanların aşırı iş üstlenmelerinin önüne geçerek, iş ve aile yaşamı dengesinin korunmasını sağlayacak imkanlar sunmalıdır. Bununla birlikte işletme sahipleri ve yöneticiler işyerinde olumlu atmosfer oluşturmak için, işletme dışı etkinlikler (doğa yürüyüşleri, sinema, tiyatro, doğum günü kutlamaları, masa tenisi ya da futbol turnuvaları vb.) planlayabilir. Ayrıca iş genişletme ve iş zenginleştirme ile çalışanların monotonluk yaşamalarının önüne geçilebilir. Bunun yanında çalışanların birbirleriyle sohbet edebilecekleri ortamların oluşturulması sağlanarak çalışanlarda takım ruhunun geliştirilmesi sağlanabilir.

Sonuç olarak, işe yabancılaşma işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişlik, çalışanların işten ayrılma niyetini açıklamada önemli bir rol oynamaktadır. Otel yöneticileri ve işverenler, çalışanların işe olan bağlılığını ve motivasyonunu artırmak için işe yabancılaşmanın ve tükenmişliğin nedenlerini anlamalı ve bu durumları önlemeye yönelik destekleyici önlemler almalıdır. Sağlıklı ve motive edici bir çalışma ortamı oluşturmak, çalışanların işten ayrılma niyetini azaltabilir ve işletmenin performansını olumlu yönde etkileyebilir.

Çalışma bazı kısıtlara da sahiptir. İlk olarak çalışma, TR83 bölgesinde faaliyet gösteren otel işletmesi çalışanlarına uygulanmıştır. Gelecekteki çalışmalar farklı turizm bölgelerindeki örneklem üzerinde gerçekleştirilebilir. Benzer şekilde, tükenmişliğin aracı rolüne ilişkin çalışmaların literatürde oldukça sınırlı olması da çalışma sonuçlarını değerlendirmede kısıtlılık yaratmıştır. Çalışmamızda bütün ölçeklerin tek bir formda ölçülmesi, hepsinde likert ölçek kullanılması, kendi kendini değerlendirme yöntemi ile ölçülmesi çalışmanın diğer kısıtlarındadır. Bu sorunları gidermek için literatürde daha önce geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmış ölçekler kullanılmıştır.

Gelecek çalışmalarda işe yabancılaşma, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik turizm sektörü açısından farklı örneklem grupları açısından ele alınabilir. Her üç konuyla ilgili yapılan çalışmanın yeterli sayıda olmaması dikkate alındığında, hem otel işletmeleri hem de turizm sektöründeki büyük ve küçük diğer işletmeler açısından, bu konular incelenebilir. Gelecek çalışmalar, verileri tek bir kaynaktan elde etmek yerine, nitel veya karma yöntem kullanılarak gerçekleştirilebilir. Spesifik bir çalışma konusu önerisi olarak ilgili değişkenler üzerinde iş aile çatışması ve iş tatmininin aracılık rolü araştırılabilir.

## KAYNAKÇA

- Ağaoğlu, O. K. (1992). İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması. İçinde *Verimlilik Dergisi* (C. 457). Milli Prodüktivite Yayını. <https://verimlilikkutuphanesi.sanayi.gov.tr/Library/Detail/76>
- 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, 715–739.
- Aiken, M., & Hage, J. (1966). Organizational alienation: A comparative analysis. *American sociological review*, 31(4), 497–507.
- Akbaba, M. (2018). Otel İşletmelerinde Psikolojik Sözleşmenin İşe Yabancılaşma Ve Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi. *Journal of Institute of Economic Development and Social Researches*, 4(9), 320–330.
- Akyavuz, E. K. (2020). Ortaöğretim öğrencilerinin okul tükenmişliği ve okula yabancılaşma algıları arasındaki ilişkisinin incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 28(2), 847–857.
- Altan, S. (2018). Örgütsel yapıya bağlı stres kaynakları ve örgütsel stresin neden olduğu başlıca sorunlar. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 137–158.
- Amzulescu, G., & Butucescu, A. (2021). The Role of Work Alienation in the Relationship Between Perceived Organizational Injustice and Counterproductive Work Behaviors. *Psihologia Resurselor Umane*, 19(1), 56–66.

- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), 411–423.
- Arı, G. S., Bal, H., & Bal, E. Ç. (2010). İşe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık etkisi: yatırım uzmanları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 143–166.
- Aslan, Z., & Etyemez, S. (2015). İşgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Hatay'daki otel işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 482–507.
- Atay, S. E., & Gerçek, M. (2017). Algılanan Rol Belirsizliğinin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisinin ve Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarının İncelenmesi An. *Ordu üniversitesi sosyal bilimler enstitüsü sosyal bilimler araştırmaları dergisi*, 7(2), 321–332.
- Ayaz-Alkaya, S., Yaman-Sözbir, Ş., & Bayrak-Kahraman, B. (2018). The effect of nursing internship program on burnout and professional commitment. *Nurse education today*, 68, 19–22.
- Aydın, G. Ç., Aytaç, S., & ŞANLI, Y. (2021). İşe ilişkin duygular, iş stresi ve tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Hemşireler üzerinde bir araştırma. *Journal of Social Policy Conferences*, 80, 1–35.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*. <https://doi.org/10.1007/BF02723327>
- Bahar, E., & Köroğlu, E. Ö. (2021). Beş faktör kişilik özelliklerinin sağlık kurumlarında çalışanların işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolü. *Journal of Management and Economics Research*, 19(4), 133–156.
- Banai, M., Reisel, W. D., & Probst, T. M. (2004). A managerial and personal control model: Predictions of work alienation and organizational commitment in Hungary. *Journal of International Management*, 10(3), 375–392.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Bayhan, İ., & Saldamlı, A. (2022). Turist rehberlerinin Covid-19 sürecindeki tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetlerine etkisi. *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(3), 1142–1154.
- Bentler, P. M., & Chou, C.-P. (1987). Practical issues in structural modeling. *Sociological methods & research*, 16(1), 78–117.
- Blauner, R. (1964). *Alienation and freedom: The factory worker and his industry*. Chicago U. Press.
- Burns, A. C., Veeck, A., & Bush, R. F. (2017). *Marketing research*. Pearson.
- Calculator.net. (2023). *Sample Size Calculator*. <https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html?type=1&cl=95&ci=5&pp=50&ps=6220&x=73&y=15>
- Caliskan, A., & Pekkan, N. U. (2019). The effect of burnout in health sector employees on the turnover intention: the mediation role of person-organization fit. *Business and Economics Research Journal*, 10(2), 469–481.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., Klesh, J., Cook, J. D., & Wall, T. (1981). Intention to turn over subscale of the Michigan Organizational Assessment Questionnaire. İçinde *The experience of work*. Academic Press London.
- Can, E., & Gündüz, Y. (2021). Öğretmenlerin güç mesafesi ve öz yeterlik algıları ile işe yabancılaşma düzeyleri arasındaki ilişki. *Trakya Eğitim Dergisi*, 11(3), 1173–1189.
- Chiaburu, D. S., Thundiyil, T., & Wang, J. (2014). Alienation and its correlates: A meta-analysis. *European Management Journal*, 32(1), 24–36.
- Conway, E., Monks, K., Fu, N., Alfes, K., & Bailey, K. (2020). Reimagining alienation within a relational framework: evidence from the public sector in Ireland and the UK. *The International Journal of Human*

*Resource Management*, 31(21), 2673–2694.

- Dursun, S., & Başol, O. (2020). Müşteri sözlü saldırganlığının çalışanların işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Duygusal tükenmenin aracılık rolü. *Journal of Social Policy Conferences*, 78, 147–169.
- Eryılmaz, A., & Burgaz, B. (2011). Özel ve resmi lise öğretmenlerinin örgütsel yabancılaşma düzeyleri. *Eğitim ve Bilim*, 36(161).
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 18(1), 39–50. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (2006). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Forza, C. (2002). Survey research in operations management: A process-based perspective. *International Journal of Operations and Production Management*, 22(2), 152–194. <https://doi.org/10.1108/01443570210414310>
- Greenberg, E. S., & Grunberg, L. (1995). Work alienation and problem alcohol behavior. *Journal of health and social behavior*, 36(1), 83–102.
- Güneri, B. M. (2010). Öğretim elemanlarının maruz kaldıkları yıldırma davranışlarının işe yabancılaşmaları üzerindeki etkisi. Akdeniz Üniversitesi.
- Gürbüz, S., & Bayık, M. E. (2018). Aracılık modellerinin analizinde modern yaklaşım: Baron ve Kenny yöntemi artık terk edilmeli mi? 6. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, 2-3 Kasım 2018, 30–45.
- Gürbüz, S., & Bekmezci, M. (2012). İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarının bilgi işçilerinin işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal bağlılığın aracılık ve düzenleyicilik rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(2), 189–213.
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach* (Second Edi). Guilford publications.
- Hayes, A. F., & Rockwood, N. J. (2017). Regression-based statistical mediation and moderation analysis in clinical research: Observations, recommendations, and implementation. *Behaviour research and therapy*, 98, 39–57.
- Hayward, D., Bungay, V., Wolff, A. C., & MacDonald, V. (2016). A qualitative study of experienced nurses' voluntary turnover: learning from their perspectives. *Journal of clinical nursing*, 25(9–10), 1336–1345.
- 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.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- İnce Ayaydın, Ç. (2012). İşyerinde psikolojik şiddetin iş tatmini, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 9, 143–176.
- Jackson, S. W. (1986). *Melancholia and depression: From hippocratic times to modern times*. Yale University Press.
- Jang, B. J. (2015). A study on the job insecurity, psychological burnout, job stress and turnover intention: Focused on the hotel enterprises in Busan. *Tourism Institute of Northeast Asia*, 11(2), 41–64.
- Jia, C. X., & Li, J. C. (2022). Work-family conflict, burnout, and turnover intention among Chinese social workers: The moderating role of work support. *Journal of Social Service Research*, 48(1), 12–27.
- Jiang, H., Chen, Y., Sun, P., & Li, C. (2019). Authoritarian leadership and employees' unsafe behaviors: The mediating roles of organizational cynicism and work alienation. *Current Psychology*, 38, 1668–1678.
- Kanten, P., & Ülker, F. (2014). Yönetim Tarzının Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarına Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü. *Mugla Sitki Kocman University Journal of Social Sciences*, 32, 16–40.

- Kanungo, R. N. (1979). The concepts of alienation and involvement revisited. *Psychological bulletin*, 86(1), 119–138.
- Karacaoğlu, K., & Arat, H. (2019). Otel işletmelerinde çalışanların örgütsel politika algıları ile işe yabancılaşmaları arasındaki ilişkide iş stresinin düzenleyici rolü: Nevşehir ili örneği. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 25, 253–266.
- Karadakis, K. (2012). The influence of small-scale sport event impacts on personal and community quality of life and support for sport event tourism. *PhD Proposal, UNIVERSITY OF FLORIDA*, 147. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Karakaş, A. (2017). Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otel işletmesi çalışanları üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 80–112.
- Kaya, K. (2021). Banka çalışanlarında işe yabancılaşma, iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişki. *OPUS International Journal of Society Researches*, 17(37), 4510–4534.
- Kaya, U., & Serçoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: Hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 1(36), 311–346.
- Kaynak, İ., & Çiçek, B. (2021). İşe yabancılaşmanın işte var olamama ve işten ayrılma niyetine etkisinde babacan liderliğin rolü. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(22), 568–593.
- Kesen, M., & Pabuçcu, H. (2016). Örgütsel muhalefet ve işe yabancılaşmanın duygusal tükenmişliğe etkisinin anfis model ile incelenmesi. *Journal of International Social Research*, 9(42), 1552–1564.
- Kim, T. K., & Park, Y. J. (2019). The effect of hotel employees' emotional labor on job stress, job burnout and turnover intention. *Journal of Tourism and Leisure Research*, 31(9), 289–305.
- Kılıç, T., & Şener, İ. (2022). Algılanan çalışma koşullarının işten ayrılma niyeti ile tükenmişliğe etkisi: gıda perakendeciliği çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(2), 214–236.
- Kline, R. B. (2016). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford publications.
- Kohn, M. L. (1976). Occupational structure and alienation. *American Journal of Sociology*, 82(1), 111–130.
- Kökden, F., & Işık, M. (2018). Çalışma hayatında duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisi: banka çalışanları üzerine bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(4), 1215–1237.
- Koo, B., Yu, J., Chua, B.-L., Lee, S., & Han, H. (2020). Relationships among emotional and material rewards, job satisfaction, burnout, affective commitment, job performance, and turnover intention in the hotel industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 21(4), 371–401.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S., & Koyuncu, M. (2015). Duygusal emek davranışlarının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi: yiyecek içecek çalışanları üzerinde bir araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 14–33.
- Köroğlu, Ö., & Bahar, E. (2021). Sağlık kurumlarında çalışan hemşirelerin tükenmişlik algılarının işten ayrılma niyetlerine etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(4), 3453–3466.
- Köz, E., & Seçilmiş, C. (2021). Yabancılaşma ve öncüllerinin örgütsel bağlılığa etkisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(2), 727–748.
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & stress*, 19(3), 192–207.
- Kuh, M. (2017). *Denizli ili acil sağlık hizmetleri çalışanlarında iş yükü-kontrolü, işe yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi*. Pamukkale Üniversitesi.
- Li, S., & Chen, Y. (2018). The relationship between psychological contract breach and employees' counterproductive work behaviors: the mediating effect of organizational cynicism and work alienation. *Frontiers in psychology*, 9, 1273–1286.

- Lu, M., Zhang, F., Tang, X., Wang, L., Zan, J., Zhu, Y., & Feng, D. (2022). Do type A personality and neuroticism moderate the relationships of occupational stressors, job satisfaction and burnout among Chinese older nurses? A cross-sectional survey. *BMC nursing*, 21(1), 1–11.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1982). A social psychological analysis. *Çinde Soc. Psychol. Health Illn.*
- Minibaş, J. (1993). Yabancılaşma kavramının incelenmesi ve banka sektörüne yönelik bir araştırma. *Çinde Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul Üniversitesi.
- Mottaz, C. J. (1981). Some determinants of work alienation. *Sociological Quarterly*, 22(4), 515–529.
- Oruç, E. (2020). Türkiye’de işe yabancılaşma (work alienation) literatürüne ilişkin betimsel bir inceleme. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(4), 327–351.
- Örücü, E., Hasırcı, I., & Ergenler, E. (2022). Covid-19 pandemi döneminde öğretmenlerin örgütsel yabancılaşma eğilimleri ile tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 23(COVID-19 ÖZEL SAYISI), 153–175.
- Osin, E. N. (2015). Alienation from study as a predictor of burnout in university students: The role of the educational environment characteristics. *Psychological Science and Education*, 20(4), 57–74.
- Özbek, M. F. (2011). Örgüt içerisindeki güven ve işe yabancılaşma ilişkisinde örgüte uyum sağlamanın aracı rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 231–248.
- Özçelik Uslu, N. (2019). *Duygusal Emek, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Turizm İşletmelerinde Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma*. İstanbul Üniversitesi.
- Özler, N. D. E., & Dirican, M. Ö. (2014). Örgütlerde yabancılaşma ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 39, 291–310.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior research methods, instruments, & computers*, 36, 717–731.
- Şahin, F. (2011). Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 277–288.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. (2004). Job Demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Seeman, M. (1959). On the meaning of alienation. *American sociological review*, 24(6), 783–791.
- Shantz, A., Alfes, K., & Truss, C. (2014). Alienation from work: Marxist ideologies and twenty-first-century practice. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(18), 2529–2550.
- Tanrıverdi, H., Koçaslan, G., & Taştan, N. O. (2018). Psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerinde bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 25(1), 113–131.
- Temirkanova, Z., & Atay, L. (2021). Otel çalışanlarında tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine etkisi: bişkek’te bir araştırma. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(2), 1423–1435.
- Tummers, L., Kruijen, P. M., Vijverberg, D. M., & Voeselek, T. J. (2015). Connecting HRM and change management: The importance of proactivity and vitality. *Journal of Organizational Change Management*. <https://doi.org/10.1108/JOCM-11-2013-0220>
- Tuna, M., & Yeşiltaş, M. (2014). The effect of ethical climate, work alienation and organizational identification on turnover intention: a research on hotel establishments. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(1), 105–117.
- Tuna, Muharrem, & Yeşiltaş, M. (2014). Etik İklim, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(1), 105–117.
- Turan, M., & Parsak, G. (2011). Yabancılaşma ve iş tatmini ilişkisi: Bir devlet üniversitesi idari personeli üzerinde araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(2), 1–20.

- Turizm Gazetesi. (2023). *Turizm geneli ve otellerde çalışan sayısı 2019'u aştı*. <https://www.turizm gazetesi.com/haber/turizm-geneli-ve-otellerde-calisan-sayisi-2019-u-asti/84100#:~:text=Kısa adı TÜİK olan Türkiye,sayısı 406 bin kişi idi>
- Ülbeği, İ. D., Iplik, E., & Yalcın, A. (2019). Sosyal baltalama ve çalışan performansı ilişkisinde iş stresi ve duygusal tükenmişliğin rolü. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 41(1), 1–15.
- Ulukök, E., & Merdan, E. (2022). Tam Serbesti Tanyan Liderliğin Kişilerarası Çatışma ve İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi: Rol Belirsizliğinin Aracı Rolü. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 24(42), 527–545.
- Ünal, F. (2018). Duygusal Emeğin İş Doyumu ve İşe Yabancılaşma İle İlişkisi; Banka Çalışanları Üzerinde Nitel Bir Araştırma. İçinde *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi SBE*.
- Ünal, U. (2017). *Turist rehberlerinin duygusal emek düzeyi ve işe yabancılaşmalarının tükenmişlik üzerine etkisi*. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi.
- Ünsar, A. S., & Karahan, D. (2011). Yabancılaşmanın işten ayrılma eğilimine etkisini belirlemeye yönelik bir alan araştırması. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(21), 361–378.
- Yağcı, P. (2020). *Duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Animatörler üzerine bir araştırma*. Balıkesir Üniversitesi.
- Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü. (2023). *Turizm Yatırım ve İşletme (Bakanlık) Belgeli Tesis İstatistikleri*. <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201136/turizm-yatirim-ve-isletme-bakanlik-belgeli-tesis-istatistikleri.html> )
- Yıldırım, M. H., Erul, E. E., & Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 34–44.
- Yılmaz, S., & Sarpkaya, P. (2009). Eğitim örgütlerinde yabancılaşma ve yönetimi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6(2), 314–333.
- Yorulmaz, M., & Sevinç, F. (2020). Yat kaptanlarının işe yabancılaşmaları ve işten ayrılma niyetlerinde kontrol odağının düzenleyici etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(2), 1524–1539.
- Yu, Y., Wang, Y., & Zhang, J. (2017). Relationship between work–family balance and job satisfaction among employees in China: A moderated mediation model. *PsyCh Journal*, 6(3), 194–204. <https://doi.org/10.1002/pchj.174>