

**PSİKOLOJİK SERMAYE VE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN
ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMEYE ETKİSİ:
AFYONKARAHİSAR'DAKİ OTEL İŞLETMELERİ
ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Merve AKERİK
Yüksek Lisans Tezi
Danışman: Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI
Ocak, 2021
Afyonkarahisar

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

PSİKOLOJİK SERMAYE VE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN
ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMEYE ETKİSİ:
AFYONKARAHİSAR'DAKİ OTEL İŞLETMELERİ
ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Hazırlayan
Merve AKERİK

Danışman
Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI

AFYONKARAHİSAR 2021

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “**Psikolojik Sermaye ve İş Yaşam Kalitesinin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi: Afyonkarahisar'daki Otel İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma**” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

20/01/2021

İmza

Merve AKERİK

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ENSTİTÜ ONAYI

Öğrencinin	Adı- Soyadı	Merve AKERİK
	Numarası	180659106
	Anabilim Dalı	Turizm İşletmeciliği
	Programı	Turizm İşletmeciliği
	Program Düzeyi	<input checked="" type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/> Sanatta Yeterlik
Tezin Başlığı	Psikolojik Sermaye ve İş Yaşam Kalitesinin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi: Afyonkarahisar'daki Otel İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma	
Tez Savunma Sınav Tarihi	20.01.2021	
Tez Savunma Sınav Saati	13:00	

Yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez, Afyon Kocatepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek oy birliği – oy çokluğu ile kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Elbeyi PELİT
MÜDÜR

ÖZET

PSİKOLOJİK SERMAYE VE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMEYE ETKİSİ: AFYONKARAHİSAR'DAKİ OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Merve AKERİK

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

Ocak, 2021

Danışman: Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI

Bu araştırmanın amacı; psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini ortaya koymaktır. Otel işletmeleri özelinde gerçekleştirilen bu çalışmanın evrenini Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. Evren üzerinden örneklem baz alınmış ve anket tekniği uygulanmıştır. Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri özelinde gerçekleştirilen ankete katılım sağlayan 418 katılımcının anketi değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma amacına uygun olarak verilerin analizinde ise; yüzde, frekans, aritmetik ortalama, standart sapma, güvenilirlik analizi, faktör analizi, farklılık analizlerinde bağımsız örneklem t-testi (Independent Samples t Test) ve tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA), korelasyon matrisi testi ve çoklu doğrusal regresyon testi yöntemleri tercih edilmiştir. Elde edilen araştırma bulguları kapsamında; psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisi olduğu saptanmıştır. Ek olarak analiz sonuçlarına dayalı olarak, katılımcıların psikolojik sermaye algıları, cinsiyetlerine, eğitim durumlarına ve kadro düzeylerine göre; iş yaşam kalitesi algıları, eğitim durumlarına, kadro düzeylerine, işletmede çalışma sürelerine ve gelirlerine göre ve örgütsel özdeşleşmeleri düzeyleri ise departmanlarına ve kadro düzeylerine göre anlamlı bir şekilde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Araştırmada elde edilen bulgulardan yola çıkarak, sektöre, işletmelere, yöneticilere, işgörenlere ve gelecek araştırmalara önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik sermaye, iş yaşam kalitesi, örgütsel özdeşleşme, otel işletmeleri, Afyonkarahisar.

ABSTRACT

THE EFFECT PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND QUALITY OF WORK LIFE ON THE ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION: A RESEARCH ON HOTEL ENTERPRISES IN AFYONKARAHISAR

Merve AKERİK

AFYON KOCATEPE UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

January, 2021

Advisor: Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI

The purpose of this research; to reveal the effect of psychological capital and quality of work life on organizational identification. Five-star hotel businesses in Afyonkarahisar constitute the universe of this study conducted specifically for hotel businesses. The questionnaire technique was applied by taking samples from the universe. The questionnaire of 418 participants who participated in the survey conducted for five-star hotel businesses in Afyonkarahisar was evaluated. In the analysis of the data in accordance with the research purpose; percentage, frequency, arithmetic mean, standard deviation, reliability analysis, factor analysis, independent sample t-test (Independent Samples t Test) and one-way analysis of variance (One Way ANOVA), correlation matrix test and multiple linear regression test methods for difference analysis has been. Within the scope of the research findings obtained; It has been determined that psychological capital and quality of work life have an effect on organizational identification. In addition, based on the analysis results, the psychological capital perceptions of the participants differ significantly according to their gender, education and staff levels, their perceptions quality of work life according to their education level, staff level, working time and income in the company, and organizational identification levels according to their departments and staff levels. Based on the findings obtained in the research, suggestions were made to the sector, enterprises, managers, employees and future researches.

Keywords: Psychological capital, quality of work life, organizational identification, hotel enterprises, Afyonkarahisar.

ÖN SÖZ

Öncelikle araştırma amacımı oluşturan psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini Afyonkarahisar'daki otel işletmeleri özelinde ortaya koymam aşamasında; verdiği fikir ve önerilerle beni destekleyen, inanç ve özveriyle çalışmamı tamamlamı sağlayan, çok değerli danışman hocam Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI hocama sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Diğer yandan Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi'nin çok değerli öğretim üyelerinin ve idari personelinin öğrencisi olmaktan her daim onur duyduğumu belirtir ve hepsine saygılarımı ve teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim. Engin bilgi birikimleri ile verdikleri destekle çalışmamı gerçekleştirmemde yol gösterici oldukları için; Doç. Dr. Gonca AYTAS, Doç. Dr. Özcan ZORLU, Dr. Öğretim Üyesi Ali AVAN, Doç. Dr. Ahmet BAYTOK, Prof. Dr. Elbeyi PELİT, Doç. Dr. Mustafa SANDIKÇI, Doç. Dr. Sabri ÇELİK, Dr. Öğretim Üyesi Asuman PEKYAMAN ve Dr. Öğretim Üyesi Esra GÜL YILMAZ hocalarıma en içten teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca çalışmamın analiz kısmında değerli katkılarından faydalandığım değerli hocam Prof. Dr. İbrahim KILIÇ hocama teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak bu sürece gelmem de beni destekleyen sevgili anneme, babama, biricik kardeşime, diğer aile üyelerime ve destekleyen herkese sevgilerimi, saygılarımı ve teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim.

Merve AKERİK
2021, Afyonkarahisar

İÇİNDEKİLER

Sayfa

YEMİN METNİ.....	ii
ENSTİTÜ ONAYI	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
ÖN SÖZ	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar LİSTESİ	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	xii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

PSİKOLOJİK SERMAYE

1. PSİKOLOJİK SERMAYE	4
1.1. POZİTİF PSİKOLOJİ	4
1.1.1. Pozitif Psikolojinin Tanımı ve Tarihsel Gelişimi.....	6
1.1.2. Pozitif Örgütsel Davranış.....	8
1.2. PSİKOLOJİK SERMAYE KAVRAMI VE ÖNEMİ.....	9
1.3. PSİKOLOJİK SERMAYENİN ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ DİSİPLİNİNDEKİ YERİ	12
1.4. PSİKOLOJİK SERMAYE BOYUTLARI	15
1.4.1. Öz Yeterlilik	16
1.4.2. Umut	20
1.4.3. İyimserlik.....	23
1.4.4. Dayanıklılık	25
1.5. PSİKOLOJİK SERMAYE KONUSUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR.....	27

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ YAŞAM KALİTESİ

1. İŞ YAŞAM KALİTESİ	33
1.1. İŞ YAŞAM KALİTESİ KAVRAMININ TARİHİ GELİŞİMİ.....	33
1.2. İŞ YAŞAM KALİTESİ KAVRAMI	34
1.3. İŞ YAŞAM KALİTESİNİN AMACI.....	37
1.4. İŞ YAŞAM KALİTESİNİN MODERN YÖNETİM ANLAYIŞINDAKİ ÖNEMİ 38	
1.5. İŞ YAŞAM KALİTESİNİN BOYUTLARI.....	42
1.6. İŞ YAŞAM KALİTESİ KONUSUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR.....	46

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME

1. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME KAVRAMI	50
1.1. ÖZDEŞLEŞME KAVRAMI	50

1.2. SOSYAL KİMLİK TEORİSİNİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME KAVRAMININ GELİŞMESİNDEKİ ROLÜ.....	51
1.3. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ	53
1.3.1. Örgütsel Özdeşleşme Tanımları.....	53
1.3.2. Örgütsel Özdeşleşme Kavramının Önemi.....	54
1.4. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME MODELLERİ	55
1.4.1. Reade'nin Temel Özdeşleşme Modeli.....	55
1.4.2. Scott, Corman ve Cheney'in Örgütsel Özdeşleşme Modeli	56
1.4.3. Kreiner ve Ashforth'un Örgütsel Özdeşleşmenin Genişletilmiş Modeli	57
1.5. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME KONUSUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR.....	58
2. PSİKOLOJİK SERMAYE VE İŞ YAŞAM KALİTESİ ARASINDAKİ İLİŞKİ61	
3. PSİKOLOJİK SERMAYE VE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ARASINDAKİ İLİŞKİ	62
4. İŞ YAŞAM KALİTESİ VE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	63

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

PSİKOLOJİK SERMAYE VE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMEYE ETKİSİ: AFYONKARAHİSAR'DAKİ OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	65
2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	66
3. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI.....	69
4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	69
4.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ	69
4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	71
4.3. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ	72
5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	73
5.1. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR	73
5.2. KATILIMCILARIN PSİKOLOJİK SERMAYE ALGILARINA İLİŞKİN BULGULAR.....	77
5.3. KATILIMCILARIN İŞ YAŞAM KALİTESİ ALGILARINA İLİŞKİN BULGULAR.....	82
5.4. KATILIMCILARIN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	88
5.5. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE GÖRE PSİKOLOJİK SERMAYE ALGILARI, İŞ YAŞAM KALİTESİ ALGILARI VE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME DÜZEYLERİNDEKİ FARKLILIKLARA İLİŞKİN BULGULAR.....	90
5.6. PSİKOLOJİK SERMAYE VE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME İLE İLİŞKİLERİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	98
5.7. PSİKOLOJİK SERMAYE VE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMEYE ETKİSİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	100
SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER.....	102
KAYNAKÇA.....	111
EKLER	126
ÖZGEÇMİŞ	128

TABLolar LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1. Rekabet Avantajı İçin Sermayelerin Genişletilmesi.....	13
Tablo 2. Psikolojik Sermaye Boyutlarının Yönleri ve Katkıları	16
Tablo 3. Psikolojik Sermaye ve İlgili İfadeler Üzerine Yapılan Bazı Araştırmalar	29
Tablo 4. Walton İş Yaşam Kalitesi Modeli Kriterleri.....	43
Tablo 5. Sirgy vd. (2001) İş Yaşam Kalitesi Kriterleri	44
Tablo 6. İş Yaşam Kalitesi ve İlgili İfadeler Üzerine Yapılan Bazı Araştırmalar	47
Tablo 7. Örgütsel Özdeşleşme ve İlgili İfadeler Üzerine Yapılan Bazı Araştırmalar ...	60
Tablo 8. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	73
Tablo 9. Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı	74
Tablo 10. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı	74
Tablo 11. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı	74
Tablo 12. Katılımcıların Departmanlarına Göre Dağılımı.....	75
Tablo 13. Katılımcıların Kadro Düzeyine Göre Dağılımı	75
Tablo 14. Katılımcıların İşletmedeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	75
Tablo 15. Katılımcıların Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı.....	76
Tablo 16. Katılımcıların Gelirlerine Göre Dağılımı	76
Tablo 17. Psikolojik Sermaye Ölçeği, Öz yeterlilik Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri	77
Tablo 18. Psikolojik Sermaye Ölçeği, Umut Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri ..	78
Tablo 19. Psikolojik Sermaye Ölçeği, Dayanıklılık Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri	80
Tablo 20. Psikolojik Sermaye Ölçeği, İyimserlik Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri	81
Tablo 21. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, Sağlık ve Güvenlik İhtiyacı Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri	82
Tablo 22. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, Ekonomik ve Aile İhtiyaçları Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri	83
Tablo 23. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, Sosyal İhtiyaçlar Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri	84
Tablo 24. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, Saygınlık İhtiyacı Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri	85
Tablo 25. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri	86
Tablo 26. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, Bilgi İhtiyacı Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri	87
Tablo 27. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, Estetik İhtiyaçlar Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri	88
Tablo 28. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikleri	89
Tablo 29. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması.....	90
Tablo 30. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması.....	91

Tablo 31. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Yaşlarına Göre Karşılaştırılması.....	91
Tablo 32. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması.....	92
Tablo 33. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Departmanlara Göre Karşılaştırılması.....	93
Tablo 34. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Kadro Düzeyine Göre Karşılaştırılması.....	94
Tablo 35. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin İşletmedeki Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılması.....	96
Tablo 36. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılması.....	97
Tablo 37. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Gelirlerine Göre Karşılaştırılması.....	98
Tablo 38. Katılımcıların Psikolojik Sermaye ve İş Yaşam Kalitesinin Örgütsel Özdeşleşme ile İlişisini Belirleyen Korelasyon Matrisi.....	99
Tablo 39. Katılımcıların Psikolojik Sermaye ve İş Yaşam Kalitesinin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisini Belirleyen Çoklu Doğrusal Regresyon Analizine İlişkin Bulgular.....	101

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1. Psikolojik Sermaye Boyutları	15
Şekil 2. Reade Temel Özdeşleşme Modeli.....	56
Şekil 3. Scott, Corman ve Cheney' in Örgütsel Özdeşleşme Modeli.....	57
Şekil 4. Kreiner ve Ashforth'un Örgütsel Özdeşleşmenin Genişletilmiş Modeli	58
Şekil 5. Araştırmanın Şekilsel Modeli	68

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

- POB:** Positive Organizational Behavior (Pozitif Örgütsel Davranış)
- ICQWL:** International Council for the Quality of Work Life (Uluslararası İş Yaşamı Kalitesi Konseyi)
- EPI:** Individual Protection Equipment (Bireysel Koruma Ekipmanı)
- EPC:** Collective Protection Equipment (Toplu Koruma Ekipmanı)
- QWL:** Quality of Work Life (İş Yaşam Kalitesi)
- ABD:** United States of America (Amerika Birleşik Devletleri)
- Vb.:** Ve benzeri
- Vd.:** Ve diğerleri
- N:** Evren büyüklüğü
- n:** Örneklem büyüklüğü
- %:** Yüzde
- f:** Frekans
- \bar{X} : Aritmetik Ortalama
- SS:** Standart Sapma
- ANOVA:** Analysis of Variance (ANOVA)
- F:** Varyans analizine (ANOVA) ilişkin parametre
- p:** Anlamlılık (önemlilik) testine ilişkin olasılık değeri
- r:** Korelasyon katsayısı.
- S(bj):** Regresyon Katsayısının Standart Hatası
- bj:** Regresyon Katsayısı
- t:** t değeri
- &:** Ve

GİRİŞ

Küreselleşme ve rekabet koşullarında, özellikle emek yoğun olan turizm sektöründeki işletmelerin, benzer ürün ve hizmet sundukları diğer işletmelerden farklılaşarak rekabet üstünlüğü sağlamalarında, baş aktör müşteriye hizmeti doğrudan sunan işgörenlerdir (Yücel, 2019: 1137). Örneğin turizm endüstrisinin önemli bir kolu olan ve turizm gelirlerinde önemli bir paya sahip olan otel işletmelerinde (Akbaba ve Günlü, 2011: 200), hizmet sunumu genellikle insan eli ile sağlandığı için işgörenlerin, otel işletmeleri açısından ayrı bir önemi vardır (İbiş ve Batman, 2017: 265). Ayrıca bir hizmet işletmesi olmanın gerektirdiği koşullar ve turizm endüstrisinin kendine has özellikleri, otel işletmelerindeki insan unsurunun önemini de artırmaktadır (Akbaba ve Günlü, 2011: 203). Çünkü sunulan hizmetin kalitesi ve bunun devamlılığı, müşteri memnuniyeti ve sadakati, müşteriyle birebir iletişimde olan işgörenlerin sahip olduğu donanımlara bağlıdır. Bu nokta da işletmelerin farklılaşabilmeleri adına öne çıkan insan unsurunun pozitif yönlü donanıma sahip olması olarak tanımlanan psikolojik sermaye kavramı önem kazanmaktadır (Yücel, 2019: 1137). Diğer açıdan bir işletmenin kendi bünyesindeki işgörenleri ile birlikte geliştirilmesi anlayışında önemli bir ölçüt olan iş yaşam kalitesi (Barutçugil, 2004: 394) başka ifadeyle, kaliteli bir iş yaşamı sağlanmadıkça işgören işe yönelik olarak motive edilemeyeceğinden (Gupta, 2015: 24) dolayı, iş yaşam kalitesi diğer önemli bir kavram olarak öne çıkmaktadır. Çünkü başarıya ulaşabilmek için iş hayatında en önemli değer olan insan değerini, verimli ve etkili şekilde kullanmak gerekmektedir. Bu doğrultuda insanı verimli bir şekilde çalıştırabilmek ise onu en iyi şekilde motive etmek ile mümkündür (Sevinç, 2015: 944). Dolayısıyla iş yaşam kalitesi ile işletmedeki işgörenlerin daha fazla motive olmaları ve bu sayede de işlerini severek yapmaları sağlanmaktadır. İşini severek yapan işgörenlerin ise hizmet kalitesinin artmasına olumlu katkı sağlamaları sayesinde, daha memnun müşteriler işletmeler için önemli kazanımlar sağlamaktadır (Uçkun, 2015: 440). Yine benzer şekilde örgütleri ile özdeşleşen, diğer bir ifadeyle örgütünü sahiplenerek içselleştiren işgörenlerde, işletmelerine yüksek düzeyde katkı sağlayabilmektedir (Düzgün ve Yeşiltaş, 2019: 547).

İşletmelerin küresel rekabet avantajı sağlamaları için, işgörenlerin daha fazla çabalamaları, bilgi, yetenek, beceri ve güçlerini ise örgütsel amaçlar doğrultusunda harcamaları daha da önemli olmaktadır (Yorulmaz ve Yavan, 2018: 1008). Bu

doğrultuda da otel işletmeleri işgörenlerinin yeteneklerini, becerilerini, iletişim kabiliyetlerini ve davranış biçimlerini tam anlamıyla işletme yararına sergilebilmeleri, çalışma ortamlarından memnun olmalarına bağlıdır (İbiş ve Batman, 2017: 265). İşgörenin iş ve iş ortamından memnun olmasında ise olumlu rol oynayan etken, iş yaşamının kalitesidir (Türkey, 2015: 239-240). İşgörenin işine karşı memnuniyetlerinin artması şeklinde tanımlanan iş yaşam kalitesi (Yalçın vd., 2016: 207), temelde bir işgörenin iş yerinde yaşadığı yaşam kalitesi (Gupta, 2015: 24) olarak da ifade edilmektedir. Bu doğrultuda otel işletmelerinde işgörenlerin, iş ve günlük yaşamlarının önemli bir unsuru olan iş yaşam kalitesinin (Çakır vd., 2018: 346), artırımında önemli rol oynayan faktörlerden biri olan insan kaynağının psikolojik sermayeleri (Mortazavi vd., 2012: 212-213) aynı zamanda bireylerin iş yaşamlarında huzurlu, mutlu ve etkin olmalarında da büyük rol oynamaktadır (Kaya ve Zerenler, 2014: 2). Diğer taraftan ise otel işletmelerinde işgörenlerin işletme ile bütünleşmesi, benimsemesi, kendini tanımlaması ile meydana gelen örgütsel özdeşleşme, işletme yararına olumlu yönde duygu ve davranışların gelişmesine katkıda bulunan (Yarmacı vd., 2016: 148) bir diğer kavramdır. Bu bağlamda işletmeler günümüzde ise işgörenleri örgütte tutabilmek ve onlardan daha fazla verim almak için örgüte bağlı işgörenlerden daha çok örgütüyle özdeş işgörenele ihtiyaç duymaktadır. Bu sebeple de özdeşleşmeyi etkileyen faktörlerin bilinmesi ve buna göre uygulamalar geliştirilmesi (Cüce vd., 2013: 21) diğer işletmelerde olduğu kadar otel işletmeleri açısından da önemli olmaktadır. Bu yönde yapılan ve örgütsel özdeşleşme üzerinde hem psikolojik sermayenin etkili olduğuna (Erdem vd., 2015: 52; Doğru, 2019: 184-188) hem de iş yaşam kalitesinin de etkili olduğuna (Efraty ve Sirgy, 1990: 44; Efraty vd., 1991: 73) dair yapılan çalışmaların bulunmasına karşın, üç değişkenin ilişkilendirildiği herhangi bir çalışmanın bulunmayışı, bu çalışmanın oluşumuna zemin hazırlamıştır. Ayrıca bu bilgiler doğrultusunda, otel işletmelerinde çalışan işgörenler ve yönetim açısından psikolojik sermaye, iş yaşam kalitesi ve örgütsel özdeşleşme ifadelerinin önem arz eden ifadeler olduğu düşünülerek, bu çalışmada psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisi, Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri kapsamında ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın amacı kapsamında bu tez çalışması dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde psikolojik sermaye konusuna ulusal ve uluslararası yapılan çalışmalardan faydalanarak ayrıntılı yer verilmiştir. İkinci bölümde iş yaşam kalitesi ile

ilgili gerekli ulusal ve uluslararası literatür taramaları neticesinde ayrıntılı olarak yer verilmiştir. Üçüncü bölümde örgütsel özdeşleşme konusuna yine keza aynı şekilde konuyla ilgili yapılan ulusal ve uluslararası çalışmalardan faydalanılarak ayrıntılı yer verilmiştir. Dördüncü ve son bölümünde ise Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler özelinde, psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini ortaya koyma aşamasında elde edilen araştırma bulgularına yer verilmiştir. Ayrıca elde edilen bulgular ile ilgili olarak yorumlama, tartışma, genel/sonuç değerlendirme yapılarak konu ile ilgili önerilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

PSİKOLOJİK SERMAYE

1. PSİKOLOJİK SERMAYE

Geçmişten günümüze kadar yaşanan; savaşlar, doğal afetler, krizler, salgın hastalıklar gibi birçok olaylar insanları her açıdan etkilemiştir. İnsanlar bu zor koşullarla mücadele ederken, hayatlarını doğal akışıyla; mutlu, huzurlu ve sağlıklı olarak devam ettirebilmek için ise çözümler bulmaya çalışmışlardır.

Yaşanan olumsuz olaylar nedeniyle, insanlar iş yaşamlarında ve normal yaşamlarında ruhsal veya fiziksel sorunlar yaşamaya başlamışlardır. Bu tarz sorunlarla başa çıkabilmek amacıyla psikoloji bilimi ortaya çıkmıştır. Psikoloji bilimi, insanların ruhsal veya davranışsal sorunlarını inceleyip, nedenleri üzerinde araştırma yaparak çözüm yolları bulmaya çalışırken bilim dünyasına pozitif psikoloji kavramını kazandırmıştır (Kumlu ve Güçlü Nergiz, 2018: 2). Zamanla “pozitif psikoloji kavramı, olumlu duygu ve kişisel özelliklerin incelendiği ve aynı zamanda buna olanak sağlayan kurumların incelenmesinde şemsiye bir terim” (Seligman vd., 2005: 410) olarak bilim dünyasında yerini almıştır. Daha sonrasında ise pozitif psikoloji akımının, insan kaynağı yönetimini de etkilemesi sonucu psikolojik sermaye kavramı ortaya çıkmıştır (Akçay, 2011: 77).

Psikolojik sermaye konusuna ise değinmeden önce psikoloji ve pozitif psikoloji kavramlarının açıklanmalarının yapılması, psikolojik sermaye konusunun açık bir şekilde yansıtılması bakımından önemli olmaktadır (Erdoğan ve İraz, 2019: 17). Dolayısıyla araştırmanın izleyen bölümlerinde psikolojik sermaye konusunun daha iyi anlaşılabilmesi için, psikoloji, pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış konularına yer verilmektedir.

1.1. POZİTİF PSİKOLOJİ

Psikoloji, insan davranışları (bireylerin temel tutumları, kişilik özellikleri, algı, güdü ve davranışları) üzerinde çalışmakta olan temel disiplinlerden biridir. Temel odak noktası ise insanı bir bütün olarak ele almasıdır (Özkalp ve Kırel, 2004: 7). Başka bir açıyla psikoloji, insan davranışlarını inceleyen bir bilimdir (Kaya ve Zerenler, 2014: 1). İnsan davranışlarını çözümlenme sürecinde yapılan bütün çalışmalar, psikoloji biliminin

başlangıcını insanların varoluşuna kadar indirgemektedir. Fakat modern anlamda psikolojinin başlangıç süreci 1800'lü yıllara dayanmaktadır (Erdoğan ve İraz, 2019: 17). Psikoloji biliminin, II. Dünya savaşı öncesinde üç temel amacı vardı; akıl hastalığını tedavi etmek, tüm bireyler için hayatı daha anlamlı hale getirmek ve yüksek yetenekleri tanımlayarak desteklemek (Gillham ve Seligman, 1999: 164; Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 6; Seligman, 2002: 4; Luthans, 2002a: 58; Seligman vd., 2004: 1379; Baykal, 2017: 46-47). II. Dünya savaşı sonrasında ise psikoloji biliminde bazı değişimler yaşanmıştır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 6; Seligman, 2002: 4).

Psikoloji bilimi, savaş sonrasında; Amerika'da akıl hastalıkları üzerine yapılan araştırmalara destek vermek için, 1947 yılında kurulan Ulusal Ruh Sağlığı Enstitüsü'nün sağladığı en büyük hibelerin akıl sağlığı amacıyla değil, akıl hastalığı üzerine yapılacak çalışmalar için verilmesinden dolayı, diğerlerini bir kenara bırakarak patolojiye yönelmiştir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 6; Seligman, 2002: 3; Seligman vd., 2004: 1379). Psikoloji bilimi daha sonrasında ise çoğunlukla akıl hastalığı ve işlevsiz davranışları iyileştirmek için etkili yöntemler geliştirmiş, sağlıklı insanların yetişme, gelişme ve kendini gerçekleştirme yönlerine daha az yer vermiştir (Özkalp ve Seçgin, 2013: 402). Ayrıca II. Dünya Savaşı'nın insanlar üzerindeki etkileri (mal kıtlığı yoksulluk, istikrarsızlık, şiddet, kundakçılık, soygunlar ve diğer zulümler) nedeniyle psikolojinin odağı, bireysel sorunların ele alınması, iyileştirilmesi ve önlenmesi olmuştur. Çünkü savaş sonrasında; psikolojik sorunlar ve ebeveyn boşanması, ölüm ve fiziksel ve cinsel istismar gibi çevresel sıkıntıların olumsuz etkileri üzerinde durulmaya başlanmıştır (Gillham ve Seligman, 1999: 164-165; Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 6).

Seligman'a (2002: 3) göre psikoloji bilimi verilen fonlardan sonra, büyük ölçüde iyileşmeye odaklanmış bir bilim haline gelerek, insan işlevinin bir hastalık modelini kullanarak, hasarı onarmaya yoğunlaşmıştır. Patolojiye olan bu özel ilgi, tatmin olan birey ve gelişen toplum düşüncesini geri plana iterek, bireyde var olan gücün tedavi için kullanılması ihtimalini yok etmektedir. Erdoğan ve İraz (2019: 20) tarafından psikoloji biliminin bu yönelişinin eleştirisi ve tepkilere neden olduğundan dolayı pozitif psikoloji akımı; insan davranışlarını sadece hasta taraflarıyla değil, olumlu taraflarıyla da ilgilenilmesi gerektiği düşüncesini savunarak ortaya çıktığından bahsedilmektedir.

Luthans'a (2002a: 58) göre ise pozitif psikoloji akımı ortaya çıkmıştır çünkü insanın yaşamını değerli kılan güçlü yanlarına ve olumlu özelliklerine yeterli olarak

önem verilmemekteydi. Bu durumu Amerikan Psikoloji Derneği başkanı Martin Seligman liderliğindeki küçük olmasına karşın hızla büyüyen bir araştırma psikolog grubu, güçlü yanlar üzerine inşa edilen, önemli bir olumlu yaklaşımın fena şekilde ihmal edildiğini anlayarak, pozitif psikoloji hareketini başlatmışlardır. Bu bağlamda araştırmanın izleyen kısmında pozitif psikolojinin tanımı ve tarihsel gelişimine daha ayrıntılı olarak değinilmektedir.

1.1.1. Pozitif Psikolojinin Tanımı ve Tarihsel Gelişimi

Pozitif psikoloji kavramı, doğumdan ölüme ve aradaki tüm noktalarda hayatta doğru giden şeyin bilimsel çalışmasıdır (Peterson, 2006: 4). Sheldon ve King (2001: 216) tarafından pozitif psikoloji, “psikologları insan potansiyelleri, güduları ve kapasiteleri ile ilgili olarak daha açık ve takdir edici bir bakış açısıyla benimsemeye teşvik etme girişimi” olarak tanımlanmaktadır.

Pozitif psikoloji insanlardaki olumsuzlukların tedavi edilmesinden ziyade insanların mutluluğu için önemli olan ve insanların gelişimlerine katkı sağlayan bir yaklaşımdır (Kaya ve Zerenler, 2014: 2). Başka bir ifadeyle de pozitif psikoloji, kişilerin sahip oldukları güçlü yanların varlığını kabul görerek, bu güçlü yanları geliştirmeye odaklanmanın ruh sağlığını korumada ve uyum bozukluklarını gidermede etkili yol olduğunu savunan modern bir yaklaşımdır (Yazar ve Özutku, 2019: 71) diye tanımlanmaktadır. Aynı zamanda “pozitif psikoloji, en uygun insan işlevselliğinin bilimsel çalışmasıdır” (Linley vd., 2006: 8).

Pozitif psikoloji akımı, Martin Seligman’ın Amerikan Psikoloji Derneği başkanlığına seçilmesinden birkaç ay sonra, 5 yaşındaki kızı Nikki ile bahçesindeki yabancı otları temizlerken aralarında geçen konuşmadan sonra başlamıştır. Kızı Nikki’nin yabancı otları havaya atarak oynadığı sırada Seligman kızına bağırıştır. Kızı babasının ona bağırmasına içerlenerek babasına; “Ben üç yaşındayken çok mızımız bir kızdım. Beş yaşıma geldiğimde mızımızlanmayı bıraktım. Bu şimdiye kadar yaptığım en zor şeydi. Eğer ben mızımızlanmayı bıraktıysam, sende söylenmeyi bırakabilirsin” demesinden sonra Amerikan Psikoloji Derneği başkanı Martin Seligman psikoloji odağının değişmesi gerektiğini düşünerek (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5-6; Seligman, 2002: 3), 1998 yılında pozitif psikoloji hareketini başlatmıştır (Seligman vd., 2004: 1379; Peterson ve Spiker, 2005: 154). Daha öncesinde Abraham Maslow ve Carl Rogers 1960’lı yıllarda pozitif psikolojiye yönelmiş, fakat ilk kez 1998 yılında Martin Seligman

pozitif psikolojiyi kullanmıştır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 7). Çünkü psikolojinin odağı, sadece hastalıkları tedavi etme olmamalıdır, aynı zamanda psikolojinin odağı, güç ve erdemleri ortaya çıkartmak (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 6; Seligman, 2002: 3) ve insanları kalıcı olarak daha çok mutlu edebilecek müdahaleler geliştirmek (Seligman vd., 2004: 1379) olmalıdır. Bu doğrultuda tedavi sadece kırılanı düzeltmek değildir, en iyi olanı beslemektir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 7). Bu nedenle de pozitif psikoloji kavramı önemli olmaktadır.

Pozitif psikolojinin amaçlarını ele aldığımızda; Peterson ve Spiker (2005: 154) “genel amacının; insan potansiyelini gerçekleştiren organize sistemler yaratmak” olduğundan bahsetmektedir. Başka bir ifadeyle Seligman (2002: 3) pozitif psikolojinin amacının, “psikoloji bilimi çalışmalarındaki bir değişiklik ile hayattaki olumsuzlukları iyileştirmek ve hayattaki en iyi nitelikleri inşa ederek ortaya çıkartmaktır” diye ifade eder. Bunun için ise öncelikle varolan dengesizliği gidermek için; zihinsel hastalığın tedavisinde ve önlenmesinde gücün kullanılmasını sağlamak olduğunu vurgulamaktadır.

Pozitif psikolojinin amacı, psikoloji biliminin çalışmalarına ek olarak; kişilerdeki olumsuz tarafları ele alıp çözüm yolu aramanın yanı sıra, olumlu tarafların da ele alınarak geliştirilmesi ile kişiler üzerinde pozitif bir etki olacağını savunmaktadır (Kumlu ve Güçlü Nergiz, 2018: 2). Bunun yanı sıra bir diğer amacı da, insanlar da neyin doğru olduğunu ve nasıl gelişebileceklerini anlamak ve geliştirmek için daha dengeli bir odaklanma aşamasına geçmektir (Luthans vd., 2008: 220). Pozitif psikolojiyi ele alan araştırma bulgularına göre ise pozitif psikolojinin amacı, insanın acı çekmesi, zayıflığı ve bozukluğu hakkında bilinenlere uzaktan müdahale etmek yerine, güçlendirmeyi amaçlamaktır (Seligman vd., 2005: 410).

Pozitif psikoloji kavramı üç düzeyde incelenmektedir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5; Boniwell, 2006: 3). Bu düzeyler ise öznel düzey, bireysel düzey ve grup düzeyidir. İlk olarak öznel düzeyi ele almak gerekirse; bu düzeyde pozitif psikoloji öznel deneyimlerle ilgili olup; geçmişte (refah, memnuniyet, ve tatmin) gelecek için (umut, iyimserlik) günümüzde ise akış ve mutlulukla ilgidir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5). Ayrıca, öznel düzeyde mühim olan, iyi şeyler yapmak veya iyi bir insan olmaktan ziyade iyi hissetmektir (Boniwell, 2006: 3). İkinci düzey olarak bireysel düzeyde ise; pozitif psikoloji bireysel özelliklerle ilgili olup; sevgi, mesleki kapasitesi, cesaret, kişilerarası ilişki becerisi, estetik duyarlılığı, azim, affetme, özgünlük, geleceğin öngörülmesi, maneviyat, yüksek yetenek ve bilgelikle ilgilidir

(Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5). Aynı zamanda iyi yaşamının tamamlayıcıları, iyi bir insan olabilmek için gerekli olan kişisel özellikleri, insani güç ve erdemler ile de ilgilidir (Boniwell, 2006: 3). Üçüncü ve son düzey olarak grup düzeyinde ise; pozitif psikoloji, sorumluluk, beslenme, fedakarlık, medeniyet, ılımlılık, hoşgörü, iş ahlakı (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5), nezakat, pozitif kurumlar, vatandaşlık ve komitenin gelişmesine katkı sağlayan diğer faktörler ile ilgilidir (Boniwell, 2006: 3).

Pozitif psikoloji, işletmelerde pozitif ve güce dayalı yönetim için birbiriyle ilişkili iki hareketi teşvik etmektedir. Bu davranışlardan birisi Michigan Üniversitesi'ndeki örgütsel akademisyenlerin çalışmalarına dayanan "Pozitif Örgütsel Bilim" ve ikincisi ise "Pozitif Örgütsel Davranış" hareketidir. Pozitif örgütsel bilim, kriz ve olumsuz koşullar altında hayatta kalma ve etkinliği artırmak için olumlu örgütsel özellikleri vurgulamaktadır. Pozitif örgütsel davranış ise performans iyileştirmesi için ölçülebilen, geliştirilebilen ve yönetilebilen, olumlu yönelimli insan kaynakları güçlü ve psikolojik kapasitelerini uygulayan bir davranıştır (Luthans ve Youssef, 2004: 151-153). Gerekli literatür taraması sonucunda, psikolojik sermaye konusunun pozitif örgütsel davranış çerçevesinde olduğu kanısına varılmaktadır (Koç ve Keklik, 2019: 572). Bu nedenle araştırmanın izleyen kısmında, psikolojik sermayenin oluşmasını sağlayan pozitif örgütsel davranış (Özkan vd., 2019: 115) konusuna değinilmektedir.

1.1.2. Pozitif Örgütsel Davranış

Pozitif örgütsel davranışın temel ve çıkış noktası olan pozitif psikoloji (Luthans, 2002a: 59) akımı, örgütleri önemli ölçüde etkileyerek, pozitif örgütsel davranış hareketinin ortaya çıkışını sağlamıştır (Özen Kutanis ve Yıldız, 2014: 138). Pozitif örgütsel davranış (POB), bu günün işletmelerinde performans iyileştirme için ölçülebilen, geliştirilebilen ve etkili bir şekilde yönetilebilen olumlu yönlendirilmiş insan kaynakları güçlerinin ve psikolojik kapasitelerin incelenmesi ve uygulanması olarak tanımlanmaktadır (Luthans, 2002a: 59; Luthans ve Youssef, 2004: 152). Pozitif örgütsel davranışı, geleneksel örgütsel davranış, pozitif psikoloji ve popüler kişisel gelişimden ayıran kriterler bulunmaktadır. Bu kriterler aşağıdaki şekilde ifade edilir;

- Pozitif olmalıdır (Luthans vd., 2007a: 11).
- Teori, araştırma ve geçerli ölçümlere dayandırılmalıdır.
- Durumsal "state-like" olmalıdır ve bu nedenle gelişime açık olmalıdır.

- Performans etkisi olmalıdır (Luthans vd., 2007a: 10-15; Luthans vd., 2007: 166; Luthans ve Avolio, 2009: 299). Bu kriterlerin karşılanması sonucunda; öz-yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık kapasiteleri oluşmaktadır (Luthans vd., 2007a: 19).

Pozitif psikoloji biliminin, insanlar için neyin hakikat olduğu odağından hareket ederek kendi sahasında yaptığı çalışmalar ve geliştirdiği kavramlar, örgütsel davranış alanında önemli yeniliklere neden olmuştur. İşgörenlerin olumlu ve güçlü yanlarını öne çıkaran pozitif örgütsel davranış, bu yönde yaptığı çalışmalarla literatüre yeni kavramlar kazandırmıştır. Bu yeni kavramlardan öne çıkanları; öz yeterlilik, psikolojik dayanıklılık, iyimserlik, umut, öznel iyi oluş ve duygusal zekadır. Bu yeni kavramlar ile sadece kuramsal çerçeve ile sınırlı kalmayan pozitif örgütsel davranış, uygulamada da işgörenlerin örgüt içinde performanslarına önemli olumlu etkiler sağlayıp, literatüre de yeni kavramlar katmıştır (Özen Kutanis ve Yıldız, 2014: 152-153). Buna istinaden pozitif örgütsel davranış kapsamında psikolojik unsurlar, ölçülerek, geliştirilerek ve yönetilerek geleneksel sermaye türlerine psikolojik sermaye kavramı olarak yansımıştır (Akçay, 2012: 125). Başka bir deyişle, pozitif örgütsel davranış araştırmaları neticesinde psikolojik sermaye yapısı oluşmuştur (Yıldız ve Örcü, 2016: 272). Böylelikle pozitif örgütsel davranış alanının temel amacı, işgörenlerin psikolojik sermayelerini, ölçmek, geliştirmek ve örgütsel çıktılara dönüştürme aşamasında etkili yönetebilmek olmuştur (Süral Özer vd., 2013: 438). Psikolojik sermaye kavramı son yıllarda ise pozitif örgütsel davranışın önemle üstünde durulan bir alt kavramı haline gelmiştir (Şen vd., 2019: 1172). Bu doğrultuda araştırmanın izleyen kısmında psikolojik sermaye kavramı ve önemine değinilmektedir.

1.2. PSİKOLOJİK SERMAYE KAVRAMI VE ÖNEMİ

Psikolojik sermaye kavramı, pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış kavramlarından (Yazar ve Özutku, 2019: 71) yola çıkarak 2004 yılında Luthans ve arkadaşları tarafından ortaya konulmaktadır (Zhao ve Hou, 2009: 35). Bu tarihten önce başka çalışmalarda da psikolojik sermaye kavramıyla karşılaşılma (Oruç, 2015: 19) olup, ilk kez 1997 yılında Goldsmith tarafından literatürde bahsedildiği ifade edilmektedir (Lehoczky, 2013: 29).

Pozitif örgütsel davranış şemsiyesi altında yer alan (Avey vd., 2011: 129) ve bireyin pozitif psikolojik gelişim durumu olarak tanımlanan psikolojik sermaye kavramı

(Luthans vd., 2007a: 3; Kaya ve Zerenler, 2014: 2; Acar ve Soydemir, 2019: 303), hem kuramsal (Stajkovic, 2006: 1210) hem de ampirik (Luthans vd., 2010: 44) araştırmalar kapsamında (Luthans vd., 2004: 45; Luthans vd., 2007a: 16; Peterson vd., 2011: 427) oldukça önemli bir yere sahip olmaktadır.

Psikolojik sermaye kavramı, pozitif örgütsel davranış kriterlerini tam anlamıyla karşılayan (Luthans ve Youssef, 2004: 153) dört bileşenden oluşan, daha st düzey çekirdek bir yapı olarak ifade edilmektedir (Luthans vd., 2007: 550; Luthans vd., 2007a: 19). Psikolojik sermayeyi oluşturan bu dört bileşen, öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserliktir (Luthans vd., 2007: 543; Avey vd., 2011: 128). Bu bağlamda psikolojik sermaye kavramının en kapsamlı tanımı ise (Luthans vd., 2007a: 3); “(1) zorlu görevlerde başarılı olmak için gerekli çabayı gösterme ve gösterme konusunda güven **(z-yeterlilik)** sahibi olmak; (2) şimdi ve gelecekte başarılı olmak konusunda olumlu iyimser bir nitelik **(iyimserlik)** taşımak; (3) hedeflere doğru devam etmek ve gerektiğinde başarılı olmak için hedeflere **(umut)** yönelik yolları yeniden yönlendirmek ve (4) sorunlar ve sıkıntılarla kuşatıldığında, başarıyı elde etmek için çalışmalarını sürdürmek ve geri dönmek, hatta ötesine geçmek **(dayanıklılık)**” olarak belirtilmektedir.

Psikolojik sermaye, küreselleşen dünyada ekonomik alanda faaliyet gösteren ve gün geçtikçe değişen günümüz işletmelerinde rakipleri arasında rekabet avantajının sağlayarak sürdürülebilir konumda olmalarını sağlayan üretim faktörlerinden biri olan “insan”ın en önemli unsur olması nedeniyle ortaya çıkan bir kavramdır (alışkan ve Pekkan, 2017: 18). Bu bağlamda psikolojik sermaye, işgören verimliliğini etkilemesinden dolayı, bir dizi nitelik olarak da tanımlanmaktadır (Goldsmith vd., 1998: 15). Ayrıca psikolojik sermaye, bireylerin pozitif ruhsal hallerinin de ifadesidir (Doğan ve Aslan, 2018: 114). Psikolojik sermayenin işletmeler açısından bu denli önemli ve etkili olması (elik ve Bilginer, 2018: 142) nedeniyle, işletmeler işgörenlerin işletme içindeki olumlu tutumlarını geliştirmeyi hedeflemektedir (Uygungil ve Işcan, 2018: 442).

Psikolojik sermaye kavramı, işletmelerde insan kaynakları anlayışı ve yönetimine çeşitli şekillerde yeni ortaya çıkan, bir bakış açısı ve yaklaşım getirmektedir. Psikolojik sermayenin yeni bakış açısıyla bir araya getirdikleri kriterleri aşağıda ifade edilmektedir (Luthans vd., 2007b: 11-13):

- **Psikolojik sermaye insan sermayesinin ötesine geçmektedir:** İşletmelerde insan sermayesindeki gibi sadece örgün eğitim yoluyla yani kapsamlı eğitim alarak veya işyerindeki tecrübe yoluyla öğrenilen bilgiden daha fazlasını kapsamaktadır (Hitt vd., 2001: 5). Başka bir ifadeyle psikolojik sermaye bilinmesi gereken önemli şeylerden daha fazlası olarak ifade edilmektedir (Luthans vd., 2007b: 11).

- **Psikolojik sermaye sosyal sermayenin ötesine geçmektedir:** Bireyler, işletmelerde departmanlar arasındaki sosyal ilişkiler ve sosyal ağlar aracılığıyla yeni fırsatlar ortaya koymaktadır (Adler ve Kwon, 2002: 24). Kısaca psikolojik sermaye, işletmelerde etkili ve işlevsel ilişkiler kuran birey veya örgütlerden daha fazlasıdır (Luthans vd., 2007b: 11).

- **Psikolojik sermaye pozitifdir:** Pozitif psikoloji, klinik psikologların el kitaplarında, sözlüklerinde ve sınıflandırma sistemlerinde yer alan patolojiye yapılan negatif bir vurgudan uzaklaşan bir anlayış benimsemektedir. Benzer şekilde psikolojik sermaye, örgütsel davranış ve insan kaynakları araştırmacı ve uygulayıcılarından, vasıfsız işgörenlerden, işyerindeki yeteneksiz liderlerden, işyerindeki saldırlardan, etik dışı çalışanlardan, etkisiz stratejilerden, stresten, çatışmaya, verimsiz örgütsel yapılardan ve kültürden uzak bir bakış açısını ifade etmektedir (Luthans vd., 2007b: 11).

- **Psikolojik sermaye benzersizdir:** Psikolojik sermaye, sadece benzersiz ve yenilikçi teorik çerçeveler, yapılar, önlemler, müdahaleler ile yakalanabilen ve kullanılabilen yeni bir yaklaşım olarak ifade edilmektedir. Ayrıca, psikolojik sermaye zamanla bilgi birikimi kazandıkça değişime uğrayacaktır (Luthans vd., 2007b: 11).

- **Psikolojik sermaye teori ve araştırma dayalıdır:** Psikolojik sermaye, teori ve araştırma temellidir. Psikolojik sermayenin ayrıca, bilimsel bir çaba olarak teşvik edilmesi ve gerçekleştirilmesi önemli olmaktadır. Psikolojik sermaye, işletmelerde bilimsel araştırma yöntemlerini ve tümdengelim yöntemini insan kaynakları gelişimi ve performans düzeyi artışı için kullanmaktadır (Luthans vd., 2007b: 11-12).

- **Psikolojik sermaye ölçülebilirdir:** Psikolojik sermaye ölçülebilir özelliktedir (Zhao ve Hou, 2009: 36). Psikolojik sermayenin bir diğer önemli bir niteliği ise umut, iyimserlik, öz yeterlilik ve dayanıklılık bileşenlerinin de ölçülebilir özellikte olmasıdır (Keleş, 2011: 349).

- **Psikolojik sermaye durumsaldır (state-like) ve gelişime açıktır:** Psikolojik sermaye, durumsal ve eğitime odaklandıkça gelişebilir özellikte olmaktadır (Luthans vd., 2006: 388). Psikolojik sermayenin bileşenleri de durumsal özellikte olup, değişime ve gelişime açık olmaktadır (Luthans vd., 2007: 544-545). İşyerinde insan potansiyelini anlayabilmek için daha olumlu bir yaklaşım ile birlikte psikolojik sermayede durumsal özellik gerekli olmaktadır (Luthans vd., 2007b: 12).

- **Psikolojik sermaye işteki performans üzerinde etkilidir:** Psikolojik sermaye bireylerdeki geliştirilebilir özellikleri vurgulayarak, insan kaynaklarına ayrılacak yatırım miktarını belirleyerek, işgörenlerin ihtiyaçlarını belirleyerek, sıkıntılarını gidererek ve böylelikle de daha yüksek psikolojik sermaye düzeyine ulaşmalarını sağlayarak işletmelerde performans artışı sağlamaktadır (Koç ve Keklik, 2019: 571).

Psikolojik sermaye kavramı ve öneminin açıklanmasının ardından araştırmanın izleyen kısmında psikolojik sermayenin örgütsel davranış disiplindeki yerine değilmektedir.

1.3. PSİKOLOJİK SERMAYENİN ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ DİSİPLİNİNDEKİ YERİ

Psikolojik sermaye, insan ve sosyal sermaye gibi kaynaklarının gelecekteki bir getiri için yatırım yapılarak kullanıldığı geleneksel sermayeden hareketle ortaya çıkan bir kavramdır (Luthans vd., 2006: 388). Geleneksel sermaye sahip olduklarımızla ilgili iken, örgütsel alanda insan kaynağının önemli hale gelmesiyle yetersiz kalmış ve insan sermayesi kavramı ortaya atılmıştır. Sonrasında “ne bildiğimizi” sorgulayan insan sermayesi zamanla sosyal sermayenin oluşumunu sağlamıştır. Örgüt içerisinde etkili iletişim kurmasını ve ortak sahiplenme duygusunun hakim olmasını isteyen yöneticiler açısından sosyal sermaye önemli olmuştur. Günümüzde ise yöneticilerin her şeyden önce çalışanını tanıyarak güçlü yönlerini ortaya çıkarıp yeteneklerinden en etkili şekilde faydalanma isteği psikolojik sermayenin oluşumunu sağlamıştır (Aydoğan ve Uğurlu Kara, 2015: 70). Özetle, psikolojik sermaye, örgütlere rekabet üstünlüğü sağlayan diğer sermaye türlerine (geleneksel sermaye, insan sermayesi ve sosyal sermaye) ilaveten ortaya çıkmıştır (Kaplan ve Göker, 2020: 274). Aşağıdaki tabloda ise rekabet avantajı için genişletilen sermaye türleri verilmektedir.

Tablo 1. Rekabet Avantajı İçin Sermayelerin Genişletilmesi

Rekabet Avantajı İçin Sermayelerin Genişletilmesi			
Geleneksel Ekonomik Sermaye	İnsan Sermayesi	Sosyal Sermaye	Pozitif Psikolojik Sermaye
Neye sahipsiniz?	Ne biliyorsunuz?	Kimi tanıyorsunuz?	Kimsiniz?
<ul style="list-style-type: none">• Finans• Maddi duran varlıklar (fabrika, ekipman, patentler, veriler)	<ul style="list-style-type: none">• Deneyim• Eğitim• Beceriler• Bilgi• Fikirler	<ul style="list-style-type: none">• İlişkiler• İletişim ağı• Arkadaşlar	<ul style="list-style-type: none">• Öz yeterlilik• Umut• İyimserlik• Dayanıklılık

Kaynak: Luthans vd. (2004: 46).

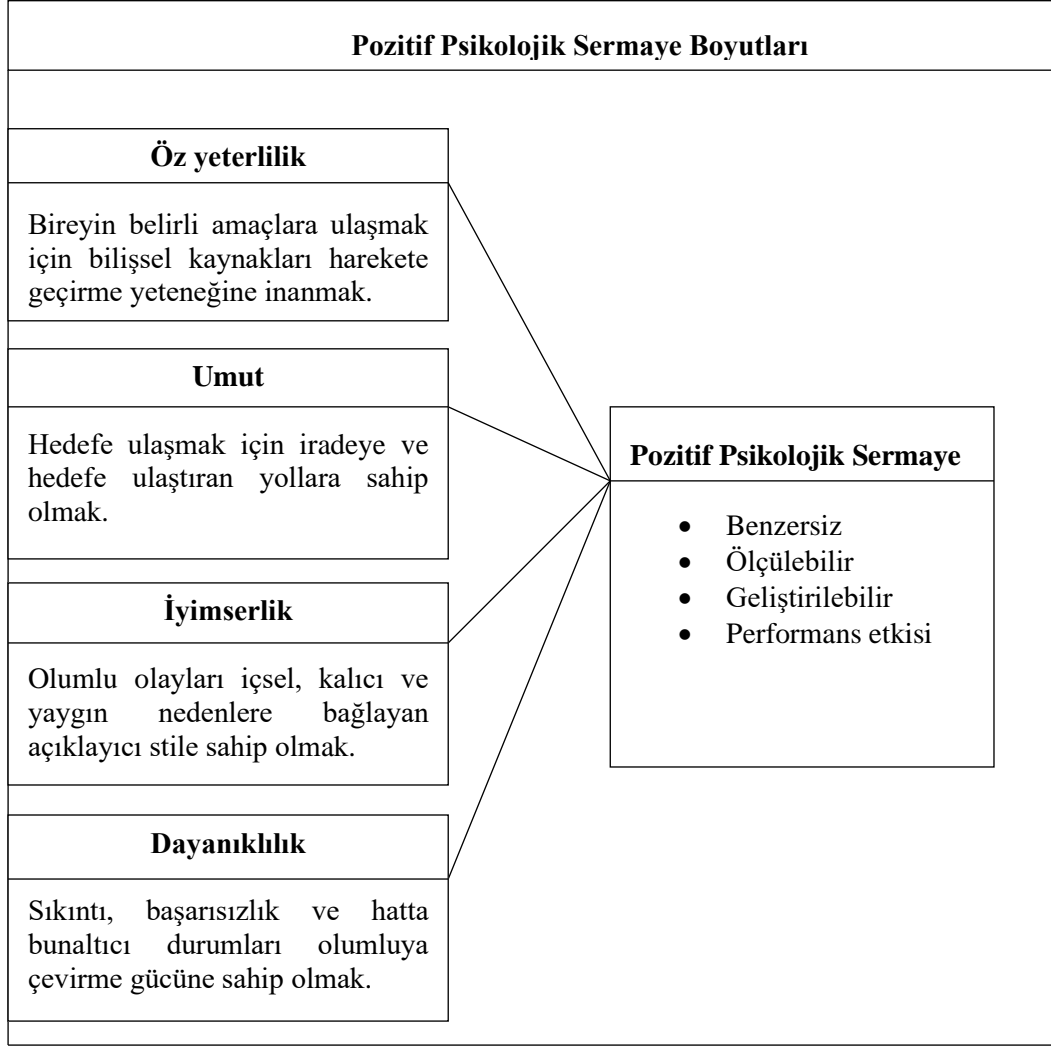
Tablo 1’de ifade edildiği üzere, psikolojik sermaye, insan “ne bildiğiniz” ve sosyal “kimi tanıdığınız” sermayenin ötesine geçerek “doğrudan kim olduğunuzu” ve daha da önemlisi kendisini geliştirerek “kime dönüşeceğiniz” ile ilgili olmaktadır (Luthans vd., 2006: 388). Kısaca psikolojik sermaye, kim olduğumuzdan öte, en iyi olma ve ileride ne olacağımız ile ilgilidir (Özkalp ve Seçgin, 2013: 403). Aynı zamanda psikolojik sermaye, diğer sermaye türlerinin, geleneksel (finansal, yapısal/ fiziksel, teknolojik), insan (açık ve örtük bilgi) ve sosyal (iş ağıları, normlar / değerler ve güven) olumlu psikolojik belirli bileşenlerden oluştuğu gibi, psikolojik sermaye de bazı temel bileşenlerden (öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik) oluşmaktadır. Bu bileşenler pozitif örgütsel davranış kriterlerini tamamen karşılamaktadır (Luthans ve Youssef, 2004: 153).

Özel olarak psikolojik sermaye çeşitli örgütsel davranış kriterlerini, kapasitelerini, sadece ilave olarak değil, aynı zamanda sinerjik olarak da entegre eden daha yüksek düzeyli bir çekirdek yapıdır. Bu nedenle, genel psikolojik sermayeye yatırım yapmanın, geliştirmenin ve yönetmenin performans ve tutumsal sonuçlar üzerindeki etkisinin, onu oluşturan bireysel, pozitif psikolojik kapasitelerden daha büyük olması beklenmektedir. Diğer bir deyişle, bir bütün olarak psikolojik sermaye, parçalarının toplamından (öz-yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık) daha büyük olabilmektedir (Luthans vd., 2007a: 19). Psikolojik sermayenin bileşenlerinden daha büyük yapıda olması (Büyükgöze ve Kavak, 2017: 2), iş yaşamında güçlü motivasyon ve performans artırıcı kaynak olarak yer almasını sağlamaktadır (Keleş, 2011: 348). Ek olarak psikolojik sermaye, işgörenlerin örgütsel ilişkilerinde etkili olmakta ve

işletmelerin faaliyet göstermiş oldukları alanda rekabet üstünlüğü göstermesini de sağlamaktadır (Çelik ve Bilginer, 2018: 142).

İşletmelerde örgütlerin başarısı ve rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri, eldeki kaynakları doğru ve etkili şekilde kullanabilmelerine bağlı olmaktadır. Özellikle hizmet sektöründe yönetsel kaynak olan insan kaynağı, örgütlerin başarısında en büyük paya sahiptir (Koç ve Kızanıklı, 2017: 118). Bu nedenle örgütsel başarının sağlanması için işgören performansı, motivasyonu, işletmeye bağlılığı ve iş tatmini artırılmalıdır. Bunun için ise işgörenlerin psikolojik durumlarında iyileştirme sağlanmalı, var olan kapasitelerinin ortaya çıkartılmasına fırsatlar tanınarak sahip oldukları özellik ve yetenekleri geliştirilmesi gerekmektedir (Aydoğan ve Uğurlu Kara, 2015: 69). İşletmelerde en değerli varlık olan insan kaynağının güçlü yönlerinin ortaya çıkarılması (Kaplan ve Göker, 2020: 284) diğer sektörlerde olduğu gibi emek yoğun bir hizmet sektörü olarak turizm sektöründe de önemli olmaktadır (Örgün vd., 2017: 175-177). Çünkü işletmelerin örgütsel değişimini kolaylaştıran veya zorlaştıran da işgörenlerin psikolojik sermayeleri yani pozitif tutum ve davranışlarıdır (Avey vd., 2008: 50). Ayrıca psikolojik sermaye düzeyleri, işgören çalışma niceliği ve kalitesinde belirleyici etken de olabilmektedir (Goldsmith vd., 1997: 816). Bu nedenle işletmeler, psikolojik sermayesi yüksek işgörenlerin öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik düzeylerinin artışı gerçekleştirerek, kendilerini iş yerlerine karşı daha fazla sorumlu hissetmelerini ve işyerleriyle daha fazla özdeşleşmesini de sağlamaktadır (Ateş vd., 2018: 790). Kısaca bireysel gelişimle bireylerin örgütsel yapıya uyumunu kolaylaştıran psikolojik sermaye, öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık bileşenlerinden meydana gelen bir kavramdır (Örgün vd., 2017: 176; Yazar ve Özutku, 2019: 71). Örgütsel alanda bu denli önem ifade eden psikolojik sermaye boyutları aşağıda yer alan Şekil 1’de ifade edilmektedir.

Şekil 1. Psikolojik Sermaye Boyutları



Kaynak: Luthans ve Youssef, (2004: 152).

Pozitif örgütsel davranış alanında, işgörenlerin psikolojik sermayeleri bu dört boyut üzerinden ölçülmekte ve sonuçları sistemli bir şekilde değerlendirilmektedir (Doğru, 2019: 182). Bu doğrultuda araştırmanın izleyen kısmında psikolojik sermaye boyutlarına ayrıntılı şekilde değinilmektedir.

1.4. PSİKOLOJİK SERMAYE BOYUTLARI

Psikolojik sermaye kavramı öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve psikolojik dayanıklılık boyutlarından meydana gelmektedir (Luthans, Youssef, 2004: 152; Luthans vd., 2007a: 3; Kaya ve Zerenler, 2014: 2; TÜRESİN Tetik vd., 2018: 290). Psikolojik sermayenin boyutları (öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık) gelişime, yönetime açık ve ölçülebilir kavramlardır (Luthans vd., 2007a: 19). Fakat boyutların birbirlerine benzer yönlerinin oluşu, çoğu zaman bu dört boyutların birbirleri ile karıştırılmasına

neden olmaktadır (Polatcı, 2014: 118). Psikolojik sermaye kavramının boyutlarının yönleri ve katkıları aşağıda yer alan Tablo 2’de açıkça ifade edilmektedir.

Tablo 2. Psikolojik Sermaye Boyutlarının Yönleri ve Katkıları

Boyut	Yön	Katkı
Öz yeterlilik	Şimdiki zamandan geleceğe odaklı	Zorluklara karşı açık olma ve bir hedefe ulaşmak için çaba harcama isteği
Umut	Gelecek odaklı	Hedeflere ulaşmak için istek, strateji ve planlama desteği
İyimserlik	Gelecek odaklı	Olumsuz olaylara karşı tampon görevi görerek olumlu olayların etkisini artırma
Dayanıklılık	Geçmişten şimdiki zamana odaklı	Geçmiş veya şimdiki zamandaki olumsuz olaylardan, stres faktörlerinden kurtarma ve mevcut durumu koruma

Kaynak: Page ve Donohue, (2004: 6).

Tablo 2’de ifade edildiği üzere, zorluklara karşı açık olma ve bir hedefe ulaşmak için çabalama isteğini sağlayan öz yeterlilik boyutu şimdiki zamandan gelecek odaklıdır. Umut ve İyimserlik ifadelerinin yönü gelecek odaklıdır. Fakat umut, hedeflere ulaşmak için istek, strateji ve planlama desteğini sağlarken; iyimserlik ise olumsuz olayları geriye atarak olumlu olayları artırmayı sağlamaktadır. Dayanıklılık boyutu ise geçmişten şimdiki zamana odaklı olarak, geçmiş veya şimdiki zamandaki olumsuz olaylardan, stres faktörlerinden kurtarma ve mevcut durumu korumayı sağlamaktadır.

Dört boyuttan (öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık) oluşan psikolojik sermaye (Acar ve Soydemir, 2019: 303) kavramının boyutları dört başlık altında bir sonraki kısımda incelenecektir.

1.4.1. Öz Yeterlilik

Öz yeterlilik kavramı, bireyin gelecekte bir hareketi veya görevi başarılı olarak yürütebilme veya sonuç etme olasılığına olan inancı olarak ifade edilmektedir (Gardner ve Pierce, 1998: 50). Başka bir ifadeyle daha kapsamlı olarak Stajkovic ve Luthans (1998: 66) tarafından “öz yeterlilik, bir bireyin belirli bir bağlamda bir görevi başarılı bir şekilde yerine getirmek için, bireyin gerekli motivasyonu, bilişsel kaynakları ve hareket yollarını faaliyete geçirme yeteneklerine olan inanç ve güvenidir” şeklinde tanımlanmaktadır.

Öz yeterlilik kavramı, geliştirilebilir özelliğe sahip olmasından dolayı, psikolojik sermaye yapısı içerisinde en fazla öneme sahip kavram olmaktadır (Çetin ve Basım, 2012: 125). Çünkü en etkili örgütsel değişim için, iş yerlerinde işgörenlerin görev ve

sorumlulukları üstlenmelerinden dolayı, öz yeterlilik kavramı hayati önem taşımaktadır (Avey vd., 2008: 54). Bu nedenle öz yeterliliği daha iyi anlamak ve geliştirmek gerekmektedir.

Öz yeterlilik kavramının doğasını anlamayı sağlayan beş temel özellik bulunmaktadır. Bu özellikler aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmaktadır (Luthans vd., 2007a: 35-37);

- **Etki alanına özgüdür:** Öz yeterlilik kavramı, analiz edilen etki alanına özgü olmaktadır. Önceden bir alanda oluşturulan öz yeterlilik, bilinen veya bilinmeyen diğer alanlara kolayca aktarılamamaktadır (Luthans vd., 2007a: 36).

- **Deneyime ve ustalaşma dayalıdır:** Deneyimlenen ve ustalaşılan görevlerde öz yeterlilik yüksek olmaktadır. Fakat daha az deneyimlenen veya kaçınılan görevlerde ise öz yeterlilik düşük olmaktadır (Luthans vd., 2007a: 36).

- **Gelişime açıktır:** Öz yeterliliğin yüksek olduğu alanlarda dahi bazen yeterli olunamaya bilinmektedir (Luthans vd., 2007a: 36). Bu nedenle kendini yeterli saydığı alanlarda dahi sürekli öğrenmeye ve gelişime açık olmaktadır (Özyılmaz Misican ve Türkoğlu, 2019: 176).

- **Başkalarından etkilenir:** Başkalarının söyledikleri bireyi etkileyerek kendi öz değerlendirmesini yapmasını sağlamaktadır. Diğerlerinin başarılı olacağı inancına sahip olunması, bireyin inançlı olması gerektiği konusunda ikna edici olmaktadır (Luthans vd., 2007a: 37). Aynı zamanda diğer kişilerin başarılı olduğu alanları gözlemleyerek, kendisinin de benzer yerlerde başarılı olabileceğine dair bir düşünce geliştirmesini sağlamaktadır (Özyılmaz Misican ve Türkoğlu, 2019: 176).

- **Değişkendir:** Öz yeterlilik kavramı, değişken özelliğe sahip bir kavramdır (Bandura, 1997: 42). Öz yeterlilik düzeyiniz birçok faktöre bağlı olabilmektedir. Belirli bir amaca ulaşmada yardımcı olabilecek bilgi, beceri ve yetenekleri kazanmak için gerekli bu faktörlerden bazıları bireyin kontrolündedir. Bazıları ise gerekli aşamaların uygulanması durumlarında, başka faktörlere de ihtiyaç olmasını gerektirmektedir (Luthans vd., 2007a: 37). Bir başka ifadeye göre ise öz yeterlilik kısaca, çevresel faktörlere ve işgörene bağlı olarak değişebilmektedir (Özyılmaz Misican ve Türkoğlu, 2019: 176).

İnsanların etkililikleriyle ilgili olan inançları ve kendilerini tanımalarını sağlayan inançları, büyük öneme sahip öz yeterlilik kavramının oluşumunu sağlamaktadır. Öz yeterlilik inancı, dört temel bilgi kaynağından oluşmaktadır (Bandura, 1997: 79). Bilgi

kaynaklarından oluşan öz yeterlilik kavramının (Bandura ve Locke, 2003: 87), dört temel geliştirme yöntemi ise aşağıda ifade edilmektedir (Bandura, 1997: 79-115; Luthans vd., 2007a: 44-48);

- **Usta ve başarı deneyimleri:** Usta deneyimleri; yeteneklerin aktarılması olup, en etkili öz yeterlilik bilgi kaynağıdır. Çünkü başarı için gerekli olan ne varsa bir araya getirilmesini sağlamaktadır. Başarılar, bireyde güçlü öz yeterlilik inancının oluşumunu sağlamaktadır (Bandura, 1997: 79-80). Özellikle iş başı eğitimle benzer çalışmalarla geliştirilebilmektedir. Başarı için fırsatlar tanınması aracılığıyla öz yeterlilik inancı gelişmektedir (Luthans ve Youssef, 2007: 329). Başka bir ifadeyle, deneyim mükemmelleştirir, başarı ise güven oluşturmaktadır. Öz yeterliliğin en çok denenmiş ve en etkili yaklaşımı, bireyin görevini yerine getirmesinde defalarca başarılı olmasını sağlamaktadır. Başarı ile bireyde öz yeterlilik artarak performans artışını beraberinde getirmektedir (Luthans vd., 2007a: 44).

- **Dolaylı öğrenme/ modelleme:** Bireyler yetenekleriyle ilgili tek bilgi kaynağı olarak sadece deneyimlerine güvenmezler. Öz yeterlilik kısmen rol model olarak alınan başarılı bireylerin kazanımlarından etkilenmektedir (Bandura, 1997: 86). Başka bir ifadeyle, usta ve başarılı deneyimler için fırsat bulanamadığı bazı durumlarda, dolaylı öğrenme/modelleme yöntemi başkalarının usta deneyimlerini ve başarılarının yanı sıra başarısızlıklarına neden olan hatalarını gözlemlenmeleri ile öz yeterlilikleri gelişmektedir (Luthans vd., 2007a: 45).

- **Sosyal ikna ve olumlu geri bildirim:** Çalışanın öz yeterlilik inancının olduğu ve yetkin olduğu alanda başkalarının onu ikna etmesi öz yeterliliği güçlendirmede başka bir yöntemdir. Sosyal ikna amacı, sadece beceri ve yetenek düzeyini artırmak değil, daha ziyade bireyin öz yeterlilik değerlendirmesine odaklanarak, yetenek ve beceriler için gerekli olanların belirlenmesiyle öz yeterlilik inancını geliştirmektir (Stajkovic ve Luthans, 1998: 72). Başka deyişle, öz yeterlilik inancı sosyal ikna ve olumlu geri bildirimler ile öz yeterlilik inancı artırılarak geliştirilmektedir (Bandura, 1997: 101-103).

- **Fizyolojik ve psikolojik uyarılma:** Bireylerin duygusal durumları (veya uyarılma) ve psikolojik ve fizyolojik refahları öz yeterlilik inancına katkıda bulunmaktadır. Bu işlem bireylerin algılarını ve güvenlerini uyararak artırmaktadır. Olumsuz psikolojik ve fizyolojik özelliklere sahip birey, umutsuzluk, çaresizlik ve kötümserlikle yaşar ve kendinden şüphe duymasıyla da öz yeterliliği kötüye

gitmektedir. Bu nedenle bireylerin olumlu psikolojik ve fizyolojik özelliklere sahip olabilmesi, destek ve güç verilmesiyle gerçekleşmektedir. İşyerlerinde bireylerin fizyolojik ve psikolojik uyarılmaları ise yapılan yerinde egzersiz ve sağlıklı yaşam programları, aile dostu yardımlara, sosyal etkinliklerle, örgütler tarafından sağlanmaktadır (Luthans vd., 2007a: 48-49). Özetle, fizyolojik ve psikolojik uyarılmada öz yeterlilik inancı, kaygı ve depresyonu azaltarak, fiziksel güç ve dayanıklılık oluşturarak ve fiziksel ve duygusal durumların yanlış kullanımının düzeltilmesiyle güçlendirilmektedir (Bandura, 2012: 13).

Bu dört kaynak öz yeterlilik kavramı için ham bir veri olmaktadır. Bunun dışında bilişsel süreçlerde öz yeterliliğin gelişimine etki etmektedir. Bandura, dört kaynakla geliştirmenin zamanla söz konusu olacağını belirtmektedir. Yani sadece başarılı performans öz yeterlilik inancını artırmaktadır. Asıl önemli olan bireyin bu kaynakları nasıl algıladığı ve bilişsel süreçleri nasıl değerlendirdiğidir (Özkalp, 2009: 493). Bu bağlamda öz yeterliliğin gelişiminde etkili olan beş önemli süreçler aşağıda ifade edilmektedir;

- **Sembolize etmek:** Zihinsel bir imaj veya model yaratılarak, bireyin karar verme süreci etkilenme ve bireylerin yetenekleri, ilgili güçleri ve etkileşimleri gelişme göstermektedir. Sembolize etmek bireylerin daha sonraki davranışlarını sergileme aşamasında rehberlik etmektedir.

- **Öngörülü olmak:** Bu süreçte bireyler, öngörülü olarak davranışlarını hedefledikleri performans seviyelerine göre ayarlamaktadır.

- **Gözlemsel (veya modelleme) bilişsel işlemi:** Bireyler, bu süreçte yönetici ve başkalarının deneyimlerinden, tavsiyelerinden, geri bildirimlerinden, performanslarından neyi yapıp yapmayacaklarını öğrenmektedir.

- **Öz denetleme işlemi:** Bireylerin performanslarını değerlendirdikleri, belirledikleri hedeflere ve standartlara ulaşma sürecinde ne aşamada olduklarını değerlendirdikleri süreci ifade etmektedir. Bu süreç bireylerin hedeflerini geliştirme, iyileştirme ve hedeflere ulaşmak için gerekli enerjiye odaklanmada yardımcı olmaktadır.

- **Kendini yansıtma işlemi:** Bireylerin, özellikle geçmişteki davranışlarını, başarılarını ve başarısızlıklarını değerlendirerek, önceki deneyimlerinden fayda sağladıkları süreçtir. Başka ifadeyle öz yeterlilik başarıyı sağlamaktadır, başarıda öz yeterlilik seviyesinde yükselişi sağlamaktadır (Luthans vd., 2007a: 39-40).

Öz yeterliliği yüksek olan bireyler, işyerindeki görev ve sorumluluklarının çoğunda veya tamamında başarılı olabilecekleri ihtimallerine inanmakta (Gardner ve Pierce, 1998: 50) olup, zorlu görevleri ve çalışmalarını seçerek, hedeflerine başarılı bir şekilde ulaşmak için gerekli motivasyon ve çabayı genişletir ve engeller karşısında da direnç göstermektedir (Luthans ve Youssef, 2004: 153). Öz yeterliliği yüksek olan bireyler ise; kendileri için yüksek hedefler ve zor görevleri seçme, zorluklara ve görevlere karşı dik durarak, direnç geliştirme, kendi kendilerini motive etme, hedeflerine ulaşmak için gerekli çabayı gösterme ve engellerle karşılaştıklarında direnç gösterme şeklindeki beş önemli özellikleri ile ayırt edilmektedir (Luthans vd., 2007a: 38).

1.4.2. Umut

Umut kavramı, pozitif psikolog C. Rick Snyder'in çalışmalarından hareketle üç faktör arasındaki etkileşimine dayanan motivasyonel bir durum olarak ortaya çıkmaktadır (Luthans ve Youssef, 2004: 153). 1991 yılında umut kavramı ile ilgili iki farklı çalışmada, iki kesin tanımlama yapılmaktadır. Birinci tanımda (Snyder, 2000: 8), umut kavramı “etkileşimli olarak türetilmiş başarılı (a) eylemlilik (hedefe yönelik enerji) ve (b) yollar (hedeflere ulaşmayı planlayan) anlayışına dayanan olumlu bir motivasyon durumu” olarak tanımlanmaktadır (Snyder vd., 1991: 287). İkinci tanımda ise umut kavramı (Snyder, 2000: 8), karşılıklı olarak türetilmiş başarılı (1) eylemlilik (hedefe yönelik belirleme) ve (2) yollara (hedeflere ulaşma yollarının planlanması) dayalı bir bilişsel küme olarak tanımlanmaktadır (Snyder vd., 1991: 571). Bu bağlamda umut kavramı üç ilkedен oluşmaktadır. Bu ilkeler (Snyder, 2000: 9-10; Snyder, 2002: 250-251; Aydoğan ve Uğurlu Kara, 2015: 72);

- **Hedefler (Goals):** Umut kavramı için günlük yaşamda hedeflerin belirlenmesi önemli ve gereklidir (Snyder, 1995: 358). Hedefler, zaman kavramına (kısa ve uzun süreli) göre değişiklik göstermektedir. Hedeflerin ayrıntılı olarak belirtilmesi gereklidir. Çünkü belirsiz hedeflerin yüksek umut düşüncesinde ortaya çıkma olasılığı daha düşük olmaktadır. Ayrıca hedeflerin belirli değere sahip ve devamlılığı konusunda inanca sahip olunması da gereklidir (Snyder, 2002: 250).

- **Hedefe giden yollar düşünme (Pathways Thinking):** Hedeflere ulaşmak için başarılı planlar üretme duygusu olarak ifade edilmektedir (Snyder vd.,

1991: 570). Çünkü iyi görev stratejileri bulmakla, hedefe nasıl ulaşabileceğini bilmek aynıdır (Stajkovic, 2006: 1212).

- **Eylemlilik düşüncesi (Agency Thinking):** Eylemlilik, bireyleri hayal ettikleri hedeflere doğru ilerletmek için motivasyon tamamlayıcısıdır. Eylemlilik, kişinin hayali hedeflere doğru yola çıkmaya başlayabileceği algısını yansıtır ve bireyin hedef yolculuğunda direnme kabiliyetine ilişkin değerlendirmesini de yansıtmaktadır (Snyder, 2000: 10).

Daha ayrıntılı şekilde umut kavramını ele almak gerekirse Akman ve Korkut (1993: 193-194) çalışmalarında, umut kavramını son yıllarda araştırmacıların iki boyutlu düşünerek ele aldıklarını ifade etmektedir. Buna istinaden birinci umut boyutunun “hedefi elde etmeyi isteme ve hedefi elde edebilmek için kendisinde güç hissetme” olarak tanımlandığı ve Snyder ve arkadaşlarının ise bu boyuta “agency” diye adlandırdığı belirtilmektedir. İkinci umut boyutunun ise “hedefi elde edebilmek için yollar bulabilme becerisi” şeklinde tanımlandığı ve “pathway” olarak adlandırıldığı ifade edilmektedir.

Avey vd. (2009: 681) “umut kavramının, hem irade (bireylerin eylemlilik ya da hedeflerine ulaşmak için kararlılık) hem de “yol gücü” düşüncesinden (engeller karşısında bir hedefe ulaşmak için alternatif yollar tasarlayabilme ve beklenmedik durum planlarından) oluştuğunu” ifade etmektedir.

Luthans (2002a: 62) göre ise umut kavramı, sadece bireyin hedeflerine ulaşabilmesi yönündeki kararlılığı değil, aynı zamanda bireyin başarılı tasarımları formüle edebileceği ve hedefine yönelik yolları belirleyebileceğine olan inancı olmaktadır.

Umut kavramı, “ne istediğini bilmek, istediği hedef için çeşitli yollar düşünerek, başlamak ve devam etmek” tir. Yol düşünmek ve hedefe ulaşmak için birkaç rota belirlemek önemli olmaktadır. Nedeni de bir rotanın en iyisi olmadığı durumlarda ve engellenmiş rota olması halinde, umutlu kişinin kendisine başka rota bulması gerektiğidir (Boniwell, 2006: 22).

Umut kavramını, geliştirme ve besleme aşamasında bazı özel yaklaşımlar başarılı olmaktadır. Bu yaklaşımlar aşağıda ifade edilmektedir (Luthans vd., 2007a: 68-71);

- **Hedef belirleme (Goal-setting):** Bireylerin eylemliliklerini ve yollarını yönlendirebilecekleri hedefler oluşturma aşamasında hayati öneme sahip bir yöntemdir (Luthans ve Youssef, 2004: 155).

- **Zorlu hedefler (Stretch goals):** Zorlu hedefler, heyecanı ve keşfi canlandırmak için yeterince zor olan ve yine de ulaşılabilecek derecedeki algılanan hedeflerdir. Ekstra çaba gösterildiğinde, deneme ve makul başarı beklentilerini garanti verilmektedir (Luthans vd., 2007a: 69).

- **Adım atma (Stepping):** Bu yöntem karmaşık, zor veya uzun vadeli hedefleri bireylerin alt hedeflere ayırmasını sağlayarak küçük kazançlar elde edilmesini sağlamaktadır (Luthans ve Youssef, 2004: 155).

- **Dahil olma (Involvement):** Gelişmekte olan işletmenin, işletmelerinin şimdiki ve gelecekteki kontrolünün işgörenlerinin ve kendilerinin elinde olduğunu düşünerek katılımcı girişimcilerin dahil olmasını sağladıkları yöntemdir (Luthans ve Youssef, 2004: 155).

- **Ödüllendirme yöntemi (Reward systems):** Yöneticilerin işgörelere güven duyması, onlara başarılı olacaklarmış gibi davrandıkları yöntemdir (Luthans ve Youssef, 2004: 155).

- **Kaynaklar (Resources):** Hedeflere ulaşma aşamasında yaşanacak hayal kırıklıkları ve aksaklıklarla mücadele etmede, işletme kaynaklarının işgörelere tahsisine sunulması, kısıtlamaların olmaması ve işgörelere desteklenmesi yöntemidir (Luthans vd., 2007a: 70).

- **Stratejik uyum (Strategic alignment):** Finansal ve maddi kaynakların en etkili şekilde kullanılması, insan kaynaklarının işgörelere doğru yerleştirilmesi, geliştirilmesi ve işgörelere yeteneklerini en etkili şekilde kullanmasını içeren yöntemdir (Luthans vd., 2007a: 71).

- **Eğitim (Training):** Küçük oturumlar şeklinde müdahalelerin olması durumudur. Kişisel değerlerini ve hedeflerini belirleyen bireylere, hedef başarısına doğru ilerlemede yardımcı olunan, hedeflere ulaşılmasında kolaylıklar sağlayan ve alt hedeflerin oluşturulmasının önemini vurgulayan yöntemdir (Luthans vd., 2006: 388).

Umut kavramı, hedeflere yönelik birden fazla yolun oluşturulması ve takibinin yapılması için teşvik etmektedir (Luthans ve Youssef-Morgan, 2017: 343). Umutlu kişi, kendisine hedefler koyarak, bu hedefe nasıl ulaşacağına dair hesaplamalar yaptığı noktada kendisini hedeflere ulaşacağına dair motive etmektedir (Baykal, 2017: 52).

Böylelikle, umutlu bireyler, hedefe ulaşma arzusuna ve hedef başarısına yönelik çeşitli yollar veya stratejiler geliştirme yeteneğine sahip olmaktadır (Peterson ve Spiker, 2005: 156). Bu doğrultuda yüksek umutlu söylem ve keşiflerinden hareketle eylemlilik, yol geliştirme ve yenileme yöntemleri oluşturulmaktadır. Bunlar sırasıyla; başarılı olmak için kendi kendine konuşmayı öğrenme, karşılaşılan zorlukların yetenek eksikliği değil de yanlış stratejileri yansıttığını düşünme, hedefleri ve aksaklıkları başarısızlık olarak değil, zorluk olarak görme, geçmiş başarıları anımsama, diğer insanların nasıl başarılı olduklarına dair hikayeler duyma (örn. filmler, kasetler, kitaplar), hedefler hakkında konuşulabilecek arkadaşlar edinme, taklit edilebilecek rol modelleri bulma (günlük kahramanlar düşündüğünüzden daha yakın), fiziksel egzersiz yapma (beden ve zihnin bağlantılı olduğunu öğrenme), doğru beslenme, yeterli dinlenme, kendine gülme (özellikle sıkıştığında), yeniden değerlendirme (mutlak yol tıkanıklığı karşısında direnç göstermek eylemliliği ve yolları söndürür), daha büyük ve uzun vadeli hedeflere giden yolda kendini ödüllendirme ve kendini belirli beceriler kazanmak için eğitmek ve öğrenmeyi öğrenme gibi aşamalardır (Snyder, 1995: 358-359).

1.4.3. İyimserlik

İyimserlik kavramı, Seligman ve arkadaşları tarafından pozitif psikoloji hareketi kapsamında araştırılan ve üzerinde çalışılan bir kavramdır (Luthans ve Youssef, 2004: 153). İyimserlik kavramı, kişinin olumlu ya da olumsuz, geçmiş, şimdi ya da gelecek gibi belirli olayların neden meydana geldiğini açıklamak için kullanılan nedenlere ve niteliklere bağlıdır (Luthans vd., 2007a: 87). İyimserlik kavramını, araştırmacılar iki ana yolla kavramsallaştırmakta ve işlevselleştirmektedir. Birincisi iyimser açıklayıcı stil; ikincisi ise “eğilimsel iyimserlik” tir (Forgeard ve Seligman, 2012: 109).

İyimserlik kavramı, “olumlu olayları içsel, kalıcı ve yaygın nedenlere; olumsuz olayları dışsal, geçici ve duruma özgü olaylara bağlayan pozitif açıklayıcı bir üslup” olarak tanımlanmaktadır (Luthans ve Youssef, 2004: 153; Peterson ve Spiker, 2005: 156). Bu bireylerin hayatlarındaki olumlu olaylar için, güven, benlik saygısı ve moralini artırmasını sağlamaktadır. Olumsuz olaylar için ise olumsuz yaşam koşullarından uzaklaşmayı, depresyon, suçluluk, kendini suçlama ve umutsuzluğa karşı koruma sağlamaktadır. İyimserlik kavramı, sadece klinik ortamlarda değil, örgütsel alanda da uygulanmaktadır (Luthans ve Youssef, 2004: 153). Bu açıdan iyimserlik, örgütteki

psikolojik sermaye konusuna katkı sağlayan bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır (Çetin ve Basım, 2012: 125).

İyimserlik kavramı, yaygın olarak en iyiyi bekleme eğilimi veya eğilimi olarak tanımlanmaktadır. Yapısal eğilimli iyimserlik, iyimserliğin sezgisel kavramlarıyla (ve sözlük tanımlarıyla) en yakından ilişkilidir. Eğilimsel iyimserlik ise olumlu sonuçlar beklemeye yönelik genel bir eğilimi ifade etmektedir. Bir yönden, bu olumlu beklentiler bireyin iyi sonuçları kontrol edebileceğine olan inançları kaynaklıdır. Fakat olumlu beklentiler, iyi şeylerin bize geleceği hakkındaki genel bir inançtan da kaynaklanabilmektedir (Gillham ve Reivich, 2004: 147).

İyimserlik kavramının, bazen her derde deva olmadığı koşullar da olabilmektedir. Bazı koşullarda aşırı iyimserlik, belirli davranışların maliyetli sonuçlarını ön görememize neden olmaktadır. Bazı koşullarda ise her başarılı yaşam veya işletme gerçekçi iyimserliğe veya gerçekçi iyimserliğin ötesinde iyimser hayal etme yeteneğine ihtiyaç duyabilmektedir (Schulman, 1999: 36).

İyimser bireyler, kendilerine iyi şeyler olmasını bekleyen insanlardır; kötümser bireyler ise kendilerine kötü şeyler olmasını bekleyen insanlardır (Carver ve Scheier, 2002: 231). İyimser, kötü olayların belirli nedenleri olduğuna inanırken, iyi olaylarla ilgili her şeyi geliştirmektedir (Seligman, 2006: 47). Bu bağlamda Snyder tarafından önerilen iyimser bireylerin iyimserliklerini, yöneticilerin ve işgörenlerin iyimserliklerini geliştirme yöntemleri ise aşağıda ifade edilmektedir (Luthans ve Youssef, 2004: 155-156);

- **Geçmiş karşı hoşgörü:** Yöneticiler ve çalışanlar geçmiş başarısızlıklarını ve aksiliklerini yeniden çerçevelemeyi ve kabul etmeyi, kendilerine şüphenin faydasını vermeyi ve artık geri dönememeyecekleri hatalar için kendilerini affetmeyi öğrenmelidir.

- **Şimdiki için takdir:** Hem kontrol edebilecekleri hem de yapamayacakları dahil olmak üzere, mevcut yaşamlarının olumlu yönleri ile ilgili şükran ve memnuniyet duyulmasıdır.

- **Gelecek için fırsat arayışı:** Gelecekteki ve sahip olunan belirsizliklerin olumlu, katı yaklaşımla benimsenerek, büyüme ve gelişme fırsatları olarak görülmesidir.

- **Gerçekçi perspektifler:** Gerçekçi iyimserlik, kişinin belirli bir durumda neyi başarabileceğini ve neyi başaramayacağını değerlendirilmesini içermektedir (Luthans vd., 2007: 547).
- **Esnek perspektifler:** Bireylerin hem iyimser hem de kötümser çeşitli açıklayıcı stilleri kullanabilmelerini ve üsluplarını mevcut duruma uyarlayabilmelerini sağlamaktadır (Luthans ve Youssef, 2004: 156).

1.4.4. Dayanıklılık

Dayanıklılık kavramı genellikle, “önemli sıkıntı veya risk bağlamında pozitif adaptasyon modelleri ile karakterize edilen bir olgu türü” olarak tanımlanmaktadır (Masten ve Reed, 2002: 75). Başka bir ifadeyle dayanıklılık kavramı “insanların günlük, ilerleyici adımlarla yaşam boyu üstlenmiş oldukları gelişimsel bir yolculuk” olarak ifade edilmektedir (Luthans ve Youssef, 2004: 156). Basit ama doğru terimlerle dayanıklılık, zorluk belirsizliğinden, çatışmadan, başarısızlıktan, hatta olumlu değişimden, ilerlemeden ve artan sorumluluktan “geri dönme” için pozitif psikolojik kapasitedir (Luthans, 2002b: 702; Peterson ve Spiker, 2005: 156).

Dayanıklılık kavramının uyum veya gelişimine yönelik etmenler ise; sahip olunan varlıklar, risk faktörleri ve değerler olmak üzere, üç faktör olarak ifade edilmektedir (Masten ve Reed, 2002: 77-80; Luthans vd., 2007a: 116-119). Varlıklar; risk düzeyine bakılmaksızın, bir veya daha fazla iyi adaptasyon için iyi sonuçlar veren ve uyum sürecinde insan sermayesi, sosyal sermaye ve maddi sermaye olmak üzere, risk faktörlerin çok olduğu durumlarda kurtarıcı olan varlıklar olarak ifade edilmektedir (Masten ve Reed, 2002: 77). Risk faktörleri ise; kaçınılmadır, tamamen korunmak söz konusu olmasa da bazen yaşanan zorluklar büyüme ve geliştirme fırsatı olabilmektedir. Doğru olarak tanımlanır yönetilebilirse, yeni alanları keşfetme ve zorluklar karşısındaki güçlü yönleri keşfetme imkanı sağlayabilmektedir (Luthans vd., 2007a: 117-118). Ayrıca bireyleri ve çevresini tehdit edici durumlara karşı, sahip olunan tehdit edici deneyimler, tehditte karşılaşıldığında verilecek tepkiler, verilecek tepkilerin geliştirilmesi ve nasıl önlemler alınabileceğine dair kaynaklardır (Masten ve Reed, 2002: 78-80). Özetle risk faktörleri, düşük dayanıklılığa sebep olan faktörlerle ilgilidir (Tunçkılıç, 2019: 19). Son olarak değerler ise; bireyin yaşadıkları ortamlar, aile yaşam biçimleri, kişisel becerileri (Masten ve Reed, 2002: 75-80), bireyin duygularını, aşına

olduklarını, davranışlarını yönlendiren, şekillendiren, tutarlılık ve anlam veren sistem olarak ifade edilmektedir (Luthans vd., 2007a: 119).

Yaşanılan zorluklara göre şekil alan dayanıklılığın, gösterilebilmesi için zorlu durumlarla karşılaşılması gerekmektedir (Ergun Özler ve Bozkurt Yıldırım, 2015: 168). Böylece dayanıklı işgörenler, çoğu örgütsel değişime dahil olduğu gibi çok zorlu koşullara da olumlu bir şekilde adapte olmakta ve başarılı olma becerisine sahip olmaktadır (Avey vd., 2008: 54-55). Bu doğrultuda dayanıklılık kavramı üzerinde yapılan araştırmalar neticesinde dayanıklılık kavramını geliştirmek için üç temel strateji belirlenmektedir. Bu stratejiler; varlık odaklı stratejiler, risk odaklı stratejiler ve süreç odaklı stratejiler olarak ifade edilmektedir (Masten ve Reed, 2002: 84-85; Luthans vd., 2007a: 124-126);

- **Varlık odaklı stratejiler (Asset focused strategies):** İşletmeler, işgörenlerini risk faktörlerinden yeterince koruyamadıkları için, varlık odaklı stratejilerle yönelerek, kaynak ve varlıklarını değerlendirdikleri ve geliştirdikleri stratejilerdir (Luthans ve Youssef, 2004: 156). Böylelikle olumlu sonuçların artırımını sağlayan kaynak ve varlıkların eylemsel düzeyi de artırılmaktadır. Ayrıca bu stratejiler, işletmeler için bütün sermaye türlerini (geleneksel sermaye, insan sermayesi, sosyal sermaye ve psikolojik sermaye bileşenlerini) içermektedir. Özellikle insan sermayesi (açık bilgi, bilgi ve yetenekler) eğitim programları ile geliştirilebilir olmaktadır (Luthans vd., 2007a: 124).

- **Risk odaklı stratejiler (Risk-focused strategies):** İstenmeyen sonuçların olasılığını artıracak riskleri ve stres faktörlerini azaltmaya odaklı stratejilerdir. İşletmelerde herhangi bir kaza durumlarını ve yaralanma risklerini azaltmaya yönelik güvenlik düzenlemelerini içermektedir (Luthans ve Youssef, 2004: 156).

- **Süreç odaklı stratejiler (Process-focused strategies):** Bu stratejiler, kalkınma için temel koruyucu sistemleri harekete geçirmeyi amaçlamaktadır. Böylelikle çabalar sadece riski yok etmenin ya da varlık artırmanın ötesine geçmektedir (Masten ve Reed, 2002: 85). Ayrıca bu stratejiler, ortaya çıkan risk faktörlerini yönetmek adına, kişinin varlıklarının kullanılmasını sağlayan uyarılma sistemlerinin gücünün seferber edilmesidir (Luthans ve Youssef, 2004: 156).

Psikolojik sermaye boyutlarının açıklanmasının ardından psikolojik sermaye konusuyla ilgili yapılan çalışmalara araştırmanın izleyen kısmında ayrıntılı bir şekilde değinilmektedir.

1.5. PSİKOLOJİK SERMAYE KONUSUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Lin (2013: 2104) tarafından yapılan “The Relationships among Perceived Organization Support, Psychological Capital and Employees’ Job Burnout in International Tourist Hotels” adlı çalışma Tayvan'daki uluslararası turizm otellerinde yapılmaktadır. Araştırma sonucunda, psikolojik sermayenin iş tükenmişliği üzerinde önemli ölçüde olumsuz bir etki yaptığı, aynı zamanda psikolojik sermayenin algılanan organizasyon desteği ile iş tükenmişliği arasındaki ilişkide ise önemli bir aracılık etkisinin olduğu sonuç kısmında vurgulanmaktadır.

Peak vd. (2015: 9) tarafından Kore Seul'deki 15 beş yıldızlı otelden 312 ön büro personeli ile yapılan araştırma sonucunda, işe bağlılığın, psikolojik sermayenin iş memnuniyeti ve duygusal örgütsel bağlılık üzerindeki etkisine kısmen aracılık ettiği vurgulanmaktadır. Özellikle, yüksek psikolojik sermayeye sahip ön büro çalışanlarının, işleriyle daha fazla ilgilendiği, iş tatmini ve duygusal örgütsel bağlılık sergileme olasılıklarının da daha yüksek olduğu belirtilmektedir.

Uğurlu Kara ve Beğenirbaş (2016: 50) tarafından otel işletmelerinde çalışan 149 katılımcı işgörenler üzerinde gerçekleştirilen araştırma neticesinde, işgörenlerin psikolojik sermaye düzeyi yükseldikçe, söz konusu etki onların yüzeysel ve derinden rol yapma davranışlarını negatif yönde etkilediği ve doğal duygu davranışlarını ise pozitif yönde desteklediği bulgusuna ulaşıldığı vurgulanmaktadır.

Örgün vd. (2017: 174) tarafından yapılan “Otel Mutfağı Çalışanlarının Psikolojik Sermaye Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışma sonucunda, otel mutfaklarında görev yapan personelin psikolojik sermaye düzeylerinin cinsiyet, eğitim seviyesi, yaş ve çalışma süresine göre farklılık gösterdiği bulgusuna ulaşıldığı belirtilmektedir.

Kızanlıklılı ve Çöp (2017: 274-281) tarafından İstanbul'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen araştırma sonucunda, işgörenlerin pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları ile iş performansı algısı arasında anlamlı bir ilişki olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca genel pozitif psikolojik sermayenin iş performansı

üzerindeki etkisinin, alt boyutlarından daha fazla olduğu çalışma sonucunda vurgulanmaktadır.

Kumlu ve Güçlü Nergiz (2018: 9-10) tarafından Edirne ilinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen araştırma sonucunda, katılımcıların psikolojik sermaye düzeylerinin ve sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının yüksek seviyede olduğu belirtilmektedir. Ayrıca psikolojik sermaye ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında da pozitif yönlü bir ilişki saptandığı çalışma sonucunda ifade edilmektedir.

Megeirhi vd. (2018: 927) tarafından Arap Ortadoğu'da Ürdün'deki otel işletmelerindeki 331 çalışandan (45 ekip) bir örnek alınarak yapılan çalışma sonucunda, otantik liderliğin çalışan sinizmiyle, işyerinde kabalığa toleransla ve grup düzeyinde iş arama davranışıyla ilişkilendiren bir modelle anlamlı düzeyde ilişkili olduğu ve ekip psikolojik sermayesinin, otantik liderlik ile işyerinde kabalığa tolerans arasında ilişkiyi hafiflettiği belirtilmektedir.

Yorulmaz ve Yavan (2018: 1107) tarafından Antalya ilinde, otel işletmelerinde çalışan 768 kişi üzerinde yapılan araştırma sonucunda, pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinden öz yeterlilik, iyimserlik ve umudun, işveren marka oluşumunun pozitif anlamlı yordayıcısı olduğu sonucuna ulaşıldığı ifade edilmektedir.

Büyükbeşe ve Aslan (2019: 949) tarafından turizm işletmelerinde gerçekleştirilen çalışma neticesinde, çalışanların duygusal emek düzeylerinin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu ifade edilirken, çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin ise örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu vurgulanmaktadır.

Suna ve Okun (2019: 515-516) tarafından konuyla ilgili yapılan araştırma sonucuna göre ise psikolojik sermaye kavramını oluşturan alt boyutlardan “umut” boyutunun en yüksek ortalama değere sahip olduğu, “iyimserlik” boyutunun ise en düşük ortalama değere sahip olduğu, yine tüm alt boyutların da yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaştıkları ifade edilir. Ayrıca, otel çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin çalıştıkları otelin yıldız sayısına göre farklılık gösterdiği de sonuç kısmında ifade edilmektedir.

Tsaur vd. (2019: 131) tarafından Tayvan'daki müşteri hizmetleri odaklı turizm ve konaklama işletmelerindeki 331 çalışan üzerinde yürütülen çalışma sonucunda, işyeri

eğlencesinin psikolojik sermaye üzerinde önemli bir olumlu etkisinin olduğu belirtilmektedir. Ayrıca, psikolojik sermayenin işyerinde eğlence ve iş ilişkisi arasında, kısmi bir aracı rol oynadığı vurgulanmaktadır. Ek olarak da psikolojik sermayenin işyeri eğlencesi ve işe bağlılık arasındaki ilişkiyi güçlendirici bir etki oluşturduğu da belirtilmektedir.

Psikolojik sermaye ile ilişkilendirilen ilgili ifadeler üzerine yapılan bazı araştırmalara ilişkin bulgular, bir araya getirilerek Tablo 3’de ifade edilmektedir.

Tablo 3. Psikolojik Sermaye ve İlgili İfadeler Üzerine Yapılan Bazı Araştırmalar

İlişkili Değişkenler	İnceleme Sahası	İlişki Düzeyi
Psikolojik Sermaye ve Performans	Karma Sektör	Luthans vd. (2007: 568-569) psikolojik sermaye pozitif bileşenleri ile performans arasında pozitif ilişki Luthans vd. (2008: 233-234) psikolojik sermaye ile işgörenlerin performansları arasında pozitif ilişki
	Finansal Hizmet Şirketi	Peterson vd. (2011: 444-447) işgörenlerin psikolojik sermayeleri ile performansları arasında pozitif bir ilişki
Psikolojik Sermaye ve İş Tatmini	Hizmet Sektörü	Avey vd. (2011: 127) psikolojik sermaye ile işgörende istenilen iş tatmini arasında pozitif ilişkili
	Makine Sektörü	Akçay (2012: 136-137) psikolojik sermaye ve boyutları ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif ilişki
	Otel İşletmeleri	Kaplan ve Bıçkes (2013: 233) psikolojik sermaye boyutlarından dayanıklılık ve iyimserlik ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki Jung ve Yoon (2015) psikolojik sermaye boyutlarından umut ve iyimserliğin iş tatmini üzerinde önemli bir etkisi var
	Turizm Sektörü	Çelik ve Bilginer (2018: 138) işgörenlerin psikolojik sermaye seviyeleri, iş tatminini olumlu yönde etkilemekte
Psikolojik Sermaye ve İş Yaşam Kalitesi	Vietnam’daki Şirketlerin Pazarlama Departmanı	Nguyen ve Nguyen (2012: 89-93) psikolojik sermayenin iş yaşam kalitesi üzerinde pozitif anlamlı etkisi var
	İran’ın Meşhed Şehrindeki Dört Hastane	Mortazavi vd. (2012) psikolojik sermaye faktörleri iş yaşam kalitesini etkiler
	Otel İşletmeleri	Kim vd. (2017: 1641-1652) psikolojik sermayenin iş yaşam kalitesi üzerinde pozitif anlamlı bir etkisi var
	Banka Sektörü	Güleç ve Öncül (2019: 178-181) psikolojik sermaye ile iş yaşam kalitesi arasında pozitif ilişki var ve psikolojik sermaye iş yaşam kalitesini etkilemekte
Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Özdeşleşme	Kamu Sektörü	Erdem vd. (2015: 52) psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi var
	Lojistik Sektörü	Ateş vd. (2018: 790-791) psikolojik sermaye ve alt boyutları ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif bir ilişki
	Hizmet Sektörü	Doğru (2019: 184-188) psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif anlamlı bir etkisi var ve psikolojik sermaye bileşenleri ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki var
	Otel İşletmeleri	Demir ve Demir (2019: 356-366) psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ilişki ve psikolojik sermaye bileşenleri ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ilişki Düzgün ve Yeşiltaş (2019: 539-547) psikolojik sermaye (öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık) düzeylerinin örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif bir etkisi var

Luthans vd. (2007: 568-569) tarafından yapılan çalışma sonucunda, psikolojik sermaye pozitif bileşenlerinin (öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık) kolaylıkla

ölçülebilir özellikte olduğu ve performans ve tatmin ile pozitif ilişkili olduğuna dair ilk kanıtlara ise ulaşıldığı ifade edilmektedir.

Luthans vd. (2008: 233-234) tarafından yapılan çalışma neticesinde, psikolojik sermaye ile işgörenlerin performansları, tatminleri ve bağlılıkları arasında pozitif bir ilişki olduğu ve psikolojik sermayenin işgören performansı ile örgüt iklimi arasındaki pozitif ilişkide aracı rol oynadığı vurgulanmaktadır.

Peterson vd. (2011: 444-447) tarafından finansal hizmet şirketinde yapılan çalışma sonucunda, işgörenlerin psikolojik sermayeleri ile performansları arasında pozitif bir ilişki olduğuna ulaşıldıkları ifade etmektedir.

Avey vd. (2011: 127) tarafından ABD hizmet sektöründe gerçekleştirilen çalışması neticesinde; psikolojik sermayenin, işgörenlerin istenilen tutumları (iş tatmini, örgütsel bağlılık, psikolojik iyi olma), davranışları (vatandaşlık) ve çoklu performans ölçümleri (öz değerlendirme denetleyici ve objektif) ile pozitif ilişkili olduğu belirtilmektedir. Ayrıca psikolojik sermayenin, işgörenlerin istenmeyen tutumları (kinizm, işten ayrılma niyeti, iş stresi ve kaygı) ve davranışları (sapma) ile negatif ilişkili olduğu belirtilmektedir.

Akçay (2012: 133-137) tarafından yürütülen makine sektöründe faaliyet gösteren kamu işletmeleri üzerinde gerçekleştirilen çalışma neticesinde, psikolojik sermaye ve boyutları ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif ilişki olduğu ifade edilmektedir.

Kaplan ve Biçkes (2013: 233) tarafından “Psikolojik Sermaye ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Yapılan Bir Araştırma” adlı çalışmanın sonucunda, dayanıklılık ve iyimserlik ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu vurgulanmaktadır.

Jung ve Yoon (2015) “The Impact of Employees Positive Psychological Capital on Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors in the Hotel.” adlı araştırmanın sonucunda, çalışanların pozitif psikolojik sermayeleri arasından umut ve iyimserliklerinin iş tatminleri üzerinde önemli bir etkisinin olduğu belirtilmektedir. Ayrıca çalışanların umut ve dayanıklılıklarının ise örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilediği ifade edilmektedir.

Çelik ve Bilginer (2018: 138) tarafından yürütülen çalışma sonucunda, işgörenlerin psikolojik sermaye seviyelerinin iş tatminini olumlu etkilediği ve bu etkide lidere duyulan güvenin aracılık rolünün kısmi olduğu sonucu vurgulanmaktadır.

Nguyen ve Nguyen (2012: 89-93) tarafından Vietnam'daki şirketlerin pazarlama çalışanları üzerinde gerçekleştirilen çalışma neticesinde, psikolojik sermayenin iş yaşam kalitesi ve iş performansının temelini oluşturduğu belirtilir. Ayrıca psikolojik sermayenin iş yaşam kalitesi üzerinde pozitif anlamlı etkisinin olduğu da belirtilmektedir.

Mortazavi vd. (2012) tarafından Meşhed şehrindeki dört hastanede çalışan 207 hemşire üzerinde gerçekleştirilen çalışma sonucunda, psikolojik sermayenin iş yaşam kalitesinin oluşumuna katkı sağladığı belirtilmektedir. Ayrıca psikolojik sermaye faktörlerinin iş yaşam kalitesini etkilediği ve böylece çalışan performansının arttığı vurgulanmaktadır.

Kim vd. (2017: 1638-1652) tarafından otel işletmelerinde gerçekleştirilen çalışma sonucunda, psikolojik sermayenin işten ayrılma niyetini azalttığı; iş yaşam kalitesi ve hizmet kurtarma performansını ise yükselttiği belirtilir. Ayrıca psikolojik sermayenin iş yaşam kalitesi üzerinde pozitif anlamlı bir etkisinin olduğu da belirtilmektedir.

Güleç ve Öncül (2019: 178-181) tarafından Samsun, Amasya, Tokat, Çorum illerindeki banka çalışanları üzerinde gerçekleştirilen çalışma neticesinde, psikolojik sermaye ile iş yaşam kalitesi arasında pozitif bir ilişki olduğu ve psikolojik sermayenin iş yaşam kalitesini etkilediği belirtilmektedir. Ayrıca psikolojik sermayenin yöneticinin mizah tarzları ile işgören iş yaşam kalitesi arasında aracı rol oynadığı ifade edilmektedir.

Erdem vd. (2015) tarafından Kamu sektöründe yapılan çalışma sonucunda, psikolojik sermayenin hem örgütsel özdeşleşmeyi hem de örgütsel desteği pozitif yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilediği belirtilir. Ayrıca psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ikili ilişkide örgütsel desteğin aracı rol oynadığı belirtilmektedir.

Ateş vd. (2018: 790-791) tarafından lojistik sektörünün bir kargo firmasında emek yoğun çalışan işgörenler üzerinde yapılan çalışma kapsamında; psikolojik sermaye dört boyutu (öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık) ile birlikte, çalışan performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca

psikolojik sermaye ve alt boyutları ile örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkili olduğu; psikolojik sermaye boyutları ve iş performansı arasında da örgütsel özdeşleşmenin aracı rol oynadığı ifade edilmektedir.

Doğru (2019: 184-188) tarafından Ankara'daki hizmet işletmeleri kapsamında faaliyet gösteren 8 firmanın 191 çalışanı üzerinde gerçekleştirilen çalışma sonucunda, psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu ve psikolojik sermaye bileşenleri ile örgütsel özdeşleşme arasında da pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edildiği vurgulanmaktadır.

Demir ve Demir (2019: 356-366) tarafından otel işletmelerinde gerçekleştirilen çalışma neticesinde, psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif bir ilişki olduğu ve psikolojik sermaye bileşenleri ile örgütsel özdeşleşme arasında da pozitif bir ilişki olduğu vurgulanmaktadır. Ayrıca psikolojik sermaye bileşenlerinin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği çalışma sonucunda belirtilmektedir.

Düzgün ve Yeşiltaş (2019: 539-547) tarafından Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen çalışmada, işgörenlerin örgütsel destek algılamalarının psikolojik sermaye (öz yeterlilik, umut, iyimserlik, dayanıklılık) üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu belirtilir. Ayrıca psikolojik sermayenin (öz yeterlilik, umut, iyimserlik, dayanıklılık) örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu çalışma sonucunda ifade edilmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ YAŞAM KALİTESİ

1. İŞ YAŞAM KALİTESİ

Çalışmanın bu kısmında iş yaşam kalitesinin daha iyi anlaşılabilmesi açısından, öncelikle; iş yaşam kalitesi kavramının tarihi gelişimine, tanımına, amacına, modern yönetim anlayışındaki önemine, boyutlarına ve son olarak da iş yaşam kalitesi konusuyla ilgili çalışmalara yer verilmiştir.

1.1. İŞ YAŞAM KALİTESİ KAVRAMININ TARİHİ GELİŞİMİ

İş yaşam kalitesinin kökeni sanayi devrimine kadar uzanmaktadır. İşletmelerde daha yüksek verimlilik amacı altında, işgörenlerin makineleştirilmesiyle insan faktörünün yanlış konumlandırılması, birçok olumsuz sonuçları (devamsızlık, düşük dönüş, zayıf moral ve zaman zaman sabotaj, can sıkıntısı, yorgunluk, dikkatsizlik, alkolizm, uyuşturucu bağımlılığı vb.) beraberinde getirdi. Bu nedenle 20. yüzyılın başlarında yaşanan iş kazası ve tehlikeli çalışma koşullarından kaçınmak amacıyla mevzuat oluşturuldu (Bindu ve Yashika, 2014: 14).

20. yüzyılın başlarında yürürlüğe giren mevzuatın ardından da 1930'lu ve 1940'lı yıllarda sendikalaşma hareketinin ilk adımları atılarak, iş yerindeki süreç ve işçiler için iş güvenliğine önem verilmeye başlandı. 1950'li ve 1960'lı yıllarda ise psikologlar, moral ve verimlilik arasında pozitif ilişki olduğunu savunarak insan ilişkilerinin iyileştirilmesi için çeşitli teoriler geliştirilmesi gerektiğini savundular. Bunun üzerine eşit istihdam ve iş zenginleştirme programları geliştirilmeye başlandı (Pugalendhi vd., 2010: 49-50). 1960'larda "herkese eşit istihdam şansı" verilmesi gerektiği savunuldu. 1960'lı yılların sonlarına doğru ise iş yaşam kalitesi kavramının önemine dikkat çekilerek, iş yaşamında olumsuz şartlar olduğundan bahseldildi (Serbest, 2000: 30'dan akt. Aba, 2009: 8).

1970'li yılların başında ise iş dünyasında söz sahibi olan General Motors, Ford ve Honeywell gibi şirketler ve Birleşik Otomobil İşçileri, Petrol, Kimya ve Atom İşçileri, Amerika İletişim İşçileri ve Çelik İşçileri gibi sendikalar, iş yaşam kalitesi kavramını tanıtmaya çalışmaya başladılar (Cummings ve Worley, 2009: 11-12).

Bindu ve Yashika'ya (2014: 4) göre ise 1970'li yıllarda iş yaşam kalitesi kavramına, ABD'de Araştırma Dergilerinde ve basınlarında da yer verilmeye de başlandı.

1972 yılında ise New York'ta uluslararası bir konferans yapıldı. Konferansta iş yeri ortamının demokratikleştirilmesi uygulamasına değinildi ve konferansta iş yaşam kalitesi kavramının tanıtımı yapıldı. Daha sonrasında iş yaşam kalitesi ile ilgili araştırmalara kolaylık sağlamak amacıyla (ICQWL) Uluslararası İş Yaşamı Kalitesi Konseyi oluşturuldu. 1972 yılından 1980 yılına kadar iş yaşam kalitesi kavramı ivme kazanarak Kanada'da iş yaşam kalitesi araştırmaları dikkat çekmeye başladı. 1980 yılında da Toronto'da Uluslararası İş Yaşamı Kalitesi Kongresi öneriler için hafta sonu toplantısı olarak düzenlendi (Yousuf, 1995: 1-2). 1980 yılında Kanada'nın Toronto kentinde düzenlenen Uluslararası İş Yaşamı Kalitesi Konferansına 1.800'den fazla kişi katılmıştır. Daha çok akademisyenlerin hakim olduğu önceki konferanslara karşın, Toronto'daki sunumcular ağırlıklı olarak özel ve kamu şirketlerinden yöneticiler, işçiler ve sendikacılardan oluşmaktadır (Cummings ve Worley, 2009: 11-12).

1980'li yıllardan itibaren ise iş yaşam kalitesine giderek çalışan merkezli verimlilik programları içerisinde yer verilmeye başlandı. Bu doğrultuda iş yaşam kalitesine verilen önemin artmasının kanıtı ise 1981'de Toronto'da düzenlenen ve ikinci olarak yapılan Uluslararası İş Yaşamı Kalitesi Konferansının, 1.500 katılımı beraberinde getirmesi olmuştur. 200 sendikacı ve 750 yönetim üyesi, bir araya gelerek akademisyenleri, danışmanları ve hükümet yetkililerini konuyla ilgili olarak hazırlamıştır. Bu dönemden sonra kalite özel bir kelime olmaktan çıkarak, en iyi şekilde hayatta kalabilmek için gerekli koşul haline gelmiştir (Pugalendhi vd., 2010: 50). Özetle Lawler III ve Ledford (1981/1982: 23) göre iş yaşam kalitesinin ulusal bir sorun haline gelmesiyle, 1980'li yıllara kadar birçok araştırmacının, şirketin ve akademisyenlerin iş yaşam kalitesi ilgi alanı olmaya başladı.

Başlangıçta sadece sosyal-teknik sistem yaklaşımı göz önünde bulundurularak, işin yeniden tasarlanması sürecinde kullanılan iş yaşam kalitesi kavramı daha sonrasında ise yavaş yavaş büyük müdahalelerle geliştirilmektedir (Swamy vd., 2015: 281-282).

1.2. İŞ YAŞAM KALİTESİ KAVRAMI

İş yaşam kalitesi kavramı, yaşam kalitesi kavramının bir alt kümesidir (Rathamani ve Ramchandra, 2013: 54) ve yaşam kalitesi (quality of life) ile birlikte

ifade edilmektedir (Dikmetaş, 2004: 56). Yaşam kalitesi, işçinin sosyal, sağlık ve güvenlik, genel insani ve sosyal gelişmesini etkileyen ekonomik ve finansal koşullardaki deneyimlerinin birleşiminden oluşmaktadır (Mishra, 2015: 53).

Alanyazında İngilizce olarak “quality of working life” ifade edilen iş yaşam kalitesi, sanayileşmiş ülkelere ait olan ve anlam bakımından farklı kullanımları olan bir kavramdır (Dikmetaş, 2004: 56). İş yaşam kalitesi kavramı, Almanya’da “işin insancillaştırılması”, Fransa’da “çalışma koşullarının iyileştirilmesi” ve Doğu Avrupa ülkelerinde “işçilerin korunması” olarak ifade edilmektedir (Huzzard, 2003: 21).

Inda’ya (2013: 3) göre ise “iş yaşam kalitesi” kavramı farklı kişilere göre farklı çağrışımlar oluşturmaktadır. Örneğin bir montaj hattındaki bir işgören için iş yaşam kalitesi; adil bir ücret, güvenli bir çalışma koşulları ve kendisine hassasiyetle davranan bir denetçi anlamı ifade etmekte; genç yeni bir katılımcı için, ilerleme, yaratıcı görevler ve başarılı bir kariyer fırsatları anlamı ifade etmektedir. Akademisyenler için ise kurum üyelerinin, kurumdaki deneyimleriyle, önemli kişisel ihtiyaçları ne ölçüde karşılayabilecekleri anlamına gelmektedir.

İş yaşam kalitesi kavramının, ilk kullanımlarından birisi Mayo’nun (1960) çalışmasında bulunmaktadır. İş yaşam kalitesi ile ilgili olarak sonraki elli yıl kadar ise nasıl kesin bir tanımlama yapılması gerektiği konusunda ortak bir karara varılamamaktadır (Easton ve Laar, 2013: 597). Başka ifadeyle iş yaşam kalitesinin genellenen tek bir tanımı yok gibi görünmektedir (Mortazavi vd., 2012: 208).

İş yaşam kalitesi kavramına ilişkin literatürde birçok tanımlama bulunmaktadır. Ancak iş yaşam kalitesi ile ilgili olarak yapılan ilk tanımlama ise Walton tarafından yapılmaktadır. Walton (1973) iş yaşam kalitesi kavramını, işgörenlerin ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri ve psikolojik sağlıkları açısından işlerine yönelik gösterdikleri tepkileri olarak tanımlamaktadır (Walton, 1973’den akt. Çakır vd., 2018: 346).

İş yaşam kalitesi; toplumsal sosyo-ekonomik gelişme sürecinde ortaya çıkan, işgörenlerin yaptıkları işle ilgili düşünce, tavır ve beklentilerini şekillendiren, yaptıkları işle ilgili sorunların saptanılarak çözümlerinin üretilme sürecidir (Bayır Toplu, 1999: 224). Başka bir deyişle Barutçugil (2004: 395) “iş yaşam kalitesinin, işin ve iş ortamının insacillaştırılması sürecinin ifadesi” olduğunu belirtmektedir.

İş yaşam kalitesi, işgörenlerin fiziksel ve psikolojik refah düzeyini yükselten, örgütsel kültürde değişimler oluşturan ve sonucunda tüm örgüt işgörenlerinin değerini

yükselten bir yönetim anlayışıdır (Yüçetürk, 2005: 102). Benzer bir tanımlama Demirler vd. (2014: 27) ise “iş yaşam kalitesinin, işgörenlerin fiziksel ve psikolojik iyilik düzeyini yükselten, organizasyon kültüründe değişimler yaratan ve tüm işgörenlerin değerini artıran bir yönetim felsefesi” olduğunu ifade etmektedir.

Almarshad (2015: 142) tarafından iş yaşam kalitesi kavramı, işgörenlerin kariyerlerinde ilerleyebilmesi için ödüller, iş güvenliği ve fırsatlar sunarak tatmin eden çalışma ortamını teşvik etme girişimi olarak tanımlanmaktadır. Başka bir ifadeyle Nirenberg’e (1986: 29) göre ise iş yaşam kalitesi; yönetim ve emek arasındaki ilişkinin koşulunun öznel bir değerlendirmesi olup, genel çalışma ortamını, insani gelişmeyi ve genel anlamda yaşamdan memnuniyeti teşvik eden veya geciktiren bir kavramdır.

İş yaşam kalitesi, insanların güvenli bir ortamda yaşamlarını sürdürebilmek için gerekli ihtiyaçların tatmin edilmesi ve onların iş yerinde faydalı oldukları duygusu kazanmalarına, yeteneklerini fark etmelerine ve geliştirmelerine fırsat sunan ortamın oluşturulmasıdır (Özkalp ve Kirel, 2004: 218). Aynı zamanda Dolan’a (2007: 2) göre ise iş yaşam kalitesi kavramı, işgörenlerin sorumluluk, hassasiyet ve aidiyet gibi duygulara sahip olduğu bir örgüt kültürünü veya yenilikçi yönetim tarzını temsil etmektedir.

İş yaşam kalitesi, insanların örgüt içinde güvenilir, sorumlu ve katkı sağlayabildikleri en önemli kaynak olduğu, onur ve saygı ile muamele görmesi gereken bir dizi prensibi de içinde barındıran bir felsefedir. İş yaşam kalitesi, birçok kavramı içeren şemsiye bir terimdir (Yadav ve Khanna, 2014: 71). İş yaşam kalitesi, işgörenlerin yönetime katılımını veya işgörenlerin katılımını artırmayı sağlayan yerelleştirilmiş faaliyetler ve deneyleri desteklemeyi açıklayan bir kavramdır (Bhola, 2006: 202).

Türkay’a (2015: 240-241) göre iş yaşam kalitesi, işgörenin işyerini oluşturan fiziksel ve psikolojik bileşenleri algılamasıdır. Bu algılama işgörenin kendi beklenti, bakış ve yaklaşımlarından bağımsız olmamakla birlikte, işgören ihtiyaçları doğrultusunda ortaya çıkan algılamalardır. Başka deyişle iş yaşam kalitesi kavramı, iş yaşamının “kaliteli” olarak algılanması ve işgörenin çalışma ortamındaki ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. Swamy vd. (2015: 281) tarafından ise “iş yaşam kalitesi, bir işgörenin işyerine katıldığında kuruluşun amaçlarına ulaşırken, işgörenin kişisel ve çalışma ihtiyaçlarından ne derecede memnun olduğudur” şeklinde tanımlanmaktadır. Bu

doğrultuda tanımlaması yapılan iş yaşam kalitesinin amacına araştırmanın izleyen kısmında ayrıntılı olarak değinilmektedir.

1.3. İŞ YAŞAM KALİTESİNİN AMACI

Dünya da yaşanan hızlı gelişmelerden dolayı, belirli sektördeki işletmeler rakipleri arasından öne çıkmak, kaliteli insan kaynağını çekmek ve elde tutabilmek için rekabete girmektedir. Bu çerçevede iş yaşam kalitesi kavramı, işyerinde işgörenler ile örgüt arasında uzun süreli ilişkiyi sağlayabilmek için en önemli unsurlardan birisi olarak ortaya çıkmaktadır (Gaurav, 2012: 2).

Türk ve Yıldız'a (2015: 140) göre işletmeler, içinde buldukları rekabet ortamında rekabet edebilmek, müşteri memnuniyeti sağlamak ve sadık müşteriler kazanabilmek için her yıl çok fazla bütçe harcamaktadır. Yapılan araştırmalar neticesinde ise müşteri memnuniyetine giden yol önce, işgörenlerin mutlu edilmesinden geçmektedir. Bu doğrultuda iş yaşam kalitesi kavramı, hem örgütün etkililiğinde belirleyici olmakta hem de işgörenler için de oldukça önemli bir yere sahip olmaktadır. Bu nedenle iş yaşam kalitesinin temel amacı ise örgütsel başarı sağlanırken, işgörenler için de uygun çalışma koşullarını geliştirmektir.

Barutçugil'e (2004: 395) göre günümüzde organizasyonel performansda işgörenlerin belirleyici olduklarının fark edilmesi, iş yaşam kalitesinin öne çıkmasını ve bu konudaki çalışmaların önemi de artmasını sağlamaktadır. İşgörenlerin yenilik yapma ve yaratıcı olma potansiyeli, organizasyonların rekabetçi üstünlüğünün temel bir kaynağı olmaktadır. Bu kaynağı en etkili şekilde kullanabilmenin yolu ise ona yüksek kalite de bir çalışma ve yaşama ortama sunmaktan geçmektedir. Bu bağlamda iş yaşam kalitesinin temel amacı; işgörene önem vermek, onun bir insan olarak değerlerini öne çıkartmaktır. Diğer bir amacı ise uzun dönemli örgütsel etkinliği ve verimliliği sağlayabilmek için uygun çalışma ortamını oluşturmaktır. Rathamani ve Ramchandra'ya (2013: 54) göre ise iş yaşam kalitesinin temel amacı, bir yandan üretirken bir yandan da insanlar için mükemmel bir çalışma ortamı geliştirmek ve böylelikle de daha sağlıklı, daha memnun ve daha üretici işgörenlerle daha verimli, uyarlanabilir ve kârlı bir organizasyonu hedeflemektir.

İş yaşam kalitesi hem bir hedef ve hem de bir süreçtir. İş yaşam kalitesinin amacı da, işletmenin her aşamasındaki insanlar için daha kapsayıcı, tatmin edici ve etkili işlerin ve çalışma ortamının oluşturulmasıdır. Bir süreç olarak iş yaşam kalitesi,

aktif katılım yoluyla bu hedeflere ulaşabilme çabalarını içermektedir (Inda, 2013: 3). Tuncer ve Yeşiltaş'ın (2013: 59) ifadesine göre aynı zamanda “iş yaşam kalitesi, çalışmayı doğrudan veya dolaylı etkileyen tüm etmenleri de içermekte”dir.

İş yaşam kalitesinin amacı, iş hayatının neredeyse bütün aşamasında daha iyi çalışma koşulları ve mükemmellik sağlamaktır. Ayrıca işletme içindeki ve dışındaki bütün işgörenlere daha iyi bir yaşam sunmayı da amaçlamaktadır (Mishra, 2015: 53). Ayrıca, iş yaşam kalitesinin amaçları arasında, işgörenin işine karşı tutumu, güveni, iş memnuniyeti, iş doyumunu, beklentilerinin tatmin edilmesi, başarısının takdir görmesi, ödüllendirilmesi, sosyal hayatını sürdürebilecek şekilde ücret ve maaş beklentisinin karşılanması, mevki ve kariyer imkanlarının sunulmuş olması da yer almaktadır (Erat vd., 2011: 54).

Son olarak Srivasta ve Kanpur (2014: 56) tarafından ise iş yaşam kalitesinin; bireysel üretkenliği, hesap verebilirliği ve bağlılığı artırma, daha iyi ekip çalışması için iletişimi geliştirme, işgörenlerin morelini iyileştirme, örgütsel stresi azaltma, işyerindeki ve iş dışındaki ilişkileri geliştirme, güvenli çalışma koşullarını iyileştirme, yeterli İnsan Kaynağını Geliştirme Programlarını sağlama, çalışan memnuniyetini artırma, işyerinde öğrenmeyi güçlendirme, devam eden değişim ve geçişi daha iyi yönetme ve organizasyon şekillendirilmesinde her düzeyde, yönetime katılımı sağlama gibi amaçlarının olduğu belirtilmektedir.

İş yaşam kalitesinin amacının ele alınmasının ardından iş yaşam kalitesinin modern yönetim anlayışındaki önemine araştırmanın izleyen kısmında ayrıntılı olarak değinilmektedir.

1.4. İŞ YAŞAM KALİTESİNİN MODERN YÖNETİM ANLAYIŞINDAKİ ÖNEMİ

Örgütler, belirli amaçları gerçekleştirebilmek için insanlar tarafından oluşturulmuş toplumsal yapılardır. Uzun yıllar faaliyetlerini devam ettirebilmeleri ise amaçlarını gerçekleştirmelerine bağlıdır (Akar ve Üstüner, 2017: 163). Bu bağlamda örgütün amaçlarına ulaşması aşamasında önemli unsurlardan birisi işgörenlerdir. Dolayısıyla da işgörenlerin, örgütün amaçları doğrultusunda bir performans sergilemesi, hem örgütün etkililiği açısından hem de ve verimliliğini etkilemesi açısından önemlidir. İşgörenlerin örgütün amaçları doğrultusunda bir performans sergilemesi ise işgörenlerin işletmelerini bir yaşam alanı olarak görmelerine, örgüt ile kendi aralarında kuracakları

bağın niteliğine, örgütteki yaşam kalitesine bağlı olmaktadır (Yalçın ve Akan, 2016: 1139).

İnsanlar günlerinin büyük bir bölümünü iş yerinde geçirmekte olduğu için de iş yaşamı onlar için önemli bir yere sahiptir (Yılmaz ve Tanrıverdi, 2017: 84; Kılıç ve Keklik, 2012: 148). Çünkü iş ortamı, işgörenlerin bir dizi insanla muattap olduğu ve koordinasyonlu veya başka şekillerde çalışması gereken sosyal ve profesyonel bir ortamdır (Nanjundeswaraswamy ve Swamy, 2013: 207). Ayrıca, iş ve iş ortamı çalışanın üzerinde belirleyici etkiler ortaya koyduğu için, çoğu insan çalışmakta olduğu işine sadece para kazandığı yer olarak bakmamaktadır. İşgören yaptığı işten ve iş ortamından olumlu etkilenmesi halinde, yaptığı işin vermiş olduğu tatmini, gururu, başarı hissini, milli ekonomiye ve topluma katkı sağlama duygusunu yaşamaktadır. İşinden memnun olmaması halinde ise stres ve hoşnutsuzluk yaşamaktadır. O yüzden de insanlar için işi ne kadar önemliyse, iş ve işyeri ile ilgili algıları da o kadar önemli olmaktadır (Türkey, 2015: 239-240). Bu bağlamda örgüt yöneticileri, üretkenliği ve verimliliği sağlamak için çalışanlarının daha iyi performans göstermeleri konusunda motive eden çalışma ortamının geliştirilmesi gerektiğinin ihtiyacını farketmeye başladı. Böylelikle de, çalışma koşullarını iyileştirmeye odaklanan “İş yaşam kalitesi kalitesi” (QWL) kavramı, destekleyici ve sağlıklı bir çalışma ortamı oluşturmak için ortaya çıktı (Teryima vd., 2016: 1-2). Çünkü işletmelerin amaçlarına ulaşmasında en önemli faktörlerden birisinin işgörenlerin olması, iş ortamını iyileştiren iş yaşam kalitesinin modern yönetim anlayışında yer almasının gerekliliğini açıkça ortaya koymaktadır (Yıldız, 2013: 318). İş yaşam kalitesi ile iş yaşamının işgörenler üzerinde olumlu etkiler oluşturması sağlanmaktadır. İş yaşam kalitesi, kişinin işiyle, işyeriyle ve mesleğiyle ilgili beklentilerinin karşılanması ve beklenen psikolojik tatmini yaşatması bakımından hem önemli hem de belirleyicidir (Türkey, 2015: 240). Ayrıca Rathamani ve Ramchandra (2013: 54) tarafından iş yaşam kalitesinin, iş performansı, iş tatmini, işgücü devir hızı, işgücü yönetimi ilişkileri ve herhangi bir endüstriyel kuruluşun genel refahının belirlenmesi aşamasında önemli rolü olan diğer unsurlar açısından da önemli olduğu da belirtilmektedir.

Küreselleşme ve teknolojik gelişmeler, günümüzün iş dünyasında hızlı değişimlere neden olmaktadır. Yaşanan bu değişimler nedeniyle, işletmeler acımasız piyasa koşullarına maruz kalmaktadır. Böyle bir ortamda işletmelerin başarısı ise sahip oldukları insan kaynaklarıyla ölçülmektedir. İşletmelerin, örgütlerine nitelikli insan

kaynağı kazandırmaları ve mevcut kaynağı da örgüt içerisinde tutmaları, varlıklarını sürdürmeleri ve rekabet avantajı sağlayabilmelerinde önemli olmaktadır. İş yaşam kalitesi, işgörenlerin iş ortamı üzerindeki değerlendirmelerinin sonucundaki duygu durumlarının bir ifadesi olması nedeniyle, sadece işgörenler için değil yöneticiler açısından önemli olmaktadır (Naktiyok, 2019: 1530). Özellikle işgörenler, turizm işletmeleri için can damarı olduğu için, motive edilmiş, kararlı ve sadık bir personel, rekabet avantajı olarak kabul edilmektedir (Janes ve Wisnom, 2010: 107). Diğer yandan değişen ve gelişen iş yaşamı, işgörenlerinde yaşama haklarının olduğunu, örgütlerin kar hedefleri haricinde, çalışanlarına, topluma ve çevreye karşı bir takım sorumlulukları olduğunu, örgütlerin bir takım etik kurallar çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmesi gerektiğini göstermektedir (Göksu vd., 2012: 444). Bu nedenle, son zamanlarda iş yaşam kalitesi kavramı, modern yönetim anlayışının bir gereği olarak önem kazanmaya başlamaktadır. İş yaşam kalitesi, bir yönetim felsefesi olarak, çalışanlara iş yerlerinde daha nitelikli iş koşullarının sağlanması ile örgütsel etkinlik ve verimliliği artırmayı amaçlamaktadır (Yüçetürk, 2005: 102). Başka açıdan iş yaşam kalitesi Srivastava ve Kanpur'a (2014: 56-57) göre ise iş yerine olan talepleri artırmak, uzun vadeli çalışan teminatlarının kaybı, iş yeri becerilerinin geliştirilmesine duyulan ihtiyaç, daha fazla rekabet edebilmek için gerekli yetenek ve iş gücünde artan kadın gibi nedenlerden dolayı işyerlerinde önemli hale gelmektedir.

İş yaşam kalitesi, çok yönlü ve kapsamlı bir ifadedir. Makut ücret, sağlıklı fiziksel çevre, işgörenlerin refahı, iş güvenliği, işle ilgili konularda eşit muamele, şikayet yönetimi, büyüme ve gelişme fırsatı, iyi insan ilişkileri, karar verme sürecine katılım ve hayatta denge gibi belirli çalışma koşulları ve yönetim uygulamaları iş yaşam kalitesini geliştiren çalışma ortamının temel bileşenleridir. İş yaşam kalitesi, çalışma bağlamı, çalışma içeriği ve çalışma ilişkileri ile ilgili finansal ve finansal olmayan çok çeşitli konuları kapsamaktadır (Kalimuthu ve Ganapathi, 2011: 18). Daha kaliteli iş yaşamı, insanın benlik saygısını ve gelişimini, insanların uyumluluklarını, iş için işbirliğini ve organizasyonel hedeflere ulaşmayı teşvik etmektedir. Bu nedenle de çalışanlar iş yaşamı ortamının kalitesini algıladıklarında, kendilerini iş yerinde tatmin, motive ve kararlı hissetmeye başlamaktadır (Dawar vd., 2014: 312). Ayrıca iş yaşamı kalitesinin iyi olmasıyla, işgörelere adil muamele ile güvenli ve sağlıklı çalışma ortamı sunulmaktadır. Böylelikle de işgöreleri çeken, eğiten, onları geliştiren, onlara zenginleştirici iş deneyimleri sağlayan, işle ilgili ve örgütle ilgili yönetimlere katılımını

destekleyen, faydalar sağlayan, yeterli gelir imkânı sunan bir ortam sunulması bakımından iş yaşam kalitesi işletmelerde önemli olmaktadır (Mirvis ve Lawler III, 1984: 200). Çünkü çoğu birey için işyeri, yaşamının merkezinde yer alan ve yaşamının önemli bir kısmını “işgören” olarak geçirdiği bir ortamı ifade etmektedir (Keser, 2005: 898).

Günümüz işletmeleri, kaliteli hizmet sunabilmek için kaliteli hizmet sunabilecek kalifiye çalışanlar çekmeye çalışmaktadır. Bir işletmenin kalitesini ise iş yaşam kalitesi belirlemektedir (Almarshad, 2015: 142). İşletmelerde iş yaşamının kalitesinin belirlenmesinde ise; iş yeri kaza oranları, çalışanların devamsızlık oranları, işgücü devir oranları, çalışanlar arası anlaşmazlıklar, ekonomik koşullar (ışık, ısı, nem, gürültü, aydınlatma, toz, titreşim düzeyleri vb.), çalışma sırasında harcanan zihinsel veya bedensel güç oranları, yönetime verilen öneri sayıları, yönetsel kararlara katılım, iş geç kalma oranları, kişi başına üretim verimliliği, hata oranları, çalışanlara sunulan sosyal olanaklar ve çalışanlara sunulan eğitim olanakları gibi unsurlar kullanılmaktadır. Ayrıca bu unsurlar, işletme organizasyonlarının başarısında önemli olduğu için üzerinde durulması da gerekmektedir (Yücel, 2007: 77).

Ventegodt ve Merrick’e (2009: 6) göre iş yaşam kalitesini belirlenmesinde dört temel koşul bulunmaktadır. Bu dört temel koşul ise; kişisel yaşam kalitesi, çalışma sürecinin ustalığı, meslektaşları ve yönetim ile dostluk ve hem müşteriler hem de çevre için değer yaratmaktır.

Gaurav (2012: 8-9) ise herhangi bir işletmede iş yaşam kalitesini belirleyen önemli unsurların olduğunu belirtmektedir. Bu önemli unsurlar ise aşağıda kısaca ifade edilmektedir;

- **Ücret ve istihdam istikrarı:** İyi ücret ve işgören memnuniyeti faktörleri çoğunda baskındır. Yaşam endeksi, meslek vergisi vb. maliyetlerini artırmak için alternatif ücret sağlama yöntemleri geliştirilmelidir.
- **Mesleki stres:** Bu, çalışanların duyguları üzerinde bir baskıdır. Stres, sinirlilik hiper uyarma veya depresyon, kararsız davranış, yorgunluk, ağır sigara içimi ve ilaç kötüye kullanımından kaynaklanmaktadır.
- **Organizasyonel sağlık programları:** Sağlık programları, sağlığın korunması ve geliştirilmesi için eğitim almayı amaçlamaktadır.

- **Alternatif iş programları:** Esnek zamanlar, evde çalışma, kademeli çalışma saatleri, çalışma saatlerini azaltma, yarı zamanlı çalışmayı içermektedir.
- **Katılımcı yönetim ve iş kontrolü:** Sendikalar ve işçiler, çalışanların yönetime ve karar alma süreçlerine katılımının iş yaşam kalitesini geliştirdiğine inanmaktadır.
- **Takdir etme:** Ödüllendirme sistemi, çalışanları başarılarından dolayı tebrik etme, iş zenginleştirme, kulüplere veya derneklere üyelik teklif etme, araçlar vb. çalışanları takdir eder.
- **Uygun/ Uyumlu işçi-yönetici ilişkileri:** Bu, çalışana sosyal bir birliktelik, aidiyet, iş sonuçlarına ulaşma vb. hissi verir.
- **Şikayet prosedürü:** İşletme, sorunu keyfi olarak çözmek yerine, şikâyetlerini belirtmelerine ve şikayetlerini içtenlikle sunma fırsatı verdiğinde çalışanlarına adil bir muamele uygulanacaktır.
- **Kaynakların yeterliliği:** Kaynaklar işletme hedefleri ile eşleşmelidir. Aksi halde çalışanlar hedeflere ulaşamazlar.
- **Kıdem ve haklı promosyonlar:** Kıdem terfi için, temel olarak kabul edilir. Likayat, yönetsel insanlar için ilerlemenin temeli olarak kabul edilir.
- **Daima olarak istihdam:** Güvenlik sağlar ve daha üst düzey iş yaşam kalitesine yol açar.

Özetle iyi iş yaşamı kalitesine sahip işletmeler, tüm insan ihtiyaçlarının karşılandığı işletmelerdir (Lawler III ve Ledford, 1981/1982: 25). Bu doğrultuda araştırmanın izleyen kısmında iş yaşam kalitesinin boyutlarına değinilmektedir.

1.5. İŞ YAŞAM KALİTESİNİN BOYUTLARI

İş yaşam kalitesi ile ilgili olarak birçok yazar, çoğunlukla teoriye dayanan ve daha nadiren de ampirik araştırmalara dayalı çeşitli faktör kombinasyonlarından oluşan iş yaşam kalitesi modelleri önermektedir (Easton ve Laar, 2013: 597). Literür incelemeleri neticesinde iş yaşam kalitesi ile ilgili olarak farklı yazarlar tarafından farklı modeller önerildiği kanısı ortaya çıkmaktadır (Al-Qutop ve Harrim, 2011: 195). Bu kapsamda iş yaşam kalitesini farklı boyutlar altında ifade eden çalışmalara yer verilmiştir.

İşgörenler, örgüt üyelikleri yoluyla ihtiyaçlarının karşılanması ölçüsünde iş yaşam kalitesi algısına sahip olmaktadır. Bu doğrultuda işletmenin ihtiyaçları karşılama

oranı ne kadar yüksek olursa, aynı doğrultuda iş yaşamının kalitesi de yükseliş göstermektedir. Başka ifadeyle ise iş yaşam kalitesi, kişisel ve organizasyonel etkileşimden kaynaklı olarak kavramsallaştırılmaktadır. Bu bağlamda hem işgörenlerin hem de örgütlerin bazı ihtiyaçları doğrultusunda, iş yaşam kalitesinin dört ihtiyaçtan oluştuğu ifade edilebilir. Bunlardan ilki; hayatta kalma ihtiyaçları (güvenlik ve ekonomik ihtiyaçları); ikincisi, sosyal ihtiyaçlar (sevgi, kişilerarası iletişim, arkadaşlık sosyal gruba dahil olma vb.); üçüncüsü, benlik ihtiyaçları (benlik saygısı, özerklik, kişinin işine yaratıcı katkılar sağlayabilmesi fırsatı vb.) ve dördüncüsü ise kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarıdır (Efraty ve Sirgy, 1990: 32-33).

İş yaşam kalitesinin odak noktası, işgörene iyi bir çalışma koşulları sunmaya çalışmaktır. Bu noktada sekiz boyutu kavrayan ve işgöreni doğrudan etkileyen Walton (1975) iş yaşam kalitesi modeli kriterleri (Timossi vd., 2008: 3-4) aşağıdaki Tablo 4’de ifade edilmektedir.

Tablo 4. Walton İş Yaşam Kalitesi Modeli Kriterleri

Walton’un (1975) İş Yaşam Kalitesi Modelinin Kriterleri	
1. Yeterli ve Adil Tazminat <ul style="list-style-type: none"> • Adil ücret • Ücret dengesi • Sonuçlara katılım • Ekstra avantajlar 	2. Güvenli ve Sağlıklı Bir Ortam <ul style="list-style-type: none"> • Haftalık yolculuk • İş yoğunluğu • İşlem teknolojisi • Sağlıklı olma • EPI ve EPC ekipmanları • Yorgunluk
3. İnsan Kapasitelerinin Geliştirilmesi <ul style="list-style-type: none"> • Özerklik • Görevin önemi • Çok değerlilik • Performans değerlendirilmesi • Verilen sorumluluk 	4. Büyüme ve Güvenlik <ul style="list-style-type: none"> • Profesyonel gelişim • Eğitimler • İstifalar • Çalışmalar için teşvik
5. Sosyal Entegrasyon <ul style="list-style-type: none"> • Ayırt etme • Kişilerarası ilişki • Takımın uzlaşması • Fikirlerin değerlendirilmesi 	6. Meşrutiyyet <ul style="list-style-type: none"> • İşçi hakkı • İfade özgürlüğü • Tartışma ve normlar • Bireylere saygı göster
7. Toplam Yaşam Alanı <ul style="list-style-type: none"> • Aile rutinine etkisi • Boş zaman olasılığı • Çalışma ve dinlenme zamanı 	8. Sosyal Uygunluk <ul style="list-style-type: none"> • İşin verdiği gururu • Kurumsal imaj • Topluluk entegrasyonu • Ürünlerin / Hizmetlerin nitelikleri • İnsan politikaları

Kaynak: Walton, 1975’den akt. Timossi vd. (2008: 4-5).

Yukardaki Tablo 4’de görüldüğü üzere, iş yaşam kalitesi sekiz boyut ve sekiz boyutu açıklayan alt etmenler üzerinden ifade edilmektedir.

Sirgy vd. (2001: 246-248) göre işletmelerde iş yaşam kalitesinin olduğunun ölçülebilmesi için yedi ihtiyacın karşılanması gerekmektedir. Bu doğrultuda iş yaşam kalitesi kriterleri ise aşağıdaki Tablo 5’de ifade edilmektedir.

Tablo 5. Sirgy vd. (2001) İş Yaşam Kalitesi Kriterleri

Sirgy vd. (2001) İş Yaşam Kalitesi Kriterleri	
1. Sağlık ve Güvenlik İhtiyacı: <ul style="list-style-type: none"> • İş güvenliği (iş yerinde yaralanmaları önleme). • İş ile ilgili sağlanan sağlık yardımı. • Sağlığın iyileştirilmesi (iş yerinde gerekli tedbirlerin alınmasını teşvik etme). 	2. Ekonomik ve Aile İhtiyaçları: <ul style="list-style-type: none"> • Yeterli ücret/ödeme. • İş güvenliği (işgörenin işten çıkarılmayacağını bilerek güvende hissetmesi). • Diğer aile ihtiyacı (işgörenin iş haricinde aile ihtiyaçlarını karşılayabileceği boş zamanının olması).
3. Sosyal İhtiyaçlar: <ul style="list-style-type: none"> • İş yerinde sosyal etkileşim. • İş dışında boş zaman (dinlenmek ve boş zaman değerlendirme yapabilmek için yeterli zaman). 	4. Saygınlık İhtiyacı: <ul style="list-style-type: none"> • İş yerinde yapılan işin tanınarak takdir göremesi ve ödüllendirilmesi. • İş yeri dışındaki yapılan işin tanınarak takdir görmesi ve ödüllendirilmesi.
5. Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı <ul style="list-style-type: none"> • İş yerinde potansiyelini farketmesi (işin potansiyeli kullanmaya fırsat verdiği algısı). • Uzman olarak potansiyelinin farkında olması (işin uzmanlaşmaya imkan tanınması algısı). 	6. Bilgi İhtiyacı <ul style="list-style-type: none"> • İş becerilerini geliştirmeyi öğrenme (iş daha iyi yapma fırsatı algısı). • Mesleki becerilerini geliştirmeyi öğrenme (uzmanlaşma fırsatı algısı).
7. Estetik İhtiyaçlar: <ul style="list-style-type: none"> • İş yerinde yaratıcılık (sorunların çözümlenmesinde yaratıcı olma fırsatı algısı). • Kişisel yaratıcılık ve genel estetik (yaratıcı ve estetik ifade duygusunun kişisel gelişime olanak sağladığı iş fırsatları algısı). 	

Kaynak: Sirgy vd. (2001: 246-248).

Yukarıdaki Tablo 5’de görüldüğü üzere, iş yaşam kalitesini belirleyen yedi ihtiyaç ayrıntılı olarak alt etmenler üzerinden ifade edilmektedir.

Yücutürk (2005: 103-104) ise iş yaşam kalitesinin genel anlamda sekiz bileşenden oluştuğunu ve bu bileşenlerin de iş yaşam kalitesinde belirleyici unsurlar olduğunu belirtmektedir. Bu unsurlar aşağıda kısaca ifade edilmektedir;

- **Ekonomik Güvenlik ve Yaşam Standardı:** İşgörelere sürekli olarak iş verilmesiyle yaşanan güçlük, hastalanma ve yaşlanma gibi sebeplerle yaşanan iş kaybetme korkusu ekonomik güvensizliğe neden olmaktadır. Bu tür sorunların önüne geçebilmek için devlet ve sendikalar düzenlemelerle güvenlik önlemleri geliştirmişlerdir. Ekonomik güvenlik kadar, gelir düzeyide iş yaşam kalitesinde

önemlidir. Gelir düzeyi, işgörenin yaşam standardının yükselmesini sağlamaktadır. Bu nedenle adil ve eşit ücret yapısı oluşturulmalıdır.

- **Çalışanlar Arasında Karşılıklı Güven:** İşgörenler arasında önyargıdan uzak, birbirlerinin düşünce ve yeteneklerine saygı duyacakları, karşılıklı güven içerisinde iş birliği ve yardımlaşma olanaklarının sağlandığı ortam oluşturulmalıdır. Çünkü sağlıklı ve başarılı insan ilişkilerine zemin hazırlanması iş yaşam kalitesine ulaşmada önemli bir unsurdur.

- **Karara Katılma:** İşgörenlerin kararlara katılımıyla grup çalışması yapabilecekleri, öneri ve fikirlerini sunabilecekleri ortam sağlanmalıdır. Katılım kültürü oluşturmak hiyerarşi ve otoriteye alışık işletmeler için zor olmaktadır. Ancak katılım ortamı sunulmasıyla, işgörenler işletmeye ait olduklarını hissetmekte ve bağlılık duyguları kuvvetlenmektedir. Ayrıca karara katılımın sağlanmasıyla işletmenin demokrasileşmesi de sağlanmaktadır.

- **Açık Bir Haberleşme Kültürü:** Açık bir haberleşme ile işgörenler iş ortamında ulaşmaları gereken bilgi ve belgelere vaktinde ulaşabilmektedirler. Eğer bir işletmede açık bir haberleşme kültürü yok ise ve işgörenler arasında bilgi saklama, kıskançlık gibi etmenler var ise işin katilesi de olumsuz etkilenmektedir. Kararlara katılımın sağlanması, uygulamaların gerçekleşmesi bilgi ve belgelerin açık bir şekilde paylaşılması ile mümkün olmaktadır.

- **Güvenilir ve Sağlıklı Çalışma Koşulları:** İş kazası riskinin az, iş yoğunluğuna, fiziki ve psikolojik zorlamaya sebep olan etmenlerin olmadığı iş ortamı sağlanmalıdır. Ayrıca yetkilerin de kötü amaçlı kullanımının önüne geçilmeli, şikayet ve sorun çözümünde etkili bir sistem oluşturulmalıdır. Sorun ve şikayetlerin çözümünde kullanılan tekniklerinin geri dönüşlerin takibi yapılmalı başarılı olması konusunda çaba sarf edilmelidir.

- **Bireyin İş Yaşamı ve Özel Yaşamı Arasındaki Denge:** İşverenin, işletmenin ve işgörenin çıkarları dengeli değildir. İşletmenin ürettiği mal ve hizmetin kalitesi kadar iş yaşam kalitesinin de önemli olduğu kabul edilmelidir. Bu noktada işgörenin iş yaşamı kadar özel yaşamı da önemsenmeli ve iş yaşam kalitesinin özel yaşamı olumlu etkilemesi sağlanmalıdır.

- **Bireyin Yaratıcılık ve Girişim Yeteneğinin Teşviki:** Bireysel kapasite geliştirme ve kullanmayı sağlayan koşullar ile yaratıcılıklarını geliştirebilecekleri ortam

sağlanmalıdır. Ayrıca iş süreçleriyle ilgili bilgiler verilerek işgörene iş benimsetilmeli, taktir ve ödül sitemiyle de işe özendirme sağlanmalıdır.

• **Yeteneklerin Geliştirilmesi ve Gelecek için Fırsatların Kullanılabilmesi:** İşgörene mesleki yetenek ve becerilerini geliştirebilecekleri ortam sağlanmalıdır. İşletmede yükselebilecekleri kariyer fırsatı ve kişisel gelişimlerine etikileyen iş tecrübesi edinmeleri sağlanmalıdır.

Araştırmanın izleyen kısmında iş yaşam kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalara ayrıntılı olarak değinilmektedir.

1.6. İŞ YAŞAM KALİTESİ KONUSUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Lawler III ve Ledford (1981/1982: 35-36) çalışmaları kapsamında “verimlilik artışı, iyileştirilmiş bir iş yaşam kalitesi kaynaklı mıdır ?” sorusuna “evet” ya da “hayır”dan daha fazla cevap aramışlardır. Çalışma sonucunda ise iş yaşam kalitesinin iyileştirilmesi her ne kadar ilk başlarda verimlilik artışını da beraberinde getiriyor gibi gözüksede verimlilik artışını sağlamadığı ifade edilir. Ayrıca iş yaşam kalitesinin verimlilik artışını sağlamamasının, iş yaşam kalitesinin başarısız olduğu anlamına gelmediği, karşılaşılan olumsuz sonucun sebebinin, işletmede çalışan işgörenin iş yaşam kalitesi ile verimlilik artışı arasındaki ilişkiyi anlayamamasından kaynaklı olduğu açıklanmaktadır.

Igbaria vd. (1994: 193-194) tarafından yapılan çalışma sonucunda, yönetsel ve örgütsel açıdan düşük, orta ve yüksek düzeyde işe katılımı olan bilgi sistemi çalışanlarının, işe katılımlarını etkileyen değişkenlerden birisi olarak iş yaşam kalitesinin etkin rol oynadığı belirtilmektedir.

Yücetürk (2005: 97) tarafından, türk iş yaşamında rastalanılan mobing sendromunun iş yaşam kalitesine olan etkisini ortaya koymak amacıyla kamu sektöründen mobing olgusunu anlatan bir örnek olay çerçevesinde yapılan çalışma sonucunda, mobing olgusunun iş yaşam kalitesi üzerinde tehdit oluşturduğu bulgusuna ulaşıldığı ifade edilmektedir.

Tuncer ve Yeşiltaş (2013: 57) tarafından yapılan çalışma şehir otellerinde çalışan işgörenler ile sayfiye otellerinde çalışan işgörenlerin sahip oldukları iş yaşam kalite koşullarında farklılık olup olmadığı araştırılmaktadır. Çalışma Ankara’daki oteller ile Antalya’daki oteller baz alınarak gerçekleştirilmektedir. Çalışma sonucunda ise şehir

otellerinde çalışan işgörenlerin iş yaşam kalite koşullarının, sayfiye otellerinde çalışan işgörenlerine göre daha yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşıldığı vurgulanmaktadır.

Mustafayeva ve Üstün (2018: 674) çalışmalarında Azerbaycan ve Türkiye arasında duygusal zeka becerileri ile iş yaşam kalitesi algılarının farklılık gösterip göstermediğini incelenmektedir. Çalışmaları neticesinde ise iş yaşam kalitesine ilişkin algıların Türkiye'deki çalışanlarda, Azerbaycan'daki çalışanlara nazaran daha yüksek olduğu sonucuna ulaştıkları ifade edilmektedir. Ayrıca her iki ülke açısından duygusal zeka becerileri bileşenlerinden sosyalliğin, iş yaşam kalitesi algısı üzerinde pozitif etki sağladığı belirtilmektedir.

Thakur ve Sharma (2019: 358) tarafından yapılan çalışma Himachal Pradesh Power Corporation Limited (HPPCL) adındaki şirket çalışanlarının iş yaşam kalitelesi algılarının değerlendirilmesi ve çeşitli demografik değişkenlerin iş yaşam kalitesi üzerindeki etkisinin ölçülmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma sonucunda ise iş yaşam kalitesine ait ele alınan sekiz ifadenin toplam iş yaşam kalitesine katkı sağladığı ve HPPCL çalışanlarının, iş yaşam kalitesi bileşenlerinden memnuniyet duydukları belirtilmektedir. Ayrıca, çalışanların cinsiyet, yaş, kadro düzeyleri ve medeni durumlarının iş yaşam kalitesi üzerinde hiçbir etkisinin olmadığı; ancak yıllık gelirin iş yaşam kalitesi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu vurgulanmaktadır.

İş yaşam kalitesi ile ilişkilendirilen ilgili ifadeler üzerine yapılan bazı araştırmalara ilişkin bulgular, bir araya getirilerek Tablo 6'da sunulmaktadır.

Tablo 6. İş Yaşam Kalitesi ve İlgili İfadeler Üzerine Yapılan Bazı Araştırmalar

İlişkili Değişkenler	İnceleme Sahası	İlişki Düzeyi
İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon	Sağlık Sektörü	Aba (2009: 123) iş yaşam kalitesi ile motivasyon faktörleri arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki
		Kılıç ve Keklik (2012: 158) iş yaşam kalitesi ile motivasyonu artıran faktörler arasında anlamlı pozitif bir ilişki
İş Yaşam Kalitesi ve Örgütsel Bağlılık	Kamu Sektörü ve Özel Sektör	Almarshad (2015: 154) iş yaşam kalitesi ve örgütsel bağlılık arasında pozitif ilişki
	Eğitim Sektörü	Taşdemir Afşar (2011: 283) iş yaşam kalitesi örgütsel bağlılık düzeyi üzerinde etkin
		Yalçın ve Akan (2016: 1138) dönüşümcü liderlik ile iş yaşam kalitesi ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı pozitif bir ilişki
Otel İşletmeleri	Çakır vd. (2018: 353) iş yaşam kalitesini oluşturan üst düzey ve alt düzey ihtiyaçlar örgütsel bağlılığı artırır	
İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti	Spor ve Fiziksel Etkinlik İşletmeleri	Yıldız (2013: 322) iş yaşam kalitesi işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkin
	Otel İşletmeleri	İşık ve Başar (2019: 1074) otel işletmeleri işgörenlerinin iş yaşam kaliteleri artıkça işten ayrılma niyetinde azalma

Aba (2009) Uşak il merkezinde bulunan kamuya ait sağlık kurumları çalışanları üzerinde uygulamalı olarak gerçekleştirdiği tez çalışmasında, iş yaşam kalitesi ile motivasyon ilişkisini ele almaktadır. Çalışma neticesinde ise iş yaşam kalitesi ile motivasyon faktörleri arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaştığını ifade etmektedir.

Kılıç ve Keklik (2012: 158) tarafından sağlık sektörü çerçevesinde gerçekleştirdikleri çalışma sonucunda, iş yaşam kalitesi ile motivasyonu artıran faktörler arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu belirtilmektedir.

Almarshad (2015: 152-154) tarafından Suudi Arabistanda faaliyet gösteren kamu ve sağlık sektörü çerçevesinde gerçekleştirilen çalışma sonucunda, çalışanların kısmen etkililik duygusu ve iş bağlılık aracılığıyla, iş yaşam kalitesi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişkinin gerçekleştiği ifade edilmektedir. Ayrıca kamu sektöründe iş yaşam kalitesinin en güçlü belirleyici olduğuna ulaşıldığı vurgulanmaktadır.

Taşdemir Afşar (2011: 283-290) Türkiye’de yer alan Devlet ve Vakıf Üniversitesi’nde çalışan akademisyenler kapsamında gerçekleştirdiği tez çalışması sonucunda, iş yaşam kalitesinin örgütsel bağlılık düzeyi üzerinde etkin olduğu sonucu vurgulanmaktadır. Ayrıca iş yaşam kalitesinin örgütsel bağlılık alt ifadeleri üzerinde etkilerinin incelenmesi sonucunda; Devlet üniversitesinde iş yaşam kalitesinin duygusal bağlılık üzerinde daha fazla önemli olduğu, Vakıf üniversitesinde ise erkek akademisyenlerin kadın akademisyenlere göre iş yaşam kalitelerinin duygusal bağlılıkları üzerinde daha baskın olduğu ifade edilmektedir. Normatif bağlılık açısından Devlet üniversitesinde iş yaşam kalitesinin en önemli olduğu, Vakıf üniversitesinde ise daha fazla etkin rol oynadığı belirtilmektedir. İş yaşam kalitesinin devam bağlılığı üzerinde etkisi Devlet üniversitesinde negatif yönlü (iş yaşam kalitesi yükseldikçe devam bağlılığında azalma); Vakıf üniversitesinde ise pozitif yönlü etkinlik gösterdiği belirtilmektedir.

Yalçın ve Akan (2016: 1138) tarafından Erzincan il merkezinde ilkököl, ortaokul ve liselerde görev yapan 515 öğretmen üzerinde gerçekleştirilen çalışma sonucunda, iş yaşam kalitesi ile dönüşümcü liderlik ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşıldığı belirtilmektedir. Ayrıca üç değişken arasında önceden tahmin edebilmenin söz konusu olduğu vurgulanmaktadır.

Çakır vd. (2018) tarafından İstanbul, İzmir ve Kırklareli illerindeki otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde yapılan çalışma neticesinde, iş yaşam kalitesinin otel çalışanlarının örgütlerine duydukları duygusal bağlılığı artırmada etkili bir rol oynağı ifade edilmektedir. Ayrıca üst düzey ihtiyaçlardan oluşan ‘sosyal’, ‘estetik’, ‘kendini gerçekleştirme’, ‘bilgi’, ‘saygınlık’ boyutlarının da örgütsel bağlılığı öncelikli olarak etkilediğı belirlenmiş, bu ihtiyaçların yanı sıra ‘sağlık ve güvenlik’ ihtiyaçları ile ‘ekonomik ve aile’ ihtiyaçlarından oluşan alt düzey ihtiyaçların da örgütsel bağlılığı artırdığı sonucuna ulaşıldığı ifade edilmektedir.

Yıldız (2013: 322) spor ve fiziksel etkinlik sektörü kapsamında yüzme ve fitness alanlarında gerçekleştirilen çalışma sonucunda, işgörenlerin iş yaşam kaliteleri ile işten ayrılma niyetlerinin ilişkili olduğuna ulaşılmaktadır. İş yaşam kalitesi işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkin olduğu belirtilmektedir. Ayrıca spor ve fiziksel etkinlik ile işletmelerinde çalışanların iş yaşam kalitelerinin artırılarak, işten ayrılma niyetlerinin azaltılabileceğı kanısına varıldığı ifade edilmektedir.

Işık ve Başar (2019) tarafından Erzurum’daki Palandöken kış turizmi merkezinde çalışan işgörenler üzerinde uygulanan çalışma sonucunda, otel işletmeleri işgörenlerinin iş yaşam kaliteleri artıkça işten ayrılma niyetlerinde azalma olduğu belirtilmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME

1. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME KAVRAMI

Çalışmanın bu bölümünde örgütsel özdeşleşmenin daha iyi anlaşılabilmesi açısından; özdeşleşme kavramı, sosyal kimlik teorisi, örgütsel özdeşleşme tanımı ve önemine, örgütsel özdeşleşme modellerine ve örgütsel özdeşleşme konusuyla ilgili çalışmalara yer verilmiştir.

1.1. ÖZDEŞLEŞME KAVRAMI

Özdeşleşme, 1970'lerden sonra yapılan araştırmalardan günümüze kadar daha fazla önem kazanarak, farklı tanımlamalar ile araştırmalarda yer alan bir kavramdır (Kerse ve Karabey, 2019: 87). Özdeşleşme kavramı, bireylerin örgüt veya grup adına hareket etme yollarını açıklayan bir kavramdır. Özdeşleşme, güçlü bir terimdir ve örgütsel literürde de yeni bir yapı değildir. Bir kuruluş, bir grup veya bir kişi olsun “ben kimim ve biz kimiz” sorularına diğer varlıklarla uzun vadeli etkili iletişim kurabilmede kimlik bağlamında verebilecekleri bir ön cevapları olabilmektedir (Albert vd., 2000: 13-14).

Özdeşleşme, ortaya çıkan bir kimlik sürecidir. Ayrıca özdeşleşme, kişiler ve gruplar arasında da bağlantıların oluşmasını, sürdürülmesini ve değişime uğramasını temsil etmektedir (Scott vd., 1998: 304). Birey, özdeşleşme sürecinde, örgütün değer yargılarını, amacını, inanç ve inançlarını içselleştirmektedir. Böylelikle de artık özdeşleşme gerçekleşmiş olmaktadır (Polat ve Meydan, 2010: 149). Benzer bir ifadeyle Mael ve Ashforth (1995: 310-311) tarafından da, bir grubun algılanan değerlerinin içselleştirilmesinin özdeşleşmeyi beraberinde getirdiği belirtilmektedir.

Özdeşleşme, bir grupla birlik veya aidiyet algısı olup, başarıların ve başarısızlıkların doğrudan veya dolaylı deneyimini de içermektedir. Özdeşleşme, bireyin kimliğine uygun faaliyetlerde bulunup bundan da memnun olması ve kendisini üyesi olduğu örgütün bir parçası olarak görerek hareket etmesidir. Ayrıca özdeşleşme, bireyin üyesi olduğu örgütü oluşturan faktörleri, uyum ve etkileşim içerisinde benimsemesini de sağlamaktadır (Ashforth ve Mael, 1989: 34-35). Başka ifadeyle bireyin diğer bireylerle etkileşime girmesi ve bu etkileşimin sonucunda vermiş olduğu

duygusal ve davranışsal tepkilerinin de çevresi tarafından kabullenildiği ve sahiplenildiği ve devamında çevresindeki kişilerle belirli bir ahenk içinde hareket edeceği bir kişilik ve kimlik edindiğinde, özdeşleşme sağlanmaktadır (Kırmızıgül, 2018: 232).

Bir bireyin, bir kişi veya gruba dahil olması halinde kimliği ortaya çıkar ve birey kişi veya grupla kendini özdeşleştirir. Bireyin kişi ve grupla arasındaki ilişkiye dayalı olarak kendi öz tanımlamasını yapması ise özdeşleşmeyle mümkündür. Özdeşleme ile birey, üyesi olduğu örgütün faaliyetlerinin bir kısmını veya tamamını devralması da söz konusu olabilmektedir. Ayrıca birey örgüt ile ilişkisini korumak için, çabalamak ve kendi tanımını korumak için ise örgüt içindeki davranışlarını belirli bir çizgide modelleyerek, diğer örgüt üyelerinin de beklentilerini karşılamaya çalışmak zorundadır (Kelman, 1961: 63-64).

Özdeşleşme, kişi ile örgüt arasındaki genel ve yaygın olan kader hissidir. Başka bir deyişle özdeşleşme, bireyin üyesi olduğu örgüt adına hareket etmesinden kaynaklı motivasyonudur. Çünkü bireyin üyeliği, kendi benlik kavramının bir kısmını korumasını ve geliştirmesini sağlamaktadır (Van Dick vd., 2004: 353). Ayrıca belirli bir örgütün üyesi olmak, bireyin hem “ben kimim” sorusuna yanıt bulmasına hem de öz tanımlamasını yapmasına da katkı sağlamaktadır. Bu doğrultuda da sosyal kimlik teorisi örgüt üyelerinin tutum ve davranışlarının örgütleriyle özdeşleşmeleri ile ilişkili olduğunu öngörmektedir (Van Dick vd., 2006: 285).

Örgütsel özdeşleşme, sosyal kimlik teorisine dayalı bir kavramdır (Sökmen ve Bıyık, 2016: 233). Bu bağlamda örgütsel özdeşleşmenin açıklanmasında, sosyal kimlik teorisi daha etkili olmaktadır. Dolayısıyla, örgütsel özdeşleşme kavramını sosyal kimlik teorisi açısından ifade edebilmek (Gürlek ve Tuna, 2018: 43) için, sosyal kimlik teorisinin örgütsel özdeşleşme kavramının gelişmesindeki rolü aşağıdaki kısımda ele alınmaktadır.

1.2. SOSYAL KİMLİK TEORİSİNİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME KAVRAMININ GELİŞMESİNDEKİ ROLÜ

Sosyal kimlik teorisi, yaklaşık 1970 yılından bu yana, sosyal psikoloji kapsamında grup süreçleri, grup arası ilişkiler ve kolektif benlik üzerinde çalışarak gelişim göstermektedir. Sosyal kimlik teorisinin temel görüşü, bireyin içinde bulunduğu ve kendini ait olarak hissettiği sosyal grubun özelliklerini baz alarak, hem grubun

üyeliğine ilişkin hem de kendi öz benliğine ilişkin tanımlama yapmasını sağlamaktır. İnsanların benlik tanımlamaları mensup olduğu farklı gruplara göre değişim göstermektedir. Başka ifadeyle herhangi bir grubun üyesi olan bireyin zihninde kendi niteliklerini düşünerek, hissederek nasıl davranması gerektiği konusunda üyesi olduğu gruba göre sosyal kimlik kazanması söz konusudur. Sosyal kimlikler sadece tanımlayıcı ve kuralcı değildir aynı zamanda değerlendiricidir (Hogg ve Terry, 2001: xiii-4).

Sosyal kimlik teorisi, üç sosyo-psikolojik süreçten oluşmaktadır. Bu üç süreç sosyal sınıflandırma, sosyal karşılaştırma ve sosyal özdeşleştirmedir (Ellemers vd., 2003: 6);

- **Sosyal Sınıflandırma:** Bir bireyin eylemleri, niyetleri, tutumları ve inanç sistemleri ile eşdeğer olan sosyal nesnelere veya olayları gruplar halinde bir araya getirme sürecidir (Tajfel, 1974: 69). Başka ifadeyle sosyal sınıflandırma, insanların kendilerini ve başkalarını ayrı bireyler yerine belirli sosyal kategoriler olarak algılamaları eğilimidir (Ellemers vd., 2003: 6). Özetle sosyal sınıflandırma, insanların kendilerini belirli bir grubun veya sınıfın üyesi olarak ifade etmeleridir (Edward, 2005: 211).

- **Sosyal Karşılaştırma:** Grupların ve bireylerin göreceli değerlerini diğer gruplarla karşılaştırarak değerlendirme eğilimidir (Ellemers vd., 2003: 6). Çünkü bireyler, dünyayı anlamlandırmak için sosyal karşılaştırma eğilimi gösterirler ve genellikle de bireyler belirli bir gruba üye oldukları temelde kendilerini diğer bireylerle karşılaştırırlar (Edwards, 2005: 211).

- **Sosyal Özdeşleşme:** İnsanların kendi kimliklerinin, genellikle sosyal durumlarla ilgili olmayan fikri gözlemlerinin yerine, genellikle sosyal durumlarla ilgili olan algıları ve bunlara verdikleri yanıtlarıyla ilgili olmasıdır (Ellemers vd., 2003: 6). Kısaca birey, kendisini bir grubun gerçek veya sembolik üyesi olarak algılar ve sosyal özdeşleşme ile “ben kimim” sorusunun kısmen yanıtını bulur (Karabey ve İşcan, 2007: 232). Elsbach’a (1999: 165) göre sosyal özdeşleşme, bir kişinin kimliği ile bir grubun kimliği arasında algılanan örtüşmeyi tanımlayan bireysel düzeydeki öz algılarla belirtilmesidir.

1989 yılında (Hogg ve Terry, 2001: xiii) Sosyal Kimlik Teorisi’nin fikirlerini Ashforth ve Mael, örgütsel özdeşleşme kavramına aktarmıştır (Hogg ve Terry, 2001: xiii; Çiftçioğlu, 2010: 92-93). Bir sosyal grupla özdeşleşen bireylerin, üyelik duygusu ve gruba ait olma duygusu hissederek örgütleri ile özdeşleşmesi sosyal kimlik teorisinin

ilkelerinden kaynaklanmaktadır (Edwards ve Peccei, 2007: 31). Bu bağlamda Turunç ve Çelik (2010: 188) tarafından özdeşleşme kavramının, sosyal özdeşleşme tabanlı olduğunu ve örgütsel özdeşleşme kavramının teorik temelini oluşturarak kavramsallaştırılmasını sağladığını belirtmektedir. Battal ve Soyalm'a (2020: 162) göre ise örgütsel özdeşleşme, sosyal sınıflandırmaların bireyin toplumdaki yerini oluşturma ve tanımlama vazifesi gördüğünü belirten sosyal kimlik teorisine dayanmaktadır. Özetle, Ashforth ve Mael'in (1989: 23) ifadesiyle örgütsel özdeşleşme, sosyal kimlik teorisinin ortak kimlik anlayışı olarak örgütsel davranış literatüründe yeni bir kavram olarak yerini almaktadır.

1.3. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ

Ashforth ve Mael çalışması sonrasında, diğer yazarlar örgütsel özdeşleşme kavramını yeni varsayım olarak kabul ederek, örgütsel özdeşleşmeyle ilgili tanımlamalar yapmaktadır (Çiftçioğlu, 2010: 93). Bu bağlamda örgütsel özdeşleşme ile ilgili yapılan tanımlamalara ve örgütsel özdeşleşmenin önemine yer verilmiştir.

1.3.1. Örgütsel Özdeşleşme Tanımları

Örgütsel özdeşleşme, “bireyin kendisini belirli bir örgütün üyesi olarak tanımladığı özel bir sosyal kimlik biçimidir” (Mael ve Ashforth, 1992: 105; Sökmen ve Bıyık, 2016: 223). Bir başka ifadeye göre örgütsel özdeşleşme, üyelerin örgütün tanımlayıcı özelliklerini kendi tanımlayıcı özellikleri olarak benimsemeleri halinde ortaya çıkan psikolojik bağlanma biçimidir (Dutton vd., 1994: 242). Ayrıca başka açıdan Reade'nin (2001: 1269) deyişiyle “örgütsel özdeşleşme, bireyin örgüte psikolojik bağlılığı”dır şeklinde de tanımlanabilmektedir.

Örgütsel özdeşleşme, bir işgörenin benlik kavramı ile örgütün normaları, değerleri ve hedefleri arasındaki algılan çakışma derecesini yansıtan bir kavramdır. Bu bağlamda örgütsel özdeşleşme, kişinin benlik ve grup arasındaki kısmi çakışma hissini ve örgütün temel değerlerinin ve merkezi kimlik özelliklerinin içselleştirilmesini tanımlayan bir kavramdır (Van Dick vd., 2004: 353).

Örgütsel özdeşleşme, Ravishankar ve Pan'ın (2008: 222) deyişiyle, üyelerin örgütle olan birliktelik duygusunu veya bu tür 'merkezi' 'kalıcı' ve 'ayırt edici' özelliklerden etkilenen birliği açıklayan bir kavramdır.

Tokgöz ve Aytemiz Seymen (2013: 63) örgütsel özdeşleşme kavramının sosyal kimlik teorisinde “bireyin belirli bir örgüte aitlik algısı hissetmesi ve kendisini örgütün üyesi olarak tanımlaması” olduğunu ifade etmektedir.

Kanbur’un (2017: 64) ifadesiyle örgütsel özdeşleşme, bireyin örgütü hakkındaki inançları, değerleri kendisi ile özdeşleştirilmesi, bağdaştırması ve özümsemesi olarak tanımlanabilmektedir.

Kerse ve Karabey (2017: 380-381) tarafından yapılan çalışmalardan hareketle örgütsel özdeşleşmenin, “sosyal bir varlık olan bireylerin, kendilerini örgütleri ile hem bilişsel hem de duygusal bağ ile tanımlaması ve örgütleri ile psikolojik bir bağ oluşturması” olduğu ifade edilmektedir.

Örgütsel özdeşleşme örgüte ait olma ve aidiyet duygusu, bireyin örgütlenmesiyle amaç birliği ve bireyin ve örgütün bu bağlamdaki uyumu”dur (Kırpık ve Akdemir, 2019: 899).

Örgütsel özdeşleşme kavramı Gökgez ve Ünsar (2019: 48) tarafından ise “çalışanların buldukları örgütü özümseyerek kişilikleri ile özdeşleştirilmesi ve kendilerini örgütleri ile bir bütün olarak görmeleri” olduğu belirtilmektedir.

Tanımlaması yapılan örgütsel özdeşleşme kavramının önemine ilişkin ifadeler ise araştırmanın izleyen kısmında değinilmektedir.

1.3.2. Örgütsel Özdeşleşme Kavramının Önemi

Rekabet avantajı sağlayabilmek için, yetkin çalışanları elde tutarak, yenilerini örgüte kazanmak ve işgörenlerden maksimum verim kazanmak önemlidir. Bu açıdan örgütü kendisiyle tanımlayan ve örgütün çıkarlarını kendi çıkarları gibi algılayan “özdeşleşmiş işgörelere” ihtiyaç duyulmaktadır (Cüce vd., 2013: 2). Çünkü işgörelerin örgütle özdeşleşmeleri, yaptıkları işin daha fazla anlamlı olmasını sağlayarak daha fazla motive olmalarını, örgütte kalma isteklilikleri artırarak, örgütlerini destekleyici davranışlarla birlikte örgüt yararına gönüllü çabalar sergilemeleri sağlamaktadır (İşcan, 2006: 161).

İşgörelerin örgütleri ile özdeşleşmesi durumu, örgütü ile yapılan eleştirileri şahşına yapılmış gibi hissetmesine ve başarılı olması halinde de kendine pay biçerek gurur duymasına neden olmaktadır. Aynı zamanda örgütü ile özdeşleşen, işgörelerin bağlılık, sadakat, tatmin, memnuniyet, vb. tutumlar sergilemelerine; işten ayrılma niyeti,

tükemmişlik ve verim düşüklüğü gibi olumsuz tutumlar ise sergilememelerine neden olduğu için örgütsel özdeşleşme örgütler açısından oldukça yararlı olmaktadır. Çünkü örgütle özdeşleşme halinde birey, örgütü kendi kişiliği gibi algılamaktadır. İşgörenin bulunduğu örgütü ile özdeşleşebilmesi ve örgütü ile kendini bir hissetmesi için ise örgütüne aitlik duygusu beslemesi, kendi amaç ve hedefleri ile örgüt amaç ve hedeflerinin uyumlu olması gerekmektedir (Gökgöz ve Ünsar, 2019: 48-49). Ayrıca örgütsel özdeşleşme ile işgörenler örgüt amaçlarını kendi amaçları olarak görmesi ve görevini layıkıyla yerine getirmesi durumda müşteri memnuniyetinin yükselmesi de söz konusu olacaktır (Kabadayı ve Türkay, 2019: 112). Bu doğrultuda örgütsel özdeşleşme, hem birey açısından hem de örgütler açısından olması istenilen bir durumdur (Erdem vd., 2015: 44). Özellikle otel işletmelerinin sürdürülebilirliklerini sağlayabilmelerinde, müşteri tatmini sağlayarak gerek mevcut müşterilerini tutabilmelerinde gerekse yeni müşteriler kazanmada, çalıştığı otel ile özdeşleşerek, otelin amaç ve hedeflerini içtenlikle benimseyen işgörenlerin tutum ve davranışları oldukça önemlidir (Doğanalp ve Kaplan, 2018: 156).

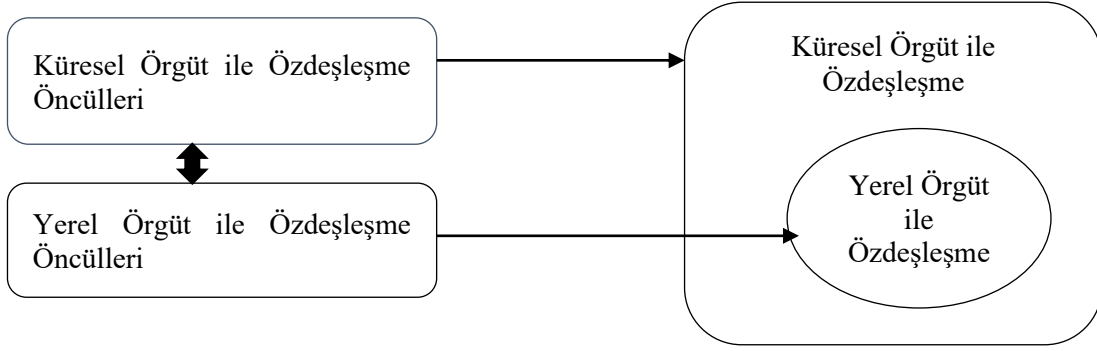
1.4. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME MODELLERİ

Örgütsel özdeşleşme kavramının tarihsel süreç içerisinde geçirdiği aşamalar ele alındığında konu ile ilgili ilk detaylı teorilerin 1958 yılında March ve Simon tarafından ortaya atıldığına kansına varılmaktadır. Yapılmakta olan alanyazın incelemesi sonucunda ise üç çeşit örgütsel özdeşleşme modelinin bulunduğu gözlemlenmektedir. Bu modeller; Reade'nin Temel Özdeşleşme Modeli, Scott, Corman ve Cheney'in Örgütsel Özdeşleşme Modeli ve Kreiner ve Ashforth'un Örgütsel Özdeşleşmenin Genişletilmiş Modeli'dir (Korkmaz vd., 2017: 68-69). Bu bağlamda bu bölümde bu üç modele ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

1.4.1. Reade'nin Temel Özdeşleşme Modeli

Örgütsel özdeşleşme öncüllerinden oluşan modelin geliştirilmesi aşamasında, sosyal kimlik teorisi bir temel sağlamaktadır. Ayrıca model, iki tür (küresel örgüt ile özdeşleşme ve yerel örgüt ile özdeşleşme) özdeşleşme üzerine kurulmaktadır (Reade, 2001: 1271-1274). Bu doğrultuda Reade'nin Temel Özdeşleşme Modeli Şekil 2'de ifade edilmektedir.

Şekil 2. Reade Temel Özdeşleşme Modeli



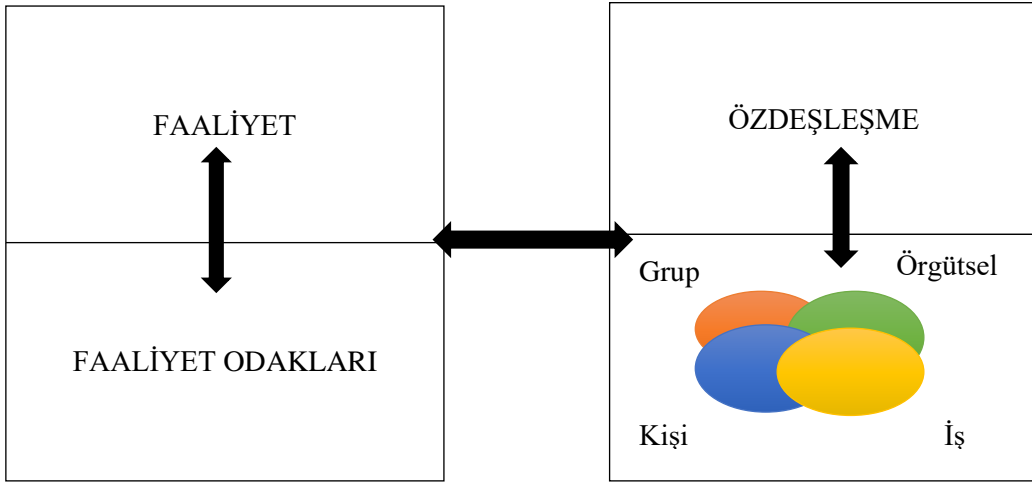
Kaynak: Reade, (2001: 1273).

Şekil 2’deki model grup içi özdeşleşme öncülleri ile örgütle özdeşleşme öncülerinin benzer olduğuna dikkat çekmektedir. Fakat modelin öncüllerinin aynı olmasına rağmen, her iki boyut arasındaki farkın, işgörenlerin içinde buldukları grup ile aynı kaderi paylaştıklarını düşünmelerinden dolayı oluşan duygusal bağların gücünden kaynaklandığı gözlemlenmektedir. İşte bu tanımlama ise örgütsel özdeşleşmeyi açıklamaktadır (Korkmaz vd., 2017: 68).

1.4.2. Scott, Corman ve Cheney’in Örgütsel Özdeşleşme Modeli

Modelde yapılanma teorisi, özdeşleşmeyi hem bir bağlanma süreci hem de o sürecin bir ürünü olarak tanımlayan, bir çerçeve sağlamaktadır. Yapının ikiliği ise hem sistem olarak özdeşleşmeyi hem de yapı olarak özdeşleşmeyi içeren bağlanma sürecinin ele alınmasına olanak sağlamaktadır. Bu bağlamda birinin bağlılığını ifade eden etkileşimi veya diğer davranışları ifade ederken “özdeşleşme” terimi tercih edilmekte; kim olduğumuzu belirten bir dizi kural ve kaynakları ifade ederken ise “kimlik” terimi tercih edilmektedir. Bağlanma süreci sırasında kimlik ve özdeşleşme arasındaki ilişkiyi ele alırken ise “özdeşleşme süreci” veya “bağlanma süreci”den bahsedilmektedir (Scott vd., 1998: 302-303). Ek olarak özdeşleşme süreci, ikili ve bölgesel yapı ile duruma göre eylem kavramlarından meydana gelmektedir. Başka deyişle özdeşleşmenin oluşumu, birden fazla kimliğin olduğu, bir yapı içerisindeki etkileşimler (bölgesel yapılar) neticesinde oluşmaktadır. Yaklaşımına göre, buradaki ikiliklerin bireyde adanmışlık duygusunu oluşturması ile özdeşleşme meydana gelmektedir (Yılmaz, 2019: 244). Bu doğrultuda Scott, Corman ve Cheney’in Örgütsel Özdeşleşme Modeli Şekil 3’de ifade edilmektedir.

Şekil 3. Scott, Corman ve Cheney'in Örgütsel Özdeşleşme Modeli



Kaynak: Scott vd. (1998: 307).

Şekil 3'deki modelde işgörenlerin belirgin rutin olan ve olmayan faaliyetlerinin örgütsel özdeşleşme derecesi üzerindeki etkisine vurgu yapılmaktadır (Korkmaz vd., 2017: 69).

1.4.3. Kreiner ve Ashforth'un Örgütsel Özdeşleşmenin Genişletilmiş Modeli

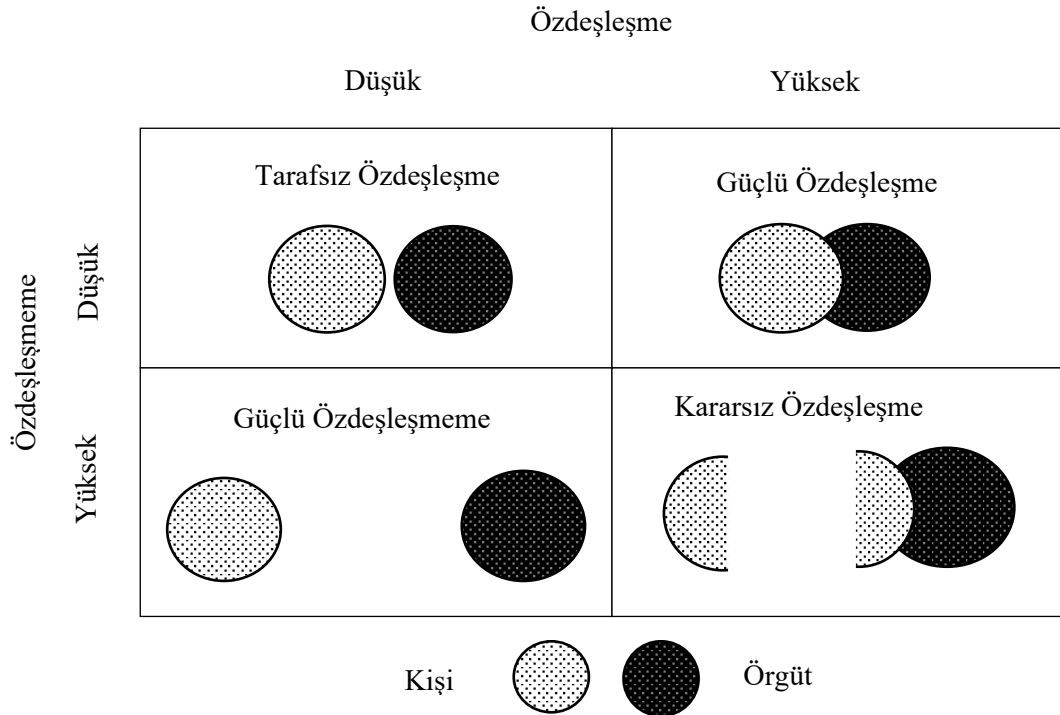
Bir kişinin kuruluş karşı kimliğini elde edebileceği birden fazla yolu anlamak için, daha kapsamlı ve karmaşık bir yaklaşımı temsil eden "Genişletilmiş Özdeşleşme Modeli", özdeşleşme (identification), özdeşleşmeme (disidentification), kararsız özdeşleşme (ambivalent identification) ve tarafsız özdeşleşme (neutral identification) şeklinde dört özdeşleşme ile ilişkili olmaktadır (Kreiner ve Ashforth, 2004: 5-18). Bu bağlamda modelin ilişkili olduğu bu dört kavram aşağıda açıklanmıştır.

- **Özdeşleşme:** “Özdeşleşme, bireyin üyesi olduğu örgüt ile kendini tanımlayarak örgütüne karşı aidiyet bağı hissetmesi”dir. Ayrıca özdeşleşme, işgörenin örgütünü benimsemesi ve ona bağlanmasını da içeren bir terimdir (Kerse ve Karabey, 2019: 87).
- **Özdeşleşmeme:** Kişinin örgütle kendisini tanımlamasıyla meydana gelen özdeşleşmenin aksine, kişinin örgütü ile hiçbir bağlantısının olmaması durumudur (Pratt, 2000: 478). Başka deyişle özdeşleşmeme, kişinin kuruluşu ile ilgilenmemesi veya kuruluşu hakkında bilgi sahibi olmaması durumudur (Elsbach, 1999: 177).
- **Kararsız Özdeşleşme:** Kararsız özdeşleşme, hem özdeşleşmenin hem de özdeşleşmemenin gerçekleşmesi durumudur. Kişi örgütünün, bazı yönlerinden nefret

ederken bazı yönleri sevmesi gibi, aynı anda iki zıt pozisyona sahip olması durumudur (Kreiner ve Ashforth, 2004: 9-10).

- **Tarafsız Özdeşleşme:** Bireylerin kimliğini belirleme ve kimliğe bürünme süreci arasında dengeleme yapan bir tarafsızlık konumunu sürdürdüğü çok özel bir durumdur (Elsbach, 1999: 177). Başka ifadeyle “tarafsız özdeşleşme, bireyin örgüt ile hem özdeşleşmesinin hem de özdeşleşmemesinin aşikâr yokluğu”dur (Yılmaz, 2019: 244).

Şekil 4. Kreiner ve Ashforth’un Örgütsel Özdeşleşmenin Genişletilmiş Modeli



Kaynak: Kreiner ve Ashforth, (2004: 6).

Şekil 4’deki bu model, yukarıda açıklaması yapılan dört çeşit özdeşleşme üzerinden tasvir edilmektedir.

Örgütsel özdeşleşme modellerinin açıklanmasının ardından araştırmanın izleyen kısmında örgütsel özdeşleşme ile ilgili yapılan çalışmalara değinilmektedir.

1.5. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME KONUSUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR

İşcan (2006: 173) tarafından yapılan çalışma sonucunda, dönüştürücü ve etkileşimci liderliğin örgütsel özdeşleşmeyi artırdığı, fakat dönüştürücü liderliğin artırıcı etkisinin daha fazla olduğu belirtilmektedir. Bireysel faktörler açısından olgu değerlendirildiğinde ise ayrılmış bireysel şemaya sahip işgörenler açısından dönüştürücü liderlik ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkinin; bağlanmış bireysel

şemaya sahip işgörenler açısından da, etkileşimci liderlik ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkinin daha güçlü olduğu belirtilmektedir. Ayrıca olumlu ruh haline sahip çalışanlar açısından hem dönüştürücü hem de etkileşimci liderlik ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkinin daha güçlü olduğu vurgulanmaktadır.

Baytok vd. (2014: 406-407) tarafından Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerinde yapılan çalışma sonucunda, dönüşümcü liderlik davranışları ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif anlamlı ilişki olduğu ve dönüşümcü liderlik davranışlarının örgütsel özdeşleşmeyi olumlu önemli ölçüde etkileyerek geliştirdiği belirtilmektedir.

Turunç ve Çelik (2010: 201) tarafından savunma sektörünün belirli bir coğrafi bölgesinde çalışan işgörenler üzerinde yapılan çalışmada, işgörenlerin algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme üzerinde etkisinin olduğu belirtilmektedir. Ayrıca örgütsel özdeşleşmenin iş performansını artırdığı ve örgütsel desteğin iş performansına olan etkisinde örgütsel özdeşleşmenin tam aracı rol oynadığı çalışma neticesinde ifade edilmektedir.

Gazeloğlu vd. (2019) tarafından Trabzon ilindeki otel işletmelerinde uygulamalı yapılan çalışma neticesinde, işgörenlerin yöneticilerine olan güven algıları ve örgütsel özdeşleşme davranışları ile çalışanların demografik özellikleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu belirtilmektedir. Ek olarak, otel çalışanlarının otel yöneticilerindeki güven algısının örgütsel özdeşleşme davranışlarında etkili olduğu da çalışma sonuç kısmında vurgulanmaktadır.

Örgütsel özdeşleşme ile ilişkilendirilen ilgili ifadeler üzerine yapılan bazı araştırmalara ilişkin bulgular, bir araya getirilerek Tablo 7'de ifade edilmektedir.

Tablo 7. Örgütsel Özdeşleşme ve İlgili İfadeler Üzerine Yapılan Bazı Araştırmalar

İlişkili Değişkenler	İnceleme Sahası	İlişki Düzeyi
Örgütsel Özdeşleşme ve İş Tatmini	Almanya'da Bölgesel Bir Banka	Van Dick vd. (2004: 357) örgütsel özdeşleşme ile iş tatmini arasında ilişki var ve güçlü örgütsel özdeşleşme iş tatmini destekler
	Bakanlığa Bağlı Merkez Teşkilatı Birimleri	Sökmen ve Bıyık (2016: 224-226) örgütsel özdeşleşme ile iş tatmini arasında anlamlı pozitif bir ilişki
	Otel İşletmeleri	Sökmen (2019: 986) örgütsel özdeşleşme ve iş tatmini arasında güçlü pozitif ilişki
Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Bağlılık	Bakanlığa Bağlı Merkez Teşkilatı Birimleri	Sökmen ve Bıyık (2016: 224-226) örgütsel özdeşleşme ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı pozitif bir ilişki
	Otel İşletmeleri	Sökmen (2019: 986) örgütsel özdeşleşme ile örgütsel bağlılık arasında güçlü pozitif ilişki
Örgütsel Özdeşleşme ve Algılan Örgütsel Destek	Otel İşletmeleri	Kılıç ve Gülen (2019: 1584) örgütsel özdeşleşme ve algılan örgütsel destek arasında orta düzeyli anlamlı pozitif ilişki
	Kamu Üniversitesi	Battal ve Soyalm (2020: 170-171) algılanan örgütsel destek, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif anlamlı etkiler

Van Dick vd. (2004: 357) tarafından yapılan çalışmaları sonucunda, örgütsel özdeşleşmenin, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ile ilişkili olduğu belirtilmektedir. Dört örnek üzerinden yürütülen çalışmada güçlü örgütsel özdeşleşmenin iş tatminini desteklediği ve işten ayrılma niyetin de ise düşüşe neden olduğu belirtilmektedir.

Sökmen ve Bıyık (2016: 224-226) tarafından yapılan çalışma neticesinde, örgütsel özdeşleşme ile örgütsel bağlılık, kişi örgüt uyumu ve iş tatmini kavramlarıyla arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu, örgütsel bağlılık kavramı ile ise hem kişi örgüt uyumu hem de iş tatmini arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu belirtilmektedir. Son olarak da iş tatmini ile kişi örgüt uyumu arasında pozitif anlamlı bir ilişki olduğu da ifade edilmektedir.

Sökmen (2019: 986) tarafından otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde gerçekleştirilen çalışma neticesinde, örgütsel özdeşleşme ile örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında güçlü ve pozitif bir ilişki olduğu ve birbirlerini önemli derecede etkiledikleri sonuç kısmında vurgulanmaktadır.

Kılıç ve Gülen (2019: 1584) tarafından Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde gerçekleştirilen çalışma neticesinde, algılan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasında orta düzeyde pozitif anlamlı ilişki olduğu belirtilmektedir.

Battal ve Soyalm (2020: 170-171) tarafından Kamu üniversitesinde gerçekleştirilen çalışma sonucunda, algılan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeyi

pozitif anlamlı olarak etkilediği ve bu ikili ilişkide pozitif güvenliğin aracı rol oynadığı vurgulanmaktadır.

2. PSİKOLOJİK SERMAYE VE İŞ YAŞAM KALİTESİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin ilişkilendirildiği araştırmalar incelendiğinde (Nguyen ve Nguyen, 2012; Mortazavi vd., 2012: 210; Erkuş ve Tüzün, 2013: 24; Kim vd., 2017; Güleç ve Öncül, 2019: 173) otel işletmeleri ve diğer işletmeler kapsamında yapılan araştırmaların sınırlı olduğu anlaşılmaktadır.

Psikolojik sermaye, durumsal olarak geliştirilebilir kapasitedir ve dört alt boyuttan oluşmaktadır. Bu dört alt boyutu üzerinde yapılan çalışmalar sonucunda ise her birinin farklı derecelerde, değişebilir ve eğitimle geliştirilebilir kapasiteler olduğu belirlenmektedir (Luthans vd., 2008: 224). Psikolojik sermaye ve onu oluşturan alt boyutlarının ölçülebilir, değiştirilebilir ve geliştirilebilir olması (Luthans vd., 2007a: 19) nedeniyle, işletmeler daha üst düzey bir yapı olan psikolojik sermaye ile işçüne yatırım yaparak ve geliştirerek, gerçek ve sürdürülebilir büyüme ve performans elde edebilmektedir. Ancak, psikolojik sermaye tek başına yeterli olmamaktadır. İşletmelerde psikolojik sermayeyi destekleyici bir iş ortamı koşullarının olması da gerekmektedir (Luthans vd., 2008: 224). Bu bağlamda, işletmelerde olumlu etkilerin oluşmasını sağlayan ve işletmenin talep gören bir işletmeye dönüşmesini sağlayan, insani çalışma koşullarını temsil eden pozitif bir iş yaşam kalitesi algısıyla mümkün olmaktadır (Mustafayeva ve Üstün, 2018: 666). Çünkü iş yaşam kalitesi, çalışanların memnuniyetini sağlayacak, öğrenmeyi ve kendini geliştirmeyi teşvik eden işgörenler ile çalışma ortamı arasındaki ilişkiyi yansıtmaktadır (Kitratporn ve Puncreobutr, 2016: 134). Bu doğrultuda Nguyen ve Nguyen (2012: 89) tarafından işgörenlerin öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılıkları ile performanslarının iş yaşam kalitesi ile ilgili olduğunu belirtmektedir. Başka açıdan Nafei (2015: 55-56) tarafından ise psikolojik dayanıklılık gibi diğer bileşen özelliklerine sahip işgören kişiliğinin, iş yaşam kalitesini geliştirme çabasında, insanların psikolojik yönlerinin rolleri ile ilgili bilgi sağladığı da belirtilmektedir. Ayrıca Kim vd. (2017: 1640-1642) göre özellikle otel işletmelerinde öz yeterlilik inancına sahip, iyimser, umutlu ve dayanıklı işgörenlerin olması durumu, çalışma ortamı ile ilgilidir. Bu nedenle de otel işletmelerinde işgörenlerin (hayattını devam ettirme, aidiyet ve bilgi vb.) farklı ihtiyaçlarını karşılayarak, iş yaşam kalitesi algıları geliştirilmelidir. Bir işletmede bireyin mutluluğu önemlidir çünkü işgörenlerin,

işletmenin standardına uygun olarak görevlerini başarı ile yerine getirmesi beklenmektedir. Bu nedenle işgörenlerine özen gösteren bir yönetim, işgörenleri tatmin edici iş ilişkileri ve iş koşullarının olduğu bir iş ortamı sağlamalıdır. Böylece iş yaşam kalitesi algılarını etkileyen faktörlerin (tanıma, ödüller ve iş arkadaşlarıyla tatmin edici ilişkiler vb.) sağlanmasıyla, psikolojik sermaye algıları ve iş yaşam kalitesi algılarının gelişmesi ve işgörenlerin refahı ile sonuçlanmaktadır.

3. PSİKOLOJİK SERMAYE VE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ARASINDAKİ İLİŞKİ

Psikolojik sermaye ve örgütsel özdeşleşmenin ilişkilendirildiği araştırmalar incelendiğinde (Norman vd., 2010: 380-386; Erdem vd., 2015: 45; Ateş vd., 2018: 790-791; Doğru, 2019: 188; Düzgün ve Yeşiltaş, 2019: 537; Demir ve Demir, 2019: 356-366) otel işletmeleri ve diğer işletmeler kapsamında yapılan araştırmaların sınırlı olduğu anlaşılmaktadır.

Psikolojik sermaye kavramı, örgüt yönetimi sürecinde işgörenlerin mevcut potansiyellerinin örgütün amacı doğrultusunda ortaya çıkartılması ve yüksek düzeyde işgörenlerden verimlilik sağlayabilmek için işgörenlerin beklentilerinin ve ihtiyaçlarının örgüt yönetimleri tarafından karşılanması gerektiği düşüncesiyle ortaya çıkmaktadır (Yalçın, 2019: 14). Çünkü istenen olumlu çıktılar elde edilmesinde işgörenlerin psikolojik sermayeleri önemli bir rol oynamaktadır (Doğru, 2019: 181). İşgörenlerin kendilerini örgütün bir parçası olarak hissetmeleri veya kendilerini örgütün temsilcileri olarak düşünmeleri de örgütleri ile özdeşleşmeleri durumudur (Ateş vd., 2018: 782).

İşletmelerin rekabet açısından önde olabilmeleri için, iş yerindeki sorunlarla başa çıkabilen işgörenleri elde tutması ve örgütsel çatışmalara duyarlı olmaları, işgörenlerini desteklemeleri ve onların beklentilerine karşılık vermeleri gereklidir. Yapılan destekleme ve beklentilere karşılık verilmesi aynı zamanda işgörenlerin örgütleri ile özdeşleşmeleri için de önemlidir. Bu açıdan emek yoğun ve işgücüne dayalı bir sektör olarak turizm sektöründe işgörenlerin desteklenmesi, örgütleri ile özdeşleşmeleri ve psikolojik sermaye düzeylerinin artırılması gerektiği, rekabet avantajı sağlayabilmek açısından önemli olduğu düşünülmektedir (Düzgün ve Yeşiltaş, 2019: 537). Özellikle otel işletmelerinde işgörenlerden yüksek performans elde etmek için, motive edilmelerinin gerekliliği rekabet gücünde insan kaynağının önemini ortaya koymaktadır. Çünkü işgörenlerin iş yaşamındaki mutluluk, sosyal memnuniyet, güçlü

kişilik, iyimserlik, cesaret ve pozitif ilişkiler vb. işgörenin tutum ve davranışlarını ön plana çıkartmaktadır ve bu durumda psikolojik sermaye ile ilgilidir (Demir ve Demir, 2019: 356). İşgörenin örgütüyle arasında kurduğu pozitif ilişkinin bir ürünü olarak ise örgütsel özdeşleşme oluşmaktadır (Aydın Göktepe vd., 2020: 107). Başka ifadeye göre işgörenlerin desteklenmelerini algulamaları halinde ise örgütsel özdeşleşmeleri sağlanarak pozitif bir süreç oluşmaktadır. Pozitif sürecin sonucunda ise kendine güvenen (öz yeterli), koyduğu hedefler için çabalayan ve alternatif yollar arayan (umutlu), istemedikleri durumlarla karşılaşmaları halinde bunun geçici olduğunu düşünen (iyimser), zorluklar karşısında pes etmeden devam eden (dayanıklı) bireyler oluşması, örgüte karşı aidiyet algısı, örgütü kabullenme gibi örgütsel özdeşleşmeye yönelik durumlar oluşmaktadır (Düzgün ve Yeşiltaş, 2019: 548).

4. İŞ YAŞAM KALİTESİ VE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ARASINDAKİ İLİŞKİ

İş yaşam kalitesi ve örgütsel özdeşleşmenin ilişkilendirildiği araştırmalar incelendiğinde (Efraty ve Sirgy, 1990: 44; Efraty vd., 1991: 73) otel işletmelerinde yapılan bir çalışma olmadığı diğer işletmeler kapsamında yapılan araştırmaların ise sınırlı olduğu anlaşılmaktadır.

Turizm sektörü, dünyada en önde olan sektörler arasındadır. Aynı zamanda bir hizmet sektörü olması nedeniyle, istihdam bakımından da ön plandadır. Bu açıdan da turizm işletmelerinde işgörenlerin, örgüte gönüllü katılımı ve yönetimin de işgörenlere karşı tutum ve davranışları önemli olmaktadır (Kılıç ve Gülen, 2019: 1572). Bu noktada amaçlarından birisinin işgörene önem vermek ve insani değerleri öne çıkartmak olan aynı zamanda bir diğer amacının da örgütsel etkiliği ve verimliliği sağlayan bir çalışma ortamının oluşması olan iş yaşam kalitesi (Türk ve Yıldız, 2015: 140) öne çıkmaktadır. Çünkü yüksek kaliteli bir iş yaşamı (QWL) sağlanan işgörenler, daha üretken ve etkili olmaktadır (Janes ve Wisnom, 2010: 107). Ayrıca işgörenlerin iş yaşam kalitesinin artırılması, işletmeye iş doyumunu, motivasyonu, örgütsel özdeşleşme vb. somut veya somut olmayan faydalar da sağlayabilmektedir (Efraty ve Sirgy, 1990: 44). Örneğin işgörenler örgütleri ile özdeşleştiklerinde, yaptıkları işleri daha fazla anlamlı olmakta ve daha fazla motive olmaktadır. Böylelikle işte kalma isteklikleri artmakta, örgütlerini destekleyici davranış sergileyerek örgütün yararına gönüllü çaba harcamaktadırlar (İşcan, 2006: 161). Bir başka ifadeyle işgörenlerin kendilerini örgütün bir parçası

hissetmeleri ve örgüt ile psikolojik bir bağ kurmaları olan örgütsel özdeşleşme, iyi ve kötü günde örgütte kalma arzusu olarak, işletmeler tarafından istenilen pek çok çıktı tutumun öncülü olmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010: 184). Bu doğrultuda bu durumun gerçekleşmesi için de Acar vd. (2018: 15) ifadesiyle işletmeler, işgörene kendisini ifade edebileceği, karşılıklı başarı için kendilerini uygulayacağı ve kendini örgütüyle özdeşleştirebileceği ortam da sağlamaktadır. Ayrıca Gazeloğlu vd. (2019: 87-91) göre işgörenlerin örgütsel özdeşleşme davranışları sergileyebilmeleri için ise bazı ihtiyaçlarının karşılanması gerekmektedir. Bu bağlamda da Efraty vd. (1991: 73) tarafından iş yaşam kalitesinin (yaşam memnuniyeti ve ihtiyaç memnuniyeti) örgütsel özdeşleşmeyi etkileme de önemli bir rol oynadığı belirtilmektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

PSİKOLOJİK SERMAYE VE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMEYE ETKİSİ: AFYONKARAHİSAR'DAKİ OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Nicel uygulamalı ve betimsel nitelikte olan bu araştırmanın amacı, psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini araştırarak ortaya koymaktır. Araştırma amacına ulaşabilme aşamasında ise Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri özelinde, değişkenlerin otel işletmelerinde çalışmakta olan işgörenler üzerindeki etkilerini ortaya koyma gayesi güdülmüştür. Bu bağlamda Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama yapılarak, elde edilen verilerin analizlerinin yapılması amaçlanmıştır.

Araştırmanın önemine değinmek gerekirse; iş yaşamında rekabet artışı, işletmelerde insan kaynağına verilen önemin artmasına ve yapılan yatırımların da insan kaynağındaki örgütsel davranışın geliştirilmesi yönünde odaklanmasına neden olmuştur. Bireyin olumlu psikoloji ile geliştirilen ve olumlu örgütsel davranışla sonuçlandırılan duygusal durumları, bu yönde yapılan yatırımları mantıklı kılmaktadır (Demir ve Demir, 2019: 356). Ayrıca rekabet artışı, işletmelerin insan kaynağını yönetme ve geliştirme de yeni yöntemler aramasına neden olmuştur. Bu aşamada hem örgüt hem de işgören açısından değer yaratan, değerli ve geliştirilebilir olan insan kaynağının sahip olduğu psikolojik sermayeye yatırım yapılması ve geliştirilmesi gerektiği önümüze çıkmaktadır (Güleç ve Öncül, 2019: 158). Ek olarak psikolojik sermaye konusu ile alakalı ülkemizde çok fazla araştırmaya rastlanılmaması ve bu nedenle de örgütsel davranış alanında çok fazla irdelenemeyen bir konu olması (Erkmen ve Esen, 2012: 59) çalışmamızda ilk değişken olarak bu konuya odaklanmamıza neden olmuştur. İş yaşam kalitesi kavramının işgörenin hayatında birinci dereceden önemli olması (Patil ve Swadi, 2014: 149) ve bir bireyin iş günü boyunca tüm refahını etkileyen etmenleri (maaş, sosyal yardımlar, ilerleme potansiyeli vb.) kapsıyor olması (Ballou ve Godwin, 2007: 41) çalışmamızın ikinci değişkeni olarak baz almamızı sağlamıştır. Son olarak, örgütsel özdeşleşme son yıllarda, örgütsel davranış alanında önemli araştırma konusu haline gelmiş ve örgütsel davranış konusunun farklı boyutları ile ilişkilendirilerek araştırılan bir konudur. Fakat örgütsel özdeşleşmenin oluşumu ile ilgili yapılan

araştırmaların sınırlı olduğu bir hakikattir (Demir ve Demir, 2019: 357). Bu bağlamda beş yıldızlı otel işletmeleri kapsamında yuruteden psikolojik sermaye, iş yaşam kalitesi ve orgutesel ozdeşleşme değişkenlerinin uğunun ilişkilendirildiği ve işgorenerler açısından onemlerinin ele aldığı bir ęalıřmanın olmayışı, “*Psikolojik Sermaye ve İş Yaşam Kalitesinin Orgutesel Ozdeşleşmeye Etkisi: Afyonkarahisar'daki Otel İşletmeleri Uzerinde Bir Araştırma*” adlı araştırma fikrinin ortaya ęıkmasına zemin hazırlanmıştır.

2. ARAşTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Psikolojik sermaye, bireyin “kim olduğu” ve “kim olabileceği” ile ilgilenir ve kapsamlı bir şekilde, bireyin pozitif psikolojik gelişimi olarak tanımlanmaktadır (Bekmezci vd., 2020: 857). Başka ifadeye gore ise psikolojik sermaye orgütün sahip olduğu insan gucunun iyileştirilmesi ile ilişkili bir kavramdır. Dolayısıyla orgutlerin, işgorenerlerinin oz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık gibi ozelliklerini guçlendirmesi halinde orgute olan bağlılıkları ile birlikte orgutesel gelişim de sağlanmaktadır (Orgun vd., 2017: 176-177). ęunku psikolojik sermaye, salt var oluştan gelen bir ozellikten ote, emek verildiğinde gelişime açık bir kavram olarak, kişinin bilinę seviyesi artıkça, oz yeterlilik duygusuyla birlikte ekibin uyesi olma aidiyetini içeren bilişsel ve duygusal bir ęabadır. Ayrıca psikolojik sermaye seviyesi artan işgorenerlerin, iş performanslarının da artacağına ilişkin bilgiler doğrultusunda oluşan varsayımlar ile birlikte, orgutesel ozdeşleşmenin de bu olumlu durumdan etkilenmesinin söz konusu olabileceği ongörülmektedir (Ateş vd., 2018: 784). Bu doğrultuda Erdem vd. (2015: 52) tarafından kamu sektoründe yapılan ve Doğru (2019: 188) tarafından hizmet sektoründe geręekleřtilen ve Duzgun ve Yeşiltaş (2019: 547) tarafından otel işletmelerinde geręekleřtilen ęalıřma sonuçları, psikolojik sermayenin orgutesel ozdeşleşme uzerinde etkisi olduğuna ilişkin varsayımları destekler niteliktedir.

H1: Otel işletmelerinde ęalıřan işgorenerlerin sahip oldukları psikolojik sermayenin orgutesel ozdeşleşmeye pozitif anlamlı etkisi vardır.

İş yaşam kalitesi ęalıřanların fiziksel ve zihinsel iyi oluşlarıdır (ęelebi ve Uysal, 2019: 174). Bir başka ifadeyle iş yaşam kalitesi, bir bireyin işyerini oluşturan fiziksel ve psikolojik bileşenleri algılamasının ifadesidir. Bu algılama işgorenerin kendi beklenti, bakış ve yaklaşımlarından bağımsız olamayacağından, işgorenerin ihtiyaçları doğrultusunda ortaya ęıkan bir algılamadan bahsedilebilmektedir. Bu doğrultuda da iş yaşamının “kaliteli” olarak algılanması, işgorenerin ęalıřma ortamına ilişkin ihtiyaçlarının

karşılandığının bir göstergesi olarak kabul görmektedir (Türkey, 2015: 240-241). Dolayısıyla da işgörene sunulan örgütsel olanaklar hem işletme başarısında önemli bir rol oynamakta hem de bireylerin sağlıklı, mutlu ve huzurlu bir yaşam sürdürmelerinde etkili olmaktadır (Erdem ve Kaya, 2013: 135). Ayrıca işgörenlerin örgüt yaşamında iş yaşam kalitelerinin yüksek düzeyde olması, işgören mutluluğunun yanı sıra amaç ve hedefler için motive olmalarını ve örgüte olan bağlılıkları gibi birçok faktörü etkilemektedir (Yalçın vd., 2016: 206). Örneğin bireyler, kendi kendini tanımlamaya yardımcı olan diğer kişiler veya gruplarla bağlantılar kurmak istedikleri (Acar vd., 2018: 15) için, işgörenin kurumsal düzeyde kimlik oluşturması ve kendini işletmesiyle bir algılaması olan örgütle özdeşleşmeleri de (Erbay ve Turgut, 2015: 278) gerçekleşebilmektedir. Bu bağlamda ise iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşme üzerinde etkili olduğuna dair yapılan çalışmalar (Efraty ve Sirgy, 1990: 44; Efraty vd., 1991: 73) bu düşünceyi destekler niteliktedir.

H₂: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin sahip oldukları iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif anlamlı etkisi vardır.

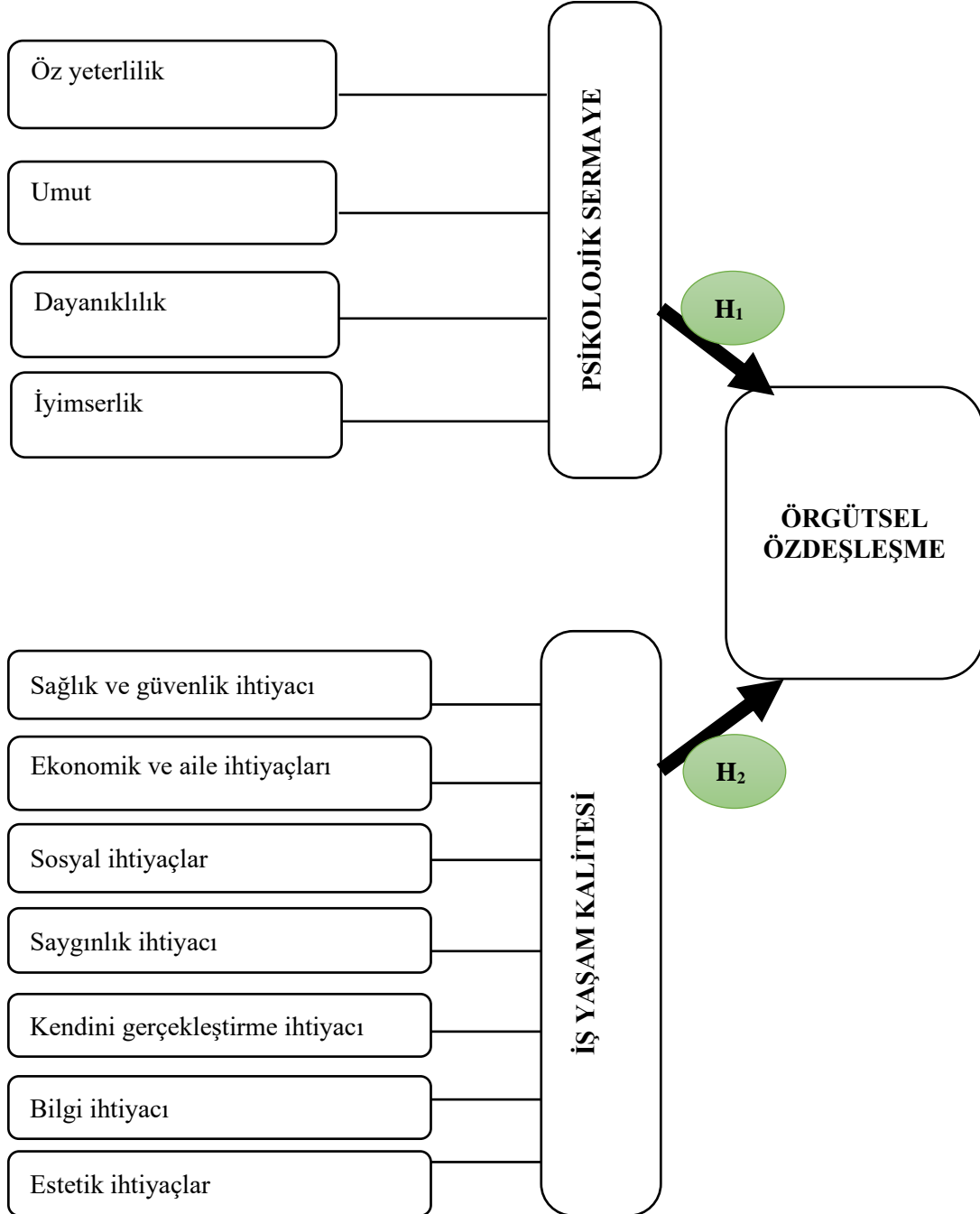
Araştırmaya ilişkin yukarıda verilen amaç ve hipotez doğrultusunda aşağıdaki araştırma sorularına cevap aranmıştır:

- Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin psikolojik sermaye algıları nedir?
- Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş yaşam kalitesi algıları nedir?
- Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri nedir?
- Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin psikolojik sermaye algıları demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
 - Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş yaşam kalitesi algıları demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
 - Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
 - Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin psikolojik sermaye algılarının örgütsel özdeşleşme düzeyleri üzerinde bir etkisi var mıdır?
 - Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarının örgütsel özdeşleşme düzeyleri üzerinde bir etkisi var mıdır?

- Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin psikolojik sermaye algıları ile iş yaşam kalitesi algıları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Araştırma konusunu oluşturan değişkenlerle ilgili yukarıda da belirtilen bilgiler ışığında Şekil 5’de oluşturulan araştırmanın şekilsel modeli verilmiştir.

Şekil 5. Araştırmanın Şekilsel Modeli



Son olarak çalışmanın asıl konusunu oluşturan; psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisinin ele alındığı bir çalışma ise bulunmamaktadır.

3. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI

Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde gerçekleştirilen bu çalışma psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini incelemektedir. Çalışma anket yöntemi tekniğiyle elde edilen veriler üzerinden gerçekleştirilmektedir. Evrenin tamamına maliyet, zaman ve ulaşılabilirlik kısıtları nedeniyle ulaşılamaması, çalışmanın belirli bir örneklem bazında gerçekleştirilmesinin nedenidir. Bu sebeple araştırmada küme örnekleme yöntemi yoluyla hesaplanan örneklem büyüklüğüne, ulaşılmaya çalışılmıştır. Ayrıca sektörel açıdan bakılarak, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yoğun iş tempoları nedeniyle, zaman kısıtları ve anket sorularına net yanıtlayamamalarının göz önünde bulundurulmasından dolayı, araştırma Afyonkarahisarda'ki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler ile sınırlıdır.

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmanın bu kısmında, Afyonkarahisar'daki otel işletmeleri özelinde gerçekleştirilen araştırmanın veri toplama yöntemi, evren ve örnekleme ve veri analiz yöntemlerine ilişkin bilgiler sunulmuştur.

4.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Araştırma kapsamında, veri toplama teknikleri arasından en yaygın olarak tercih edilen anket tekniği (Ural ve Kılıç, 2018: 49) tercih edilmiş, araştırmada dört bölümden oluşan bir anket uygulanmıştır. Birinci bölümde Afyonkarahisar beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenlerine ait demografik (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir) ve bazı bireysel özelliklerin (çalışılan departman, kadro düzeyi, işletmedeki çalışma süresi ve otelcilik sektöründe çalışma süresi) ortaya konulmasını destekleyen sorulardan oluşmaktadır. İkinci bölüm, psikolojik sermaye ölçeği, üçüncü bölüm iş yaşam kalitesi ölçeği ve dördüncü bölüm ise örgütsel özdeşleşme ölçeği kapsamında oluşturulmaktadır.

Psikolojik Sermaye Ölçeği: Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin psikolojik sermaye algılarını ölçmek için, 24 maddelik öz yeterlilik (6), umut (6), dayanıklılık (6) ve iyimserlik (6) şeklinde dört alt ifade altında toplanan Luthans vd. (2007a: 237-238) ölçeği son yıllarda otel işletmelerinde yapılan

çalışmalarda (Lin, 2013: 2107; Peak vd., 2015: 15; Jung ve Yoon, 2015: 1141; Örgün vd., 2017: 177) kullanıldığı için tercih edilmiştir. Luthans vd. (2007a: 237-238) ölçeği, Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği yapılan (Çetin ve Basım, 2012; Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013) çalışmalar saptanmış ve bu iki çalışma soruları karşılaştırılmıştır. Daha sonrasında orijinal çalışmanın çevirisi için uzman iki hocadan yardım olarak karşılaştırma yapılmıştır. Anket hazırlarken daha çok Erkuş ve Afacan Fındıklı'nın (2013) kullandığı ölçek ifadeleri tercih edilmiştir. Fakat sorularda iki uzmandan yardım olarak küçük değişiklikler ve işgörenler açısından daha anlaşılır olabilmesi açısından küçük düzenlemeler yapılmıştır.

İş Yaşam Kalitesi Ölçeği: Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarını ölçmek için öncelikle Sirgy vd. (2001) ölçek soruları ile Walker vd. (2009) ölçek soruları karşılaştırılmıştır. Literatür incelemeleri sonucunda son yıllarda hizmet sektöründe yapılan (Taşdemir Afşar, 2011; Çakır vd., 2018; Acar ve Erkan, 2018; Işık ve Başar, 2019) ilgili çalışmalarda 16 maddelik sağlık ve güvenlik ihtiyacı (3), ekonomik ve aile ihtiyaçları (3), sosyal ihtiyaçlar (2), saygınlık ihtiyacı (2), kendini gerçekleştirme ihtiyacı (2), bilgi ihtiyacı (2) ve estetik ihtiyaçlar (2) şeklinde 7 alt boyut altında toplanan Sirgy vd. (2001) ölçek sorularının daha çok tercih edildiği kanısına varılmıştır. Bu doğrultuda araştırmada Sirgy vd. (2001) ölçeği ve ilgili ölçeği Uluslararası Test Komisyonu test adaptasyon rehberliği vasıtasıyla Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği yapılan ve Croanbach's Alfa katsayısı 0,88 olan Taşdemir Afşar (2011) çalışması İş Yaşam Kalitesi Ölçeği soruları tercih edilmiştir.

Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği: Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyini ölçmek için ise 6 ifadeden oluşan Mael ve Ashforth (1992) tek boyutlu ölçeği son yıllarda otel işletmelerinde ve hizmet sektöründe yürütülen çalışmalarda (Yarmacı, 2012: 64; Baytok vd., 2014: 401; Erdem vd., 2015: 47; Yarmacı vd., 2016: 144; Kılıç ve Gülen, 2019: 1579; Doğru, 2019: 186; Zorlu vd., 2019: 283) tercih edildiği saptanmıştır. Bu doğrultuda Mael Ashforth (1992) ölçeğini Türkçe uyarlayan Yarmacı (2012) çalışmasının ölçek soruları kullanılmıştır.

Araştırmada psikolojik sermaye, iş yaşam kalitesi ve örgütsel özdeşleşme ölçekleri ifadelerinde amaç doğrultusunda Ural ve Kılıç'ın (2018: 52-53) ifadesiyle çok soru, yargı, ifade ve madde içeren konularda amaca uygun olarak Likert tipi ölçek

sorularından 5'li Likert ölçeği kullanımı tercih edilmiştir. Ayrıca ilgili sorulara Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin “Hiç Katılmıyorum”, “Az Katılıyorum”, “Orta Düzeyde Katılıyorum”, “Çok Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” şıklarından bir tanesini seçmeleri yöntemiyle ankete katılımları sağlanmıştır.

4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini ortaya koyan bu araştırmanın evreni, Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenleri kapsamaktadır. Araştırma kapsamında anketler, 21.10.2019 ile 23.02.2020 tarihleri arasında, yaklaşık 1525 çalışanın bulunduğu, 7 beş yıldızlı otel işletmesinden, bir otel işletmesinin ankete izin vermemesi nedeniyle 6 otele personel sayısı ile orantılı olarak 600 anket dağıtılmıştır. Dağıtılan anketlerden 443 anket doldurulmuş, 25 tanesi eksik bilgilerden dolayı iptal edilmiş ve 418 anketin analiz yapılması uygun görülmüştür.

Araştırmada ulaşılabilirlik, zaman, maliyet ve kontrol güçlüklerinden dolayı evrenin tamamına ulaşılamayacağı göz önünde bulundurularak evrenin tümü yerine örneklem alma yoluna gidilmiştir. Araştırmada, örneklem büyüklüğünü belirlemek için, Özdamar'ın (2001) nicel araştırmalar sınırlı evren formülü hesaplanmıştır (Özdamar, 2001'den akt. Ural ve Kılıç, 2018: 42);

$$n = \frac{NS^2 \cdot Z_a^2}{(N-1) \cdot H^2 + Z_a^2 S^2} = \frac{1525 \cdot 1^2 \cdot 1,96^2}{1524 \cdot 0,1^2 + 1^2 \cdot 1,96^2} = \frac{5,858.44}{19,0816} = 307,02$$

n: Örneklem büyüklüğü (örnekleme dahil edilecek birey sayısı)

N: Evren büyüklüğü

σ: Standart sapma değeri

H: Etki büyüklüğü –örnekleme hatası

z: Belirli bir anlamlılık düzeyine-yanılma olasılık değerine –“α” veya güven düzeyine “1-α” karşılık olan ve teorik değer (Çift yönlü hipotez ve sonsuz serbestlik derecesinde α=0,05 için 1,96 ve α=0,01 için 2,58'dir).

Araştırmada küme örnekleme yöntemi (Baştürk ve Taştepe, 2013: 141; Ural ve Kılıç, 2018: 36) doğrultusunda, 11 adet beş yıldızlı otelden Afyonkarahisar şehir merkezinde bulunan 6'sı küme olarak seçilmiş ve araştırma bu otellerde yapılmıştır.

4.3. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ

Bu araştırmada uygulan anket verilerinin analizi Sosyal Bilimler İstatistik Analiz yazılımı aracılığıyla yapılmıştır. Araştırmada ilk aşamada beş yıldızlı otel işletlerinde çalışan işgörenlerin demografik ve bazı bireysel özelliklerine ilişkin dağılım frekans ve yüzde dağılım yöntemi kullanılarak tasvir edilmiştir. İkinci aşamada otel işgörenlerinin psikolojik sermaye algıları, iş yaşam kalitesi algıları ve örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları, aritmetik ortalamaları ve standart sapma değerleri hesaplanarak tablo halinde sunulmuş ve yorumlanmıştır.

Üçüncü aşamada otel işgörenlerinin psikolojik sermaye algıları, iş yaşam kalitesi algıları ve örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin görüşlerinde, cinsiyet ve medeni durumlarına göre farklılık olup olmadığını belirlemek için, Ural ve Kılıç'ın (2018: 186-194) ifadesiyle “birbirinden bağımsız iki grubun veya örneklemin bağımlı değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılması ile ortamlar arasındaki farkın belirli bir güven düzeyinde (%95, %99 gibi) anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla uygulanan bağımsız örneklem t-testi, (Independest Samples t-test)” yapılarak tablo halinde sunulmuş yorumlanmıştır. Aynı şekilde otel işgörenlerinin psikolojik sermaye algıları, iş yaşam kalitesi algıları ve örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin görüşlerinde yaş, eğitim durumu, departman, kadro düzeyi, işletmede çalışma süresi, sektörde çalışma süresi ve gelir değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için ise Çoskun vd. (2017: 209) ifadesiyle “ikiden fazla grubun karşılaştırılması aşamasında uygun test istatistiği One-Way ANOVA” yapılarak tablo halinde sunulmuş ve yorumlanmıştır. Ayrıca çoklu karşılaştırma yapabilmek için Tukey testi (Ural ve Kılıç, 2018: 200-202) yapılarak tabloda yer verilmiş ve yorumlanmıştır. Dördüncü aşamada psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşme ile anlamlı bir ilişkisinin olup olmadığını incelemek için, Coşkun vd. (2017: 238) ifadesiyle “değişkenler arasındaki ilişkinin gücünü/şiddetini ölçme aşamasında yaygın olarak tercih edilen korelasyon analizi” yapılarak tablo halinde sunulmuş ve yorumlanmıştır. Beşinci aşamada ise psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini belirlemek için, Ural ve Kılıç'ın (2018: 237) ifadesiyle “bir bağımlı değişken ve iki

veya daha fazla bağımsız değişken olduğunda çoklu doğrusal regresyon analizi” yapılarak tablo halinde sunulmuş ve yorumlanmıştır.

Ölçeklerin yapı geçerliği için faktör analizi (Yaşlıoğlu, 2017: 75) uygulanmış olup, güvenirlik analizine ilişkin iç tutarlık katsayısı için ise Croanbach’s Alfa değerleri (Kula Kartal ve Mor Dirlik, 2016: 1869) hesaplanmıştır. Faktör analizi sonucunda, psikolojik sermaye ölçeği, toplam varyansın %62,71’ini açıklayan dört faktöre ayrılırken, iş yaşam kalitesi ölçeği ise toplam varyansın %65,44’ünü açıklayan yedi faktöre ayrılmıştır. Örgütsel özdeşleşme ölçeği ise toplam varyansın %60,33’ünü açıklayan tek faktör altında toplanmıştır. Güvenirlik analizi sonucunda, Croanbach’s Alfa katsayıları psikolojik sermaye ölçeği için 0,912, iş yaşam kalitesi ölçeği için 0,894 ve örgütsel özdeşleşme ölçeği için ise 0,758 olarak hesaplanmıştır.

5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Çalışmanın bu kısmında, Afyonkarahisar’daki beş yıldızlı otel işletmeleri özelinde gerçekleştirilen araştırmaya katılan katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin, psikolojik sermaye algılarına, iş yaşam kalitesi algılarına ve örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin bulgularına yer verilmiştir. Ayrıca katılımcıların psikolojik sermaye algılarının, iş yaşam kalitesi algılarının ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin demografik özelliklerine göre farklılıklarına ilişkin bulgulara, psikolojik sermaye, iş yaşam kalitesi ve örgütsel özdeşleşme ile ilgili yapılan korelasyon analizi ve regresyon analizi sonuçlarına çalışmanın bu bölümünde yer verilmiştir.

5.1. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmaya neticesinde katılımcı otel işletmeleri işgörenlerinin demografik özelliklerine ilişkin bilgiler sunulmuştur. Bu doğrultuda Tablo 8’de katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımına ilişkin bulgular verilmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	f	%
Kadın	153	36,6
Erkek	265	63,4
Toplam	418	100,0

Tablo 8’e göre araştırmaya katılan çalışanların %36,6’sı (f=153) kadın, %63,4’ü (f=265) ise erkektir.

Tablo 9’da katılımcıların yaşlarına göre dağılımına ilişkin bulgular verilmektedir.

Tablo 9. Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı

Yaş	f	%
24 Yaş ve Altı	115	27,5
25 – 34 Yaş Arası	167	40,0
35 – 44 Yaş Arası	104	24,9
44 Yaş ve Üzeri	32	7,7
Toplam	418	100,0

Tablo 9’da araştırmaya katılan çalışanların yaşlarına göre dağılımı incelendiğinde; %27,5’inin (f=115) 24 yaş ve altı, %40’ının (f=167) 25 ve 34 yaş arası, %24,9’unun (f=104) 35 ve 44 yaş arası ve %7,7’sinin (f=32) ise 44 yaş ve üzeri olduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 10’da katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımına ilişkin bulgular verilmektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni Durum	f	%
Bekâr	176	42,1
Evli	242	57,9
Toplam	418	100,0

Tablo 10’da katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında; %42,1’inin (f=176) bekâr, %57,9’unun (f=242) evli olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 11’de katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımına ilişkin bulgular verilmektedir.

Tablo 11. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	f	%
İlköğretim	53	12,7
Ortaöğretim (Lise)	243	58,1
Ön Lisans	65	15,6
Lisans ve Üzeri	57	13,6
Toplam	418	100,0

Tablo 11’de katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında; %12,7’sinin (f=53) ilköğretim mezunu, %58,1’inin (f=243) ortaöğretim (lise) mezunu,

%15,6'sının (f=65) ön lisans mezunu ve %13,6'sının (f=57) lisan ve üzeri mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 12'de katılımcıların departmanlarına göre dağılımına ilişkin bulgular verilmektedir.

Tablo 12. Katılımcıların Departmanlarına Göre Dağılımı

Departman	f	%
Önbüro	37	8,9
Yiyecek İçecek	105	25,1
Kat Hizmetleri	77	18,4
Mutfak	70	16,7
Diğer	129	30,9
Toplam	418	100,0

Tablo 12'de katılımcıların departmanlarına göre dağılımlarına bakıldığında; %8,9'unun (f=37) önbüro çalışanı, %25,1'inin (f=105) yiyecek içecek çalışanı, %18,4'ünün (f=77) kat hizmetleri çalışanı, %16,7'sinin (f=70) mutfak çalışanı ve %30,9'unun (f=129) diğer departman çalışanı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 13'de katılımcıların kadro düzeyine göre dağılımına ilişkin bulgular verilmektedir.

Tablo 13. Katılımcıların Kadro Düzeyine Göre Dağılımı

Kadro Düzeyi	f	%
Üst Kademe Yönetici	19	4,5
Alt Kademe Yönetici	58	13,9
İşgören	341	81,6
Toplam	418	100,0

Tablo 13'de katılımcıların kadro düzeyine göre dağılımlarına bakıldığında; çalışanların %4,5'inin (f=19) üst kademe yönetici, %13,9'unun (f=58) alt kademe yönetici ve %81,6'sının (f=341) ise işgören olduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 14'de katılımcıların işletmedeki çalışma sürelerine göre dağılımına ilişkin bulgular verilmektedir.

Tablo 14. Katılımcıların İşletmedeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

İşletmedeki Çalışma Süresi	f	%
1 Yıldan Az	79	18,9
1 – 4 Yıl	181	43,3
5 – 9 Yıl	129	30,9
10 Yıl ve Üzeri	29	6,9
Toplam	418	100,0

Tablo 14’de katılımcıların işletmedeki çalışma sürelerine göre dağılımlarına bakıldığında; işgörenlerin %18,9’unun (f=79) bir yıldaz az işletmedeki çalışma süresi, %43,3 (f=181) 1 ve 4 yıl arası işletmedeki çalışma süresi, %30,9’unun (f=129) 5 ve 9 yıl arası işletmedeki çalışma süresi ve %6,9’unun (f=29) 10 yıl ve üzeri işletmedeki çalışma süresi olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 15’de katılımcıların sektörde çalışma sürelerine göre dağılımına ilişkin bulgular verilmektedir.

Tablo 15. Katılımcıların Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Sektörde Çalışma Süresi	f	%
1 Yıldan Az	48	11,5
1 – 4 Yıl	169	40,4
5 – 9 Yıl	140	33,5
10 Yıl ve Üzeri	61	14,6
Toplam	418	100,0

Tablo 15’de katılımcıların sektörde çalışma sürelerine göre dağılımlarına bakıldığında; işgörenlerin %11,5’inin (f=48) bir yıldaz az sektörde çalışma süresi, %40,4’ünün (f=169) 1 ve 4 yıl arası sektörde çalışma süresi, %33,5’inin (f=140) 5 ve 9 yıl arası sektörde çalışma süresi ve %14,6’sının (f=61) 10 yıl ve üzeri işletmedeki çalışma süresi olduğu görülmektedir.

Tablo 16’da katılımcıların gelirlerine göre dağılımına ilişkin bulgular verilmektedir.

Tablo 16. Katılımcıların Gelirlerine Göre Dağılımı

Gelir	f	%
2020 TL/veya Daha Az	117	28,0
2020-2500 TL	232	55,5
2501-3500 TL	46	11,0
3500 TL ve Üzeri	23	5,5
Toplam	418	100,0

Tablo 16’da katılımcıların gelirlerine göre dağılımlarına bakıldığında; işgörenlerin %28’inin (f=117) 2020 TL/veya daha az, %55,5’inin (f=232) 2020 TL ve 2500 TL arası, %11’inin (f=46) 2501 TL ve 3500 TL arası ve %5,5’inin (f=23) 3500 TL ve üzeri gelirlerin olduğu anlaşılmaktadır.

5.2. KATILIMCILARIN PSİKOLOJİK SERMAYE ALGILARINA İLİŞKİN BULGULAR

Bu aşamada araştırma neticesinde elde edilen katılımcı otel işletmeleri işgörenlerinin psikolojik sermaye ölçeğine ilişkin görüşlerinin yüzde ve frekans dağılımlarıyla aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Öncelikle Psikolojik Sermaye Ölçeği'ne ilişkin otel işgörenlerinin genel aritmetik ortalaması ise **3,81(ss=0,54)** yüksek seviyededir.

Tablo 17'de işgörelere uygulanan Psikolojik Sermaye Ölçeği, öz yeterlilik boyutuna ilişkin katılımcıların görüşlerini belirlemeye yönelik betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 17. Psikolojik Sermaye Ölçeği, Öz yeterlilik Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri

Sıra	İfadeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	S.S.	
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)			
1	Uzun dönemli bir soruna çözüm bulabilmek için analiz yaparken kendime güvenirim.	f	10	13	91	148	156	4,02	0,96
		%	2,4	3,1	21,8	35,4	2,4		
2	Üst yönetimle veya amirlerimle yaptığım toplantılarda işimle (uzmanlık alanımla) ilgili konularda kendime güvenirim.	f	5	16	85	160	152	4,04	0,90
		%	1,2	3,8	20,3	38,3	36,4		
3	İşletmenin stratejisi ve amaçları ile ilgili tartışmalara katkıda bulunma konusunda kendime güveniyorum.	f	6	18	106	142	146	3,96	0,95
		%	1,4	4,3	25,4	34,0	34,9		
4	Çalışma alanımla ilgili hedef ve amaçların belirlenmesine yardımcı olurken kendime güvenirim.	f	4	14	89	158	153	4,05	0,89
		%	1,0	3,3	21,3	37,8	36,6		
5	İşletme dışındaki kişilerle (tedarikçiler, müşteriler vb.) sorunları tartışmak üzere iletişime geçerken kendime güvenirim.	f	10	15	97	139	157	4,00	0,98
		%	2,4	3,6	23,2	33,3	37,6		
6	Çalışma arkadaşlarıma bilgi aktarırken kendime güvenirim.	f	1	18	73	172	154	4,10	0,85
		%	0,2	4,3	17,5	41,1	36,8		
GENEL						4,03	0,75		

Tablo 17'ye bakıldığında Psikolojik Sermaye Ölçeği, öz yeterlilik boyutuna ilişkin katılımcıların en olumlu görüş belirttikleri ifade "Çalışma arkadaşlarıma bilgi aktarırken kendime güvenirim" ifadesi olurken en olumsuz görüş bildirdikleri ifade ise

“İşletmenin stratejisi ve amaçları ile ilgili tartışmalara katkıda bulunma konusunda kendime güveniyorum” ifadesi olmuştur. “Çalışma arkadaşlarıma bilgi aktarırken kendime güvenirim” ifadesine katılımcıların, %0,2’si (f=1) “Hiç Katılmıyorum”, %4,3’ü (f=18) “Az Katılıyorum”, %17,5’i (f=73) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %41,1’i (f=172) “Çok Katılıyorum” ve %36,8’i (f=154) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. “İşletmenin stratejisi ve amaçları ile ilgili tartışmalara katkıda bulunma konusunda kendime güveniyorum” ifadesine ise katılımcıların %1,4’ü (f=6) “Hiç Katılmıyorum”, %4,3’ü (f=18) “Az Katılıyorum”, %25,4’ü (f=106) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %34’ü (f=142) “Çok Katılıyorum” ve %34,9’u (f=146) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. Ek olarak da öz yeterlilik boyutuna ilişkin otel işgörenlerinin genel aritmetik ortalaması **4,03 (ss=0,75)** oldukça yüksek seviyede olduğu görülmektedir.

Tablo 18’de işgörenlere uygulanan Psikolojik Sermaye Ölçeği, umut boyutuna ilişkin katılımcıların görüşlerini belirlemeye yönelik betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 18. Psikolojik Sermaye Ölçeği, Umut Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri

Sıra	İfadeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	S.S.	
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)			
7	Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.	f	5	20	76	180	137	4,01	0,90
		%	1,2	4,8	18,2	43,1	32,8		
8	Şu an gayretli bir şekilde iş hedeflerimi gerçekleştirme peşindeyim.	f	4	19	81	173	141	4,02	0,89
		%	1,0	4,5	19,4	41,4	33,7		
9	Bir problemin pek çok çözüm yolu vardır.	f	6	15	80	173	144	4,03	0,89
		%	1,4	3,6	19,1	41,4	34,4		
10	Şu an, işimde kendimi oldukça başarılı olarak görüyorum.	f	2	17	77	188	134	4,04	0,84
		%	0,5	4,1	18,4	45,0	32,1		
11	Mevcut işimle ilgili hedeflerime ulaşmada birçok yol bulabileceğimi düşünüyorum.	f	5	23	89	180	121	3,93	0,90
		%	1,2	5,5	21,3	43,1	28,9		
12	Şu an itibarıyla kendim için belirlediğim hedefleri yakalayabiliyorum.	f	9	24	107	190	88	3,77	0,91
		%	2,2	5,7	25,6	45,5	21,1		
GENEL							3,97	0,69	

Tablo 18’de görüldüğü üzere, Psikolojik Sermaye Ölçeği, umut boyutuna ilişkin katılımcıların en olumlu görüş belirttikleri ifade “Şu an, işimde kendimi oldukça başarılı olarak görüyorum” ifadesi olurken en olumsuz görüş bildirdikleri ifade ise “Şu an itibariyle kendim için belirlediğim hedefleri yakalayabiliyorum” ifadesi olmuştur. “Şu an, işimde kendimi oldukça başarılı olarak görüyorum” ifadesine katılımcıların, %0,5’i (f=2) “Hiç Katılmıyorum”, %4,1’i (f=17) “Az Katılıyorum”, %18,4’ü (f=77) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %45’i (f=188) “Çok Katılıyorum” ve %32,1’i (f=134) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. “Şu an itibariyle kendim için belirlediğim hedefleri yakalayabiliyorum” ifadesine ise katılımcıların %2,2’si (f=9) “Hiç Katılmıyorum”, %5,7’si (f=24) “Az Katılıyorum”, %25,6’ü (f=107) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %45,5’i (f=190) “Çok Katılıyorum” ve %21,1’i (f=88) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. Ek olarak da umut boyutuna ilişkin otel işgörenlerinin genel aritmetik ortalaması **3,97 (ss=0,69)** yüksek seviyede olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 19’da işgörenlere uygulanan Psikolojik Sermaye Ölçeği, dayanıklılık boyutuna ilişkin katılımcıların görüşlerini belirlemeye yönelik betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 19. Psikolojik Sermaye Ölçeği, Dayanıklılık Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri

Sıra	İfadeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	S.S.	
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)			
13	İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma ve yoluma devam etme konusunda sıkıntı yaşıyorum.	f	59	46	132	118	63	3,19	1,23
		%	14,1	11,0	31,6	28,2	15,1		
14	İşimle ilgili ortaya çıkan güçlüklerle genellikle öyle ya da böyle başa çıkabilirim.	f	7	22	117	171	101	3,80	0,92
		%	1,7	5,3	28,0	40,9	24,2		
15	Mecbur kalırsam, işimi yalnız kendim de yapabilirim.	f	2	20	93	176	127	3,97	0,87
		%	0,5	4,8	22,2	42,1	30,4		
16	İşimdeki stresli durumları çok kafama takmam.	f	27	35	125	159	72	3,51	1,07
		%	6,5	8,4	29,9	38,0	17,2		
17	Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zorlukların üstesinden gelebiliyorum.	f	8	20	103	194	93	3,82	0,89
		%	1,9	4,8	24,6	46,4	22,2		
18	İşimde aynı anda birçok şeyle başa çıkabileceğimi hissediyorum.	f	5	13	123	180	97	3,83	0,85
		%	1,2	3,1	29,4	43,1	23,2		
GENEL							3,69	0,61	

Tablo 19'a göre Psikolojik Sermaye Ölçeği, dayanıklılık boyutuna ilişkin katılımcıların en olumlu görüş belirttikleri ifade "Mecbur kalırsam, işimi yalnız kendim de yapabilirim" ifadesi olurken en olumsuz görüş bildirdikleri ifade ise "İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma ve yoluma devam etme konusunda sıkıntı yaşıyorum" ifadesi olmuştur. "Mecbur kalırsam, işimi yalnız kendim de yapabilirim" ifadesine katılımcıların, %0,5'i (f=2) "Hiç Katılmıyorum", %4,8'i (f=20) "Az Katılıyorum", %22,2'si (f=93) "Orta Düzeyde Katılıyorum", %42,1'i (f=176) "Çok Katılıyorum" ve %30,4'ü (f=127) "Tamamen Katılıyorum" şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. "İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma ve yoluma devam etme konusunda sıkıntı yaşıyorum" ifadesine ise katılımcıların, %14,1'i (f=59) "Hiç Katılmıyorum", %11'i (f=46) "Az Katılıyorum", %31,6'sı (f=132) "Orta Düzeyde Katılıyorum", %28,2'si (f=118) "Çok Katılıyorum" ve %15,1'i (f=63) "Tamamen Katılıyorum" şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. Ek olarak da dayanıklılık boyutuna ilişkin otel işgörenlerinin genel aritmetik ortalaması **3,69 (ss=0,61)** yüksek seviyede olduğu görülmektedir.

Tablo 20’de işgörenlere uygulanan Psikolojik Sermaye Ölçeği, iyimserlik boyutuna ilişkin katılımcıların görüşlerini belirlemeye yönelik betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 20. Psikolojik Sermaye Ölçeği, İyimserlik Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri

Sıra	İfadeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	S.S.	
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)			
19	İş yerinde işler belirsiz bir hal alırsa, en iyisinin olmasını ümit ediyorum.	f	4	19	123	166	106	3,83	0,88
		%	1,0	4,5	29,4	39,7	25,4		
20	İşimle ilgili bazı şeylerin ters gitme ihtimali varsa gidecektir.	f	39	44	172	100	63	3,24	1,12
		%	9,3	10,5	41,1	23,9	15,1		
21	Çalışma sürecimle ilgili her zaman bardağın dolu tarafını görmeye çalışırım.	f	14	16	124	174	90	3,74	0,94
		%	3,3	3,8	29,7	41,6	21,5		
22	İşimle ilgili olarak, gelecekte bana ne olacağı konusunda iyimserim.	f	17	22	137	182	60	3,58	0,93
		%	4,1	5,3	32,8	43,5	14,4		
23	Bir çalışan olarak, işler asla benim istediğim gibi gitmez.	f	38	55	173	99	53	3,17	1,10
		%	9,1	13,2	41,4	23,7	12,7		
24	İşime “her zorluğun arkasında mutlaka bir kolaylık vardır” şeklinde yaklaşıyorum	f	7	20	138	156	97	3,75	0,92
		%	1,7	4,8	33,0	37,3	23,2		
GENEL						3,55	0,60		

Tablo 20’de belirtildiği üzere, Psikolojik Sermaye Ölçeği, iyimserlik boyutuna ilişkin katılımcıların en olumlu görüş belirttikleri ifade “İş yerinde işler belirsiz bir hal alırsa, en iyisinin olmasını ümit ediyorum” ifadesi olurken en olumsuz görüş bildirdikleri ifade ise “Bir çalışan olarak, işler asla benim istediğim gibi gitmez” ifadesi olmuştur. “İş yerinde işler belirsiz bir hal alırsa, en iyisinin olmasını ümit ediyorum” ifadesine katılımcıların, %1’i (f=4) “Hiç Katılmıyorum”, %4,5’i (f=19) “Az Katılıyorum”, %29,4’ü (f=123) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %39,7’si (f=166) “Çok Katılıyorum” ve %25,4’ü (f=106) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. “Bir çalışan olarak, işler asla benim istediğim gibi gitmez” ifadesine ise katılımcıların, %9,1’i (f=38) “Hiç Katılmıyorum”, %13,2’si (f=55) “Az Katılıyorum”, %41,4’ü (f=173) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %23,7’si (f=99) “Çok Katılıyorum” ve %12,7’si (f=53) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. Ek olarak da iyimserlik boyutuna ilişkin otel işgörenlerinin genel aritmetik ortalaması **3,55** (ss=**0,60**) yüksek seviyede olduğu gözlemlenmektedir.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin Psikolojik Sermaye Ölçeğine ilişkin görüşleri incelendiğinde; işgörenlerin genel olarak psikolojik sermaye algılarının yüksek seviyede olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca öz yeterlilik boyutunun en olumlu algılan boyut olduğu ve iyimserlik boyutunun ise en az katılım sağlanan boyut olduğu anlaşılmaktadır.

5.3. KATILIMCILARIN İŞ YAŞAM KALİTESİ ALGILARINA İLİŞKİN BULGULAR

Bu aşamada araştırma neticesinde elde edilen katılımcı otel işletmeleri işgörenlerinin iş yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin görüşlerinin yüzde ve frekans dağılımlarıyla aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Öncelikle İş Yaşam Kalitesi Ölçeği'ne ilişkin otel işgörenlerinin genel aritmetik ortalaması ise **3,50 (ss=0,62)** yüksek seviyede olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 21'de işgörelere uygulanan İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, sağlık ve güvenlik ihtiyacı boyutuna ilişkin katılımcıların görüşlerini belirlemeye yönelik betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 21. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, Sağlık ve Güvenlik İhtiyacı Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri

Sıra	İfadeler	Katılım Düzeyi					X̄	S.S.	
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)			
1	Bu İşletmede; Kendimi işyerimde fiziksel olarak güvende hissedirim.	f	9	21	103	141	144	3,93	0,99
		%	2,2	5,0	24,6	33,7	34,4		
2	İşim bana sağlık güvencesi sağlar.	f	4	18	114	147	135	3,93	0,92
		%	1,0	4,3	27,3	35,2	32,3		
3	Sağlıklı ve zinde kalmak için elimden geleni yaparım.	f	10	24	128	164	92	3,72	0,94
		%	2,4	5,7	30,6	39,2	22,0		
GENEL							3,86	0,76	

Tablo 21'e göre İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, sağlık ve güvenlik ihtiyacı boyutuna ilişkin katılımcıların en olumlu görüş belirttikleri ifade "Kendimi işyerimde fiziksel olarak güvende hissedirim" ifadesi olurken en olumsuz görüş bildirdikleri ifade ise "Sağlıklı ve zinde kalmak için elimden geleni yaparım" ifadesi olmuştur. "Kendimi işyerimde fiziksel olarak güvende hissedirim" ifadesine katılımcıların, %2,2'i (f=9) "Hiç Katılmıyorum", %5'i (f=21) "Az Katılıyorum", %24,6'sı (f=103) "Orta Düzeyde

Katılıyorum”, %33,7’si (f=141) “Çok Katılıyorum” ve %34,4’ü (f=144) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. “Sağlıklı ve zinde kalmak için elimden geleni yaparım” ifadesine ise katılımcıların, %2,4’ü (f=10) “Hiç Katılmıyorum”, %5,7’si (f=24) “Az Katılıyorum”, %30,6’sı (f=128) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %39,2’si (f=164) “Çok Katılıyorum” ve %22’si (f=92) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. Ek olarak da sağlık ve güvenlik ihtiyacı boyutuna ilişkin otel işgörenlerinin genel aritmetik ortalaması **3,86 (ss=0,76)** yüksek seviyede olduğu görülmektedir.

Tablo 22’de işgörenlere uygulanan İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, ekonomik ve aile ihtiyaçları boyutuna ilişkin katılımcıların görüşlerini belirlemeye yönelik betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 22. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, Ekonomik ve Aile İhtiyaçları Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri

Sıra	İfadeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	S.S.	
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)			
4	Bu İşletmede; Yaptığım işin karşılığında aldığım ücretten memnunum.	f	36	47	143	133	59	3,31	1,11
		%	8,6	11,2	34,2	31,8	14,1		
5	Bu işyerindeki işimin yaşam boyunca garanti altında olduğunu düşünüyorum.	f	36	55	161	107	59	3,23	1,11
		%	8,6	13,2	38,5	25,6	14,1		
6	İşim ailem için iyi olanaklar sunar.	f	25	59	153	124	57	3,30	1,06
		%	6,0	14,1	36,6	29,7	13,6		
GENEL							3,28	0,93	

Tablo 22’e göre İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, ekonomik ve aile ihtiyaçları boyutuna ilişkin katılımcıların en olumlu görüş belirttikleri ifade “Yaptığım işin karşılığında aldığım ücretten memnunum” ifadesi olurken en olumsuz görüş bildirdikleri ifade ise “Bu işyerindeki işimin yaşam boyunca garanti altında olduğunu düşünüyorum” ifadesi olmuştur. “Yaptığım işin karşılığında aldığım ücretten memnunum” ifadesine katılımcıların, %8,6’sı (f=36) “Hiç Katılmıyorum”, %11,2’si (f=47) “Az Katılıyorum”, %34,2’si (f=143) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %31,8’i (f=133) “Çok Katılıyorum” ve %14,1’i (f=59) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. “Bu

işyerindeki işimin yaşam boyunca garanti altında olduğunu düşünüyorum” ifadesine ise katılımcıların, %8,6’sı (f=36) “Hiç Katılmıyorum”, %13,2’si (f=55) “Az Katılıyorum”, %38,5’i (f=161) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %25,6’sı (f=107) “Çok Katılıyorum” ve %14,1’i (f=59) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. Ek olarak da ekonomik ve aile ihtiyacı boyutuna ilişkin otel işgörenlerinin genel aritmetik ortalaması **3,28 (ss=0,93)** düşük seviyede olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 23’de işgörenlere uygulanan İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, sosyal ihtiyaçlar boyutuna ilişkin katılımcıların görüşlerini belirlemeye yönelik betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 23. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, Sosyal İhtiyaçlar Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri

Sıra	İfadeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	S.S.	
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)			
7	Bu İşletmede; İş yerinde iyi arkadaşlarım var.	f	15	42	144	142	75	3,52	1,01
		%	3,6	10,0	34,4	34,0	17,9		
8	İş dışında yaşamdaki diğer şeylere ayıracak yeterli zamanı bulabiliyorum.	f	25	57	155	129	52	3,30	1,04
		%	6,0	13,6	37,1	30,9	12,4		
GENEL							3,41	0,85	

Tablo 23’e bakıldığında İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, sosyal ihtiyaçlar boyutuna ilişkin katılımcıların olumlu görüş belirttikleri ifade “İş yerinde iyi arkadaşlarım var” ifadesi olurken olumsuz görüş bildirdikleri ifade ise “İş dışında yaşamdaki diğer şeylere ayıracak yeterli zamanı bulabiliyorum” ifadesi olmuştur. “İş yerinde iyi arkadaşlarım var” ifadesine katılımcıların, %3,6’sı (f=15) “Hiç Katılmıyorum”, %10’u (f=42) “Az Katılıyorum”, %34,4’ü (f=144) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %34’ü (f=142) “Çok Katılıyorum” ve %17,9’u (f=75) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. “İş dışında yaşamdaki diğer şeylere ayıracak yeterli zamanı bulabiliyorum” ifadesine ise katılımcıların, %6’sı (f=25) “Hiç Katılmıyorum”, %13,6’sı (f=57) “Az Katılıyorum”, %37,1’i (f=155) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %30,9’u (f=129) “Çok Katılıyorum” ve %12,4’ü (f=52) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. Ek olarak da sosyal ihtiyaçlar boyutuna ilişkin otel

işgörenlerinin genel aritmetik ortalaması **3,41 (ss=0,85)** yüksek seviyede olduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 24’de işgörenlere uygulanan İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, saygınlık ihtiyacı boyutuna ilişkin katılımcıların görüşlerini belirlemeye yönelik betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 24. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, Saygınlık İhtiyacı Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri

Sıra	İfadeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	S.S.	
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)			
	Bu İşletmede;								
9	Bu iş yerindeki işimde takdir edildiğimi düşünüyorum.	f	21	70	139	134	54	3,31	1,05
		%	5,0	16,7	33,3	32,1	12,9		
10	Bu işyerindeki insanlar ve/veya meslektaşlarım beni alanında profesyonel ve uzman biri olarak algılayıp saygı gösterirler.	f	11	56	170	138	43	3,34	0,92
		%	2,6	13,4	40,7	33,0	10,3		
GENEL							3,33	0,88	

Tablo 24’e göre, İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, saygınlık ihtiyacı boyutuna ilişkin katılımcıların olumlu görüş belirttikleri ifade “Bu işyerindeki insanlar ve/veya meslektaşlarım beni alanında profesyonel ve uzman biri olarak algılayıp saygı gösterirler” ifadesi olurken olumsuz görüş bildirdikleri ifade ise “İş dışında yaşamdaki diğer şeylere ayıracak yeterli zamanı bulabiliyorum” ifadesi olmuştur. “Bu işyerindeki insanlar ve/veya meslektaşlarım beni alanında profesyonel ve uzman biri olarak algılayıp saygı gösterirler” ifadesine katılımcıların, %2,6’sı (f=11) “Hiç Katılmıyorum”, %13,4’ü (f=56) “Az Katılıyorum”, %40,7’si (f=170) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %33’ü (f=138) “Çok Katılıyorum” ve %10,3’ü (f=43) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. “İş dışında yaşamdaki diğer şeylere ayıracak yeterli zamanı bulabiliyorum” ifadesine ise katılımcıların, %5’i (f=21) “Hiç Katılmıyorum”, %16,7’si (f=70) “Az Katılıyorum”, %33,3’ü (f=139) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %32,1’i (f=134) “Çok Katılıyorum” ve %12,9’u (f=54) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. Ek olarak da sağlık boyutuna ilişkin otel işgörenlerinin genel aritmetik ortalaması **3,33 (ss=0,88)** düşük seviyede olduğu görülmektedir.

Tablo 25’de işgörenlere uygulanan İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, kendini gerçekleştirme ihtiyacı boyutuna ilişkin katılımcıların görüşlerini belirlemeye yönelik betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 25. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri

Sıra	İfadeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	S.S.	
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)			
	Bu İşletmede;								
11	İşimin bütün potansiyelimi gerçekleştirmeme olarak sağladığımı düşünürüm.	f	13	49	173	137	46	3,36	0,93
		%	3,1	11,7	41,4	32,8	11,0		
12	Kendi iş kolumda bir uzman olarak potansiyelimi gerçekleştirmekte olduğumu düşünüyorum.	f	9	34	165	140	70	3,54	0,93
		%	2,2	8,1	39,5	33,5	16,7		
GENEL							3,45	0,83	

Tablo 25’e göre İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, kendini gerçekleştirme ihtiyacı boyutuna ilişkin katılımcıların olumlu görüş belirttikleri ifade “Kendi iş kolumda bir uzman olarak potansiyelimi gerçekleştirmekte olduğumu düşünüyorum” ifadesi olurken olumsuz görüş bildirdikleri ifade ise “İşimin bütün potansiyelimi gerçekleştirmeme olarak sağladığımı düşünürüm” ifadesi olmuştur. “Kendi iş kolumda bir uzman olarak potansiyelimi gerçekleştirmekte olduğumu düşünüyorum” ifadesine katılımcıların, %2,2’si (f=9) “Hiç Katılmıyorum”, %8,1’i (f=34) “Az Katılıyorum”, %39,5’i (f=165) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %33,5’i (f=140) “Çok Katılıyorum” ve %16,7’si (f=70) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. “İşimin bütün potansiyelimi gerçekleştirmeme olarak sağladığımı düşünürüm” ifadesine ise katılımcıların, %3,1’i (f=13) “Hiç Katılmıyorum”, %11,7’si (f=49) “Az Katılıyorum”, %41,4’ü (f=173) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %32,8’i (f=137) “Çok Katılıyorum” ve %11’i (f=46) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. Ek olarak da kendini gerçekleştirme boyutuna ilişkin otel işgörenlerinin genel aritmetik ortalaması **3,45 (ss=0,83)** yüksek seviyede olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 26’da işgörenlere uygulanan İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, bilgi ihtiyacı boyutuna ilişkin katılımcıların görüşlerini belirlemeye yönelik betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 26. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, Bilgi İhtiyacı Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri

Sıra	İfadeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	S.S.	
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)			
13	Sürekli olarak işimi daha iyi yapmama yardımcı olacak yeni şeyler öğrendiğimi düşünüyorum.	f	5	38	138	152	85	3,65	0,94
		%	1,2	9,1	33,0	36,4	20,3		
14	İşim mesleki becerilerimi güçlendirmeme olanak sağlar.	f	6	28	161	148	75	3,61	0,90
		%	1,4	6,7	38,5	35,4	17,9		
GENEL							3,63	0,83	

Tablo 26'ya göre, İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, bilgi ihtiyacı boyutuna ilişkin katılımcıların olumlu görüş belirttikleri ifade “Sürekli olarak işimi daha iyi yapmama yardımcı olacak yeni şeyler öğrendiğimi düşünüyorum” ifadesi olurken olumsuz görüş bildirdikleri ifade ise “İşim mesleki becerilerimi güçlendirmeme olanak sağlar” ifadesi olmuştur. “Sürekli olarak işimi daha iyi yapmama yardımcı olacak yeni şeyler öğrendiğimi düşünüyorum” ifadesine katılımcıların, %1,2’si (f=5) “Hiç Katılmıyorum”, %9,1’i (f=38) “Az Katılıyorum”, %33’ü (f=138) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %36,4’ü (f=152) “Çok Katılıyorum” ve %20,3’ü (f=85) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. “İşim mesleki becerilerimi güçlendirmeme olanak sağlar” ifadesine ise katılımcıların, %1,4’ü (f=6) “Hiç Katılmıyorum”, %6,7’si (f=28) “Az Katılıyorum”, %38,5’i (f=161) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %35,4’ü (f=148) “Çok Katılıyorum” ve %17,9’u (f=75) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. Ek olarak da bilgi boyutuna ilişkin otel işgörenlerinin genel aritmetik ortalaması **3,63 (ss=0,83)** yüksek seviyede olduğu görülmektedir.

Tablo 27’de işgörelere uygulanan İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, estetik ihtiyaçlar boyutuna ilişkin katılımcıların görüşlerini belirlemeye yönelik betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 27. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, Estetik İhtiyaçlar Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikleri

Sıra	İfadeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	S.S.	
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)			
15	İşimin yaratıcılık içeren birçok yönü var.	f	12	30	176	142	58	3,48	0,91
		%	2,9	7,2	42,1	34,0	13,9		
16	İşim, iş dışında da yaratıcılığımı geliştirmeme yardımcı olur.	f	13	41	180	125	59	3,42	0,95
		%	3,1	9,8	43,1	29,9	14,1		
GENEL							3,45	0,85	

Tablo 27'ye bakıldığında, İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, estetik ihtiyaçlar boyutuna ilişkin katılımcıların olumlu görüş belirttikleri ifade “İşimin yaratıcılık içeren birçok yönü var” ifadesi olurken olumsuz görüş bildirdikleri ifade ise “İşim, iş dışında da yaratıcılığımı geliştirmeme yardımcı olur” ifadesi olmuştur. “İşimin yaratıcılık içeren birçok yönü var” ifadesine katılımcıların, %2,9’u (f=12) “Hiç Katılmıyorum”, %7,2’si (f=30) “Az Katılıyorum”, %42,1’i (f=176) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %34’ü (f=142) “Çok Katılıyorum” ve %13,9’u (f=58) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. “İşim, iş dışında da yaratıcılığımı geliştirmeme yardımcı olur” ifadesine ise katılımcıların, %3,1’i (f=13) “Hiç Katılmıyorum”, %9,8’i (f=41) “Az Katılıyorum”, %43,1’i (f=180) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %29,9’u (f=125) “Çok Katılıyorum” ve %14,1’i (f=59) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. Ek olarak da estetik boyutuna ilişkin otel işgörenlerinin genel aritmetik ortalaması **3,45 (ss=0,85)** yüksek seviyede olduğu gözlemlenmektedir.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin İş Yaşam Kalitesi Ölçeğine ilişkin görüşleri incelendiğinde; işgörenlerin genel olarak iş yaşam kalitesi algılarının yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca sağlık ve güvenlik ihtiyacı boyutunun en olumlu algılanan boyut olduğu ve ekonomik ve aile ihtiyaçları boyutunun ise en az katılım sağlanan boyut olduğu anlaşılmaktadır.

5.4. KATILIMCILARIN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bu aşamada araştırma neticesinde elde edilen katılımcı otel işletmeleri işgörenlerinin örgütsel özdeşleşme ölçeğine ilişkin görüşlerinin yüzde ve frekans dağılımlarıyla aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir.

Tablo 28’de işgörenlere uygulanan Örgütsel Özdeşleşme Ölçeğine ilişkin katılımcıların görüşlerini belirlemeye yönelik betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 28. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikleri

Sıra	İfadeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	S.S.	
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)			
1	Birisini benim çalıştığım işletmeyi eleştirdiğinde, bunu kişisel bir hakaret gibi hissedirim.	f	15	39	165	118	81	3,50	1,02
		%	3,6	9,3	39,5	28,2	19,4		
2	Başkalarının çalıştığım işletmeyle ilgili düşünceleriyle ilgiliyimdir.	f	15	35	161	143	64	3,49	0,97
		%	3,6	8,4	38,5	34,2	15,3		
3	Çalıştığım işletmeyle ilgili konuşurken, genellikle “onlar” yerine “biz” derim.	f	8	35	150	124	101	3,65	0,99
		%	1,9	8,4	35,9	29,7	24,2		
4	Çalıştığım işletmenin başarıları benim başarılarımdır.	f	5	26	159	136	92	3,67	0,92
		%	1,2	6,2	38,0	32,5	22,0		
5	Birisini çalıştığım işletmeyi övdüğünde, bunu kişisel bir iltifat olarak hissedirim.	f	3	42	159	126	88	3,60	0,95
		%	0,7	10,0	38,0	30,1	21,1		
6	Eğer medyadaki bir haber çalıştığım işletmeyi eleştirirse utanç duyarım.	f	31	47	139	111	90	3,43	1,16
		%	7,4	11,2	33,3	26,6	21,5		
GENEL							3,41	0,58	

Tablo 28’e göre, Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği’nde katılımcıların en olumlu görüş belirttikleri ifade “Çalıştığım işletmenin başarıları benim başarılarımdır” ifadesi olurken en olumsuz görüş bildirdikleri ifade ise “Eğer medyadaki bir haber çalıştığım işletmeyi eleştirirse, utanç duyarım” ifadesi olmuştur. “Çalıştığım işletmenin başarıları benim başarılarımdır” ifadesine katılımcıların, %1,2’si (f=5) “Hiç Katılmıyorum”, %6,2’si (f=26) “Az Katılıyorum”, %38’i (f=159) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %32,5’i (f=136) “Çok Katılıyorum” ve %22’si (f=92) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. “Eğer medyadaki bir haber çalıştığım işletmeyi eleştirirse, utanç duyarım” ifadesine ise katılımcıların, %7,4’ü (f=31) “Hiç Katılmıyorum”, %11,2’sii (f=47) “Az Katılıyorum”, %33,3’ü (f=139) “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %26,6’sı (f=111) “Çok Katılıyorum” ve %21,5’i (f=90) “Tamamen Katılıyorum” şeklinde görüşlerde bulunmuşlardır. Ek olarak da Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği’ne ilişkin otel işgörenlerinin genel aritmetik ortalaması **3,41 (ss=0,58)** yüksek seviyede olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

5.5. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE GÖRE PSİKOLOJİK SERMAYE ALGILARI, İŞ YAŞAM KALİTESİ ALGILARI VE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME DÜZEYLERİNDEKİ FARKLILIKLARA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırma neticesinde, otel işgörenlerinin psikolojik sermaye algıları, iş yaşam kalitesi algıları ve örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin görüşlerinde, cinsiyet ve medeni durumlarına göre farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan bağımsız örneklem t-testi, (Independent Samples t-test); yaş, eğitim durumu, departman, kadro düzeyi, işletmede çalışma süresi, sektörde çalışma süresi ve gelir değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) ve Tukey analizi sonuçlarına bu kısımda yer verilmiştir.

Tablo 29’da katılımcıların psikolojik sermaye algılarına, iş yaşam kalitesi algılarına ve örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin görüşlerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına yönelik yapılan t-testi sonuçlarına yer verilmektedir.

Tablo 29. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	t	p
Psikolojik Sermaye	Kadın	3,72	0,55	2,383	0,018
	Erkek	3,86	0,53	2,358	0,019
İş Yaşam Kalitesi	Kadın	3,44	0,60	1,371	0,171
	Erkek	3,53	0,64	1,391	0,165
Örgütsel Özdeşleşme	Kadın	3,37	0,64	1,256	0,210
	Erkek	3,44	0,55	1,204	0,230

*p<0,05

Tablo 29’deki veriler incelendiğinde, otel işgörenlerinin psikolojik sermaye algılarında, cinsiyetlerine göre 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık (p<0,05) varken, işgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarında ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinde ise cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık (p>0,05) olmadığı gözlemlenmektedir. Bu doğrultuda katılımcıların psikolojik sermaye algılarındaki farklılık incelendiğinde, katılımcı erkeklerin psikolojik sermaye algılarının (\bar{X} :3,86), kadınların psikolojik sermaye algılarına (\bar{X} :3,72) göre daha yüksek seviyede olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 30’da katılımcıların psikolojik sermaye algılarına, iş yaşam kalitesi algılarına ve örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin görüşlerinin medeni durumlarına göre karşılaştırılmasına yönelik yapılan t-testi sonuçlarına yer verilmektedir.

Tablo 30. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	t	p
Psikolojik Sermaye	Bekar	3,80	0,51	0,174	0,862
	Evli	3,81	0,56	0,177	0,860
İş Yaşam Kalitesi	Bekar	3,51	0,66	0,317	0,751
	Evli	3,49	0,60	0,313	0,755
Örgütsel Özdeşleşme	Bekar	3,42	0,59	0,301	0,763
	Evli	3,41	0,58	0,300	0,764

Tablo 30'daki veriler incelendiğinde, otel işgörenlerinin psikolojik sermaye algılarında ($p>0,05$), iş yaşam kalitesi algılarında ($p>0,05$) ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinde ($p>0,05$) medeni durumlarına göre 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 31'de katılımcıların psikolojik sermaye algılarına, iş yaşam kalitesi algılarına ve örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin görüşlerinin yaşlarına göre karşılaştırılmasına yönelik yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına yer verilmektedir.

Tablo 31. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Yaşlarına Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	F	p
Psikolojik Sermaye	24 Yaş ve altı	3,85	0,49	0,886	0,448
	25-34 Yaş	3,76	0,54		
	35-44 Yaş	3,81	0,59		
	44 Yaş ve üzeri	3,90	0,59		
İş Yaşam Kalitesi	24 Yaş ve altı	3,57	0,60	1,581	0,193
	25-34 Yaş	3,42	0,62		
	35-44 Yaş	3,52	0,61		
	44 Yaş ve üzeri	3,58	0,75		
Örgütsel Özdeşleşme	24 Yaş ve altı	3,42	0,54	0,217	0,885
	25-34 Yaş	3,43	0,62		
	35-44 Yaş	3,37	0,54		
	44 Yaş ve üzeri	3,45	0,66		

Tablo 31'deki sonuçlar doğrultusunda, otel işgörenlerinin psikolojik sermaye algılarında ($p>0,05$), iş yaşam kalitesi algılarında ($p>0,05$) ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinde ($p>0,05$) yaşlarına göre 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılık olmadığı gözlemlenmektedir.

Tablo 32'de katılımcıların psikolojik sermaye algılarına, iş yaşam kalitesi algılarına ve örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin görüşlerinin eğitim durumlarına göre karşılaştırılmasına yönelik yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına yer verilmektedir.

Tablo 32'deki sonuçlar incelenildiğinde; otel işgörenlerinin örgütsel özdeşleşme düzeylerinde eğitim durumlarına göre 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılık ($p>0,05$) yokken, işgörenlerin psikolojik sermaye algılarında ($p=0,034<0,05$) ve iş yaşam kalitesi algılarında ($p=0,022<0,05$) ise eğitim durumlarına göre 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Bu doğrultuda farklılık rastlanılan gruplar arasındaki farklılığın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tukey analizi sonuçlarına göre işgörenlerin psikolojik sermaye algılarındaki, eğitim durumlarına göre görüş farklılıklarının, ilköğretim eğitim grubu ile diğer tüm eğitim grupları arasındaki görüş farklılıklarından kaynaklandığı; iş yaşam kalitesi algılarındaki, eğitim durumlarına göre görüş farklılıklarının ise lisans ve üzeri eğitim grubu ile diğer tüm eğitim grupları arasındaki görüş farklılıklarından kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

Tablo 32. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	F	p
Psikolojik Sermaye	İlköğretim	3,61 b	0,54	2,921	0,034
	Ortaöğretim (Lise)	3,85 a	0,54		
	Ön Lisans	3,79 a	0,54		
	Lisans ve üzeri	3,84 a	0,51		
İş Yaşam Kalitesi	İlköğretim	3,52 a	0,59	3,247	0,022
	Ortaöğretim (Lise)	3,55 a	0,62		
	Ön Lisans	3,48 a	0,57		
	Lisans ve üzeri	3,27 b	0,68		
Örgütsel Özdeşleşme	İlköğretim	3,45	0,66	0,220	0,883
	Ortaöğretim (Lise)	3,40	0,54		
	Ön Lisans	3,41	0,65		
	Lisans ve üzeri	3,45	0,60		

* $p<0,05$ a,b farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo 32'de katılımcıların psikolojik sermaye algılarına ilişkin görüşleri incelendiğinde; “ortaöğretim (lise)” grubundaki işgörenlerin psikolojik sermaye algıları (\bar{X} :3,85) diğer gruplara göre daha yüksek seviyedeysen, “ilköğretim” grubundaki işgörenlerin psikolojik sermaye algıları ise (\bar{X} :3,61) diğer gruplara göre daha düşük seviyededir. Katılımcıların iş yaşam kalitesi algılarına ilişkin görüşleri incelendiğinde ise; “ortaöğretim (lise)” grubundaki işgörenlerin iş yaşam kalitesi algıları (\bar{X} :3,55) diğer gruplara göre daha yüksek seviyedeysen, “lisans ve üzeri” grubundaki işgörenlerin iş yaşam kalitesi algıları (\bar{X} :3,27) diğer gruplara göre daha düşük seviyededir.

Tablo 33’de katılımcıların psikolojik sermaye algılarına, iş yaşam kalitesi algılarına ve örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin görüşlerinin departmanlara göre karşılaştırılmasına yönelik yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına yer verilmektedir.

Tablo 33’deki sonuçlar incelendiğinde; otel işgörenlerinin psikolojik sermaye algılarında ($p>0,05$) ve iş yaşam kalitesi algılarında ($p>0,05$) departmanlara göre 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir anlamlı farklılık yokken, işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinde ($p=0,024<0,05$) departmanlarına göre 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Bu doğrultuda farklılık rastlanılan gruplar arasındaki farklılığın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tukey analizi sonuçlarına göre işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerindeki, departmanlara göre görüş farklılıklarının, önbüro ile yiyecek içecek, kat hizmetleri ve mutfak departmanı gurupları; yiyecek içecek, kat hizmetleri ve mutfak departmanı gurupları ile diğer departman gurubu arasındaki görüş farklılıklarından kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

Tablo 33. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Departmanlara Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	F	p
Psikolojik Sermaye	Önbüro	3,80	0,53	2,333	0,055
	Yiyecek içecek	3,74	0,52		
	Kat hizmetleri	3,79	0,61		
	Mutfak	3,72	0,60		
	Diğer	3,92	0,47		
İş Yaşam Kalitesi	Önbüro	3,43	0,70	1,832	0,122
	Yiyecek İçecek	3,55	0,54		
	Kat Hizmetleri	3,37	0,72		
	Mutfak	3,44	0,62		
	Diğer	3,58	0,60		
Özdeşleşme	Önbüro	3,51 a	0,61	2,846	0,024
	Yiyecek İçecek	3,33 b	0,55		
	Kat hizmetleri	3,32 b	0,65		
	Mutfak	3,36 b	0,52		
	Diğer	3,54 a	0,58		

* $p<0,05$ a,b farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo 33’de katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin görüşleri incelendiğinde; “diğer” departman grubundaki işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri (\bar{X} :3,54) diğer gruplara göre daha yüksek seviyedeysen, “kat hizmetleri”

grubundaki işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri ise (\bar{X} :3,32) diğer gruplara göre daha düşük seviyededir.

Tablo 34’de katılımcıların psikolojik sermaye algılarına, iş yaşam kalitesi algılarına ve örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin görüşlerinin kadro düzeyine göre karşılaştırılmasına yönelik yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına yer verilmektedir.

Tablo 34’deki veriler doğrultusunda; otel işgörenlerinin psikolojik sermaye algılarında ($p=0,002<0,01$), iş yaşam kalitesi algılarında ($p=0,011<0,05$) ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinde ($p=0,048<0,05$) kadro düzeyine göre 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Bu doğrultuda farklılık rastlanılan gruplar arasındaki farklılığın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tukey analizi sonuçlarına göre işgörenlerin psikolojik sermaye algılarındaki, kadro düzeyine göre görüş farklılıklarının, üst kademe yönetici kadro grubu ile diğer tüm kadro düzeyi grupları; alt kademe yönetici kadro grubu ile işgören kadro grubu arasındaki görüş farklılıklarından kaynaklandığı anlaşılmaktadır. İşgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarındaki, kadro düzeyine göre görüş farklılıklarının, üst kademe yönetici grubu ile diğer tüm kadro düzeyi grupları; alt kademe yönetici grubu ile işgören kadro düzeyi grubu arasındaki görüş farklılıklarından kaynaklı olduğu belirlenmektedir. İşgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerindeki, kadro düzeyine göre görüş farklılıklarının ise üst kademe yönetici grubu ile diğer tüm kadro düzeyi grupları; alt kademe yönetici grubu ile işgören kadro düzeyi grubu arasındaki görüş farklılıklarından kaynaklandığı görülmektedir.

Tablo 34. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Kadro Düzeyine Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	F	p
Psikolojik Sermaye	Üst Kademe Yönetici	4,17 a	0,46	6,470	0,002
	Alt Yönetici	3,92 b	0,55		
	İşgören	3,77 c	0,54		
İş Yaşam Kalitesi	Üst Kademe Yönetici	3,92 a	0,60	4,575	0,011
	Alt Kademe Yönetici	3,46 b	0,60		
	İşgören	3,48 c	0,62		
Örgütsel Özdeşleşme	Üst Kademe Yönetici	3,71 a	0,46	3,053	0,048
	Alt Kademe Yönetici	3,33 b	0,59		
	İşgören	3,41 c	0,58		

* $p<0,05$ a,b, c farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo 34’de katılımcıların psikolojik sermaye algılarına ilişkin görüşleri incelendiğinde; “üst kademe yönetici” grubundaki işgörenlerin psikolojik sermaye algıları (\bar{X} :4,17) diğer gruplara göre daha yüksek seviyedeysen, “işgören” grubundaki işgörenlerin psikolojik sermaye algıları (\bar{X} :3,77) diğer gruplara göre daha düşüktür. Katılımcıların iş yaşam kalitesi algılarına ilişkin görüşlerine bakıldığında; “üst kademe yönetici” grubundaki işgörenlerin iş yaşam kalitesi algıları (\bar{X} :3,92) diğer gruplara göre daha yüksek seviyedeysen, “alt kademe yönetici” grubundaki işgörenlerin iş yaşam kalitesi algıları (\bar{X} :3,46) diğer gruplara göre daha düşüktür. Katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin görüşleri incelendiğinde ise; “üst kademe yönetici” grubundaki işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri (\bar{X} :3,71) diğer gruplara göre daha yüksek seviyedeysen, “alt kademe yönetici” grubundaki işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri (\bar{X} :3,33) diğer gruplara göre daha düşüktür.

Tablo 35’de katılımcıların psikolojik sermaye algılarına, iş yaşam kalitesi algılarına ve örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin görüşlerinin işletmedeki çalışma sürelerine göre karşılaştırılmasına yönelik yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına yer verilmektedir.

Tablo 35’deki veriler incelendiğinde, otel işgörenlerinin psikolojik sermaye algılarında ($p>0,05$) ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinde ($p>0,05$) işletmedeki çalışma sürelerine göre 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir anlamlı farklılık yokken, işgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarında ($p=0,000<0,001$) işletmedeki çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Bu doğrultuda farklılık rastlanılan gruplar arasındaki farklılığın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tukey analizi sonuçlarına göre işgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarındaki, işletmedeki çalışma sürelerine göre görüş farklılıklarının, 10 yıl ve üzeri işletmede çalışma süresi grubu ile diğer tüm işletmede çalışma süresi grupları arasındaki görüş farklılıklarından kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

Tablo 35. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin İşletmedeki Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	F	p
Psikolojik Sermaye	1 Yılda az	3,86	0,50	1,078	0,358
	1-4 Yıl	3,77	0,52		
	5-9 Yıl	3,85	0,54		
	10 Yıl ve üzeri	3,70	0,77		
İş Yaşam Kalitesi	1 Yılda az	3,66 a	0,66	6,211	0,000
	1-4 Yıl	3,47 a	0,58		
	5-9 Yıl	3,53 a	0,63		
	10 Yıl ve üzeri	3,09 b	0,63		
Örgütsel Özdeşleşme	1 Yılda az	3,50	0,56	2,079	0,102
	1-4 Yıl	3,38	0,57		
	5-9 Yıl	3,45	0,57		
	10 Yıl ve üzeri	3,21	0,72		

*p<0,05 a,b farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo 35’deki bulgular doğrultusunda katılımcıların iş yaşam kalitesi algılarına ilişkin görüşleri incelendiğinde ise; “1 yıldan az” grubundaki işgörenlerin iş yaşam kalitesi algıları (\bar{X} :3,66) diğer gruplara göre daha yüksek seviyedeyken, “10 yıl ve üzeri” grubundaki işgörenlerin iş yaşam kalitesi algıları (\bar{X} :3,09) diğer gruplara göre daha düşük seviyededir.

Tablo 36’da katılımcıların psikolojik sermaye algılarına, iş yaşam kalitesi algılarına ve örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin görüşlerinin sektörde çalışma sürelerine göre karşılaştırılmasına yönelik yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına yer verilmektedir. Tablo 36’daki sonuçlar incelendiğinde; otel işgörenlerinin psikolojik sermaye algılarında (p>0,05), iş yaşam kalitesi algılarında (p>0,05) ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinde (p>0,05) sektörde çalışma sürelerine göre 0,05 anlamlılık düzeyinde, herhangi bir farklılık olmadığı belirlenmektedir.

Tablo 36. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algılarına, İş Yaşam Kalitesi Algılarına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	F	p
Psikolojik Sermaye	1 Yıldan az	3,81	0,46	0,982	0,401
	1-4 Yıl	3,75	0,54		
	5-9 Yıl	3,85	0,50		
	10 Yıl ve üzeri	3,85	0,68		
İş Yaşam Kalitesi	1 Yıldan az	3,66	0,63	1,283	0,280
	1-4 Yıl	3,48	0,58		
	5-9 Yıl	3,49	0,62		
	10 Yıl ve üzeri	3,43	0,72		
Örgütsel Özdeşleşme	1 Yıldan az	3,47	0,56	0,694	0,556
	1-4 Yıl	3,37	0,56		
	5-9 Yıl	3,45	0,56		
	10 Yıl ve üzeri	3,40	0,70		

Tablo 37’de katılımcıların psikolojik sermaye algılarına, iş yaşam kalitesi algılarına ve örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin görüşlerinin gelirlerine göre karşılaştırılmasına yönelik yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına yer verilmektedir.

Tablo 37’deki sonuçlar incelendiğinde, otel işgörenlerinin psikolojik sermaye algılarında ($p>0,05$) ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinde ($p>0,05$) gelirlerine göre 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir anlamlı farklılık yokken, işgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarında ($p=0,043<0,05$) gelirlerine göre 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Bu doğrultuda farklılık rastlanılan gruplar arasındaki farklılığın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tukey analizi sonuçlarına göre işgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarındaki, gelirlerine göre görüş farklılıklarının, 2020 TL/ veya daha az gelir grubu ile 2501-3500 TL ve 3500 TL ve üzeri gelir grupları; 2020-2500 TL gelir grubu ile 2501-3500 TL ve 3500 TL ve üzeri gelir grupları arasındaki görüş farklılıklarından kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

Tablo 37. Katılımcıların Psikolojik Sermaye Algularına, İş Yaşam Kalitesi Algularına ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine İlişkin Görüşlerinin Gelirlerine Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	F	p
Psikolojik Sermaye	2020 TL/ veya daha az	3,75	0,56	1,499	0,214
	2020-2500 TL	3,82	0,56		
	2501-3500 TL	3,82	0,43		
	3500 TL ve üzeri	4,00	0,46		
İş Yaşam Kalitesi	2020 TL/ veya daha az	3,41 b	0,68	2,734	0,043
	2020-2500 TL	3,49 b	0,61		
	2501-3500 TL	3,69 a	0,54		
	3500 TL ve üzeri	3,66 a	0,60		
Örgütsel Özdeşleşme	2020 TL/ veya daha az	3,39	0,59	0,478	0,698
	2020-2500 TL	3,40	0,58		
	2501-3500 TL	3,46	0,58		
	3500 TL ve üzeri	3,53	0,62		

*p<0,05 a,b farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo 37’deki veriler doğrultusunda katılımcıların iş yaşam kalitesi algularına ilişkin görüşleri incelendiğinde; “2501-3500 TL” grubundaki işgörenlerin iş yaşam kalitesi algıları (\bar{X} :3,69) diğer gruplara göre daha yüksek seviyede gösterirken, “2020 TL/ veya daha az” grubundaki işgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarının, (\bar{X} :3,41) diğer gruplara göre daha düşük seviyeyi göstermekte olduğu anlaşılmaktadır.

5.6. PSİKOLOJİK SERMAYE VE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME İLE İLİŞKİLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırma kapsamında, psikolojik sermaye, iş yaşam kalitesi ve örgütsel özdeşleşme arasında ilişki olup olmadığını incelemek için korelasyon analizi yapılmış ve ulaşılan sonuçlar Tablo 38’de sunulmuştur.

Değişkenler arasındaki ilişki düzeyi, korelasyon katsayısının 0-0,29 arası “zayıf” 0,30-0,64 arası olması “orta” 0,65-0,84 arası olması “kuvvetli/yüksek” ve 0,85-1 arası olması ise “çok kuvvetli/çok yüksek” olarak yorumlanabilmektedir (Ural ve Kılıç, 2018: 232). Bu doğrultuda Tablo 38’e göre, psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme arasında **orta düzeyde (r=0,368) pozitif anlamlı ilişki** olduğu, iş yaşam kalitesi ile örgütsel özdeşleşme arasında ise **orta düzeyde (r=0,546) pozitif anlamlı ilişki** olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca psikolojik sermaye ile iş yaşam kalitesi arasında **orta düzeyde (r=0,475) pozitif ve anlamlı ilişki** olduğu saptanmıştır.

Tablo 38. Katılımcıların Psikolojik Sermaye ve İş Yaşam Kalitesinin Örgütsel Özdeşleşme ile İlişisini Belirleyen Korelasyon Matrisi

		ÖZ	UM	DY	İY	SGİ	EAI	Si	SAYİ	KGi	BİL	ESTİ	PS	İYK	ÖÖ
Psikolojik Sermaye	Öz yeterlilik (ÖZ)	r	1												
	Umut (UM)	r	0,737**	1											
	Dayanıklılık (DY)	r	0,535**	0,611**	1										
	İyimserlik (İY)	r	0,341**	0,522**	0,592**	1									
İş Yaşam Kalitesi	Sağlık ve güvenlik ihtiyacı (SGİ)	r	0,390**	0,459**	0,414**	0,362**	1								
	Ekonomik ve aile ihtiyaçları (EAI)	r	0,016	0,178**	0,321**	0,431**	0,394**	1							
	Sosyal ihtiyaçlar (Si)	r	0,027	0,157**	0,311**	0,422**	0,280**	0,600**	1						
	Saygınlık ihtiyacı (SAYİ)	r	0,083	0,203**	0,315**	0,355**	0,355**	0,577**	0,560**	1					
	Kendini gerçekleştirme ihtiyacı (KGİ)	r	0,158**	0,280**	0,391**	0,492**	0,350**	0,489**	0,521**	0,571**	1				
	Bilgi ihtiyacı (BİL)	r	0,166**	0,357**	0,283**	0,490**	0,343**	0,424**	0,470**	0,507**	0,571**	1			
	Estetik ihtiyaçlar (ESTİ)	r	0,168**	0,334**	0,332**	0,429**	0,380**	0,469**	0,426**	0,476**	0,541**	0,679**	1		
Psikolojik sermaye (PS)	r	0,824**	0,889**	0,825**	0,727**	0,497**	0,272**	0,264**	0,280**	0,390**	0,386**	0,376**	1		
İş yaşam kalitesi (İYK)	r	0,195**	0,378**	0,460**	0,572**	0,626**	0,802**	0,735**	0,771**	0,756**	0,740**	0,745**	0,475**	1	
Örgütsel özdeşleşme (ÖÖ)	r	0,233**	0,325**	0,277**	0,385**	0,358**	0,251**	0,363**	0,351**	0,481**	0,579**	0,564**	0,368**	0,546**	1

*: p<0,01, r: Pearson korelasyon kat sayısı

Tablo 38 incelendiğinde, örgütsel özdeşleşmenin psikolojik sermaye alt bileşenleri ile ilişkisi kapsamında en yüksek düzeyden başlayarak sırayla; örgütsel özdeşleşmenin, iyimserlik boyutu ile arasında ($r=0,385$), umut boyutu ile arasında ($r=0,325$), dayanıklılık boyutu ile arasında ($r=0,277$) ve öz yeterlilik boyutu ile arasında ($r=0,233$) anlamlı pozitif ilişki olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca örgütsel özdeşleşme ile iş yaşam kalitesi alt bileşenleri ile ilişkisine en yüksek düzeyden başlayarak sırayla bakıldığında; örgütsel özdeşleşmenin, bilgi ihtiyacı ile arasında ($r=0,579$), estetik ihtiyaçlar ile arasında ($r=0,564$), kendini gerçekleştirme ihtiyacı ile arasında ($r=0,481$), sosyal ihtiyaçlar ile arasında ($r=0,363$), sağlık ve güvenlik ihtiyacı ile arasında ($r=0,358$), saygınlık ihtiyacı ile arasında ($r=0,351$) ve ekonomik ve aile ihtiyaçları ile arasında ($r=0,251$) anlamlı pozitif bir ilişki olduğu anlaşılmıştır.

5.7. PSİKOLOJİK SERMAYE VE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMEYE ETKİSİNE İLİŞKİN BULGULAR

Psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini ortaya koyma aşamasında; değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı test edilmiş ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Sonrasında iki bağımsız değişken olan psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin bağımlı değişken olan örgütsel özdeşleşmeye etkisini belirlemek için çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 39’da sunulmuştur.

Tablo 39’da araştırma kapsamında test edilen, çoklu doğrusal regresyon analizi neticesinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ($F=94,622$; $p<0,01$). Hesaplanan $R^2=0,313$ değeri, modelin açıklanma oranının, diğer bir ifade ile örgütsel özdeşleşme üzerindeki değişimlerin %31,3’ünün, psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesi tarafından açıklandığını belirtmektedir. Bu doğrultuda psikolojik sermayedeki 1 birimlik artış, örgütsel özdeşleşmede 0,151’lik bir artış; iş yaşam kalitesindeki 1 birimlik artış ise örgütsel özdeşleşmede 0,448’lik bir artış sağlamaktadır. Regresyon analizi neticesinde oluşan model ise;

$$\text{“ÖÖ} = 1,275 + 0,151 \times \text{PS} + 0,448 \times \text{İYK} \text{”dir.}$$

Tablo 39. Katılımcıların Psikolojik Sermaye ve İş Yaşam Kalitesinin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisini Belirleyen Çoklu Doğrusal Regresyon Analizine İlişkili Bulgular

Bağımsız Değişkenler	bj	S(bj)	t	p	ANOVA
Sabit	1,275	0,179	7,114	0,000	F= 94,622 P= 0,000b
Psikolojik Sermaye	0,151	0,050	3,032	0,003	
İş Yaşam Kalitesi	0,448	0,043	10,368	0,000	

$p < 0,001$; $R^2 = 0,313$

Dolayısıyla Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri çalışan işgörenlerin sahip oldukları psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşmeye anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu doğrultuda **H₁** “Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin sahip oldukları psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşmeye pozitif anlamlı etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri çalışan işgörenlerin sahip oldukları iş yaşam kalitesinin ise örgütsel özdeşleşmeye anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna varılmaktadır. Bu aşamada ise araştırmanın **H₂** “Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin sahip oldukları iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif anlamlı etkisi vardır” hipotezi kabul görmüştür. Bu doğrultuda tezin diğer kısmında araştırma bulgularına dayalı olarak tartışma ve önerilere yer verilmiştir.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Turizm endüstrisinde yer alan ve emek yoğun bir yapıda hizmet sunan otel işletmeleri, çeşitli amaçlarla seyahat eden turistlerin konaklama, yeme içme vb. gibi ihtiyaçlarının karşılandığı tesislerdir (Suna ve Okun, 2019: 496). Otel işletmelerinin birer hizmet işletmesi olması nedeniyle insan unsuru önemli bir etken olarak ön plana çıkmaktadır. Önemli bir etken olan bu unsurun, sunulmakta olan hizmetin kalitesi ve işletmenin verimliliği açısından doğru şekilde yönetilmesi ve işletme ile bütünleştirilmesi önemli hale gelmektedir. Bu noktada bireyin işletme ile bütünleşmesi, benimsemesi, kendini tanımlaması ile örgütsel özdeşleşme ortaya çıkmaktadır (Yarmacı vd., 2016: 148). Çünkü otel işletmelerinin uzun vadeli olarak sürdürülebilirliklerini sağlayabilmeleri, müşteri memnuniyeti sağlayabilmeleri ve mevcut müşterilerini elde tutarak aynı zamanda da yeni müşteriler kazanabilmeleri için işgörenlerin çalıştığı otel ile özdeşleşerek örgütün amaç ve hedeflerini içtenlikle benimsediğini gösteren tutum ve davranışlar sergilemeleri önemli olmaktadır. Bu da geçmişte maliyet unsuru olarak görülen insan unsurunun, modern bakış açısıyla yatırım unsuru olarak değerlendirilmesini başlatmıştır (Doğanalp ve Kaplan, 2018: 156).

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin, örgütün amaç ve hedeflerini kendi amaç ve hedefleriymiş gibi çaba harcamalarında motive edici unsur, örgütsel özdeşleşme düzeylerinin yüksek olmasıdır (Düzgün ve Yeşiltaş, 2019: 548). Ayrıca otellerde çalışan işgörenlerin örgütsel özdeşleşme davranışları sergileyebilmeleri için ise bazı ihtiyaçlarının karşılanması gereklidir (Gazeloğlu vd., 2019: 87-91). Bu doğrultuda insan kaynağının psikolojik sermayelerinin (öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık) örgüt için olumlu rol oynayan önemli faktörlerden birisi olması ve işgörenin gözde psikolojik sermaye düzeylerine sahip olmasının da, işgörene hayatta kalma, aidiyet ve bilgi (iş yaşam kalitesi) ihtiyaçlarını karşılayabilme ve iş yerindeki performansını artırma gibi olanakları sunması (Nafei, 2015: 55-56) ve işgören hayatında da iş yaşamı kalitesinin birinci derecede önemli olması (Patil ve Swadi, 2014: 149) ayrıca iş yaşam kalitesinin işgörenin beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik algısının ifadesi olması (Deniz vd., 2018: 63) bu araştırmanın oluşumunu sağlamıştır. Bu bağlamda bu çalışmada psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini, Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri kapsamında ortaya koymak amaçlanmaktadır.

Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden ankete katılan katılımcıların %63,4'ünü erkekler oluşturmaktadır. Katılımcı işgörenlerin çoğunluğunun yaşları baz alındığında %40'ının 25-34 yaş arası yaş grubunda olduğu %27,5'inin ise 24 yaş ve altı grubunda olduğu saptanmıştır. Otellerde çalışan katılımcı işgörenlerin eğitimlerinin dağılımlarına bakıldığında %58,1'inin orta öğretim (lise) mezunu olduğu; departman dağılımlarına bakıldığında ise %30'unun diğer departman grubunda, %25,1'inin yiyecek içecek departman grubunda olduğunu gözlemlenmektedir. Ankte katılan işgörenlerin kadro dağılımlarına bakıldığında %81,6'sının işgören grubunda yer aldığı ve %57,9'unun da evli olduğu belirlenmiştir. Yine araştırmaya katılan katılımcıların çoğunluğuna bakıldığında %43,3'ünün 1-4 yıl kadar bulunduğu işletmede çalışma süresinin olduğu, %40,4'ünün ise 1-4 yıl kadar sektörde çalışma süresinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca son olarak da katılımcıların çoğunluğuna bakıldığında %55,5'inin 2020-2500 TL arası gelire sahip olduğu saptanmıştır.

Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin psikolojik sermaye algılarına ilişkin bulgular incelendiğinde, katılımcıların (\bar{X} :3,81) yüksek seviyede bir psikolojik sermaye algısına sahip oldukları gözlemlenmiştir. Psikolojik Sermaye Ölçeği öz yeterlilik boyutunun (\bar{X} :4,03) en olumlu algılan boyut olduğu ve iyimserlik boyutunun ise (\bar{X} :3,55) en az katılım sağlanan boyut olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca katılımcıların en olumlu görüş belirttikleri ifade ise “*Çalışma arkadaşlarıma bilgi aktarırken kendime güvenirim*” ifadesinin olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bulgular doğrultusunda katılımcıların öz yeterlilik algılarının daha yüksek olmasının örgütsel özdeşleşmeye etkisi ele alındığında; Ateş vd. (2018: 790-791) ifadesiyle işlerini iyi yaptıklarını düşünen işgörenlerin öz yeterlilik duygusu artıça, örgüte karşı olumlu duygular beslemekte ve örgüte katkı sağladıkları düşüncesiyle, örgüte karşı aidiyet hissederek örgütsel özdeşleşmeleri de yükselmektedir.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarına ilişkin bulgular incelendiğinde, katılımcıların (\bar{X} :3,50) yüksek seviyede bir iş yaşam kalitesi algısına sahip oldukları gözlemlenmiştir. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği sağlık ve güvenlik ihtiyacı boyutunun (\bar{X} :3,86) en olumlu algılanan boyut olduğu ve ekonomik ve aile ihtiyacı boyutunun (\bar{X} :3,28) ise en az katılım sağladıkları boyut olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca katılımcıların en olumlu görüş belirttikleri ifade ise “*Kendimi işyerimde fiziksel*

olarak *güvende hissederim*” ifadesinin olduğu gözlemlenmiştir. Otel çalışanlarının “*Kendimi işyerimde fiziksel olarak güvende hissederim*” ifadesine olumlu katılım göstermesi sonucu Işık ve Başar (2019: 1081) tarafından Palandöken’deki kış turizmi merkezi çalışanları üzerinde yapılan çalışma sonucu ile örtüşmektedir.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin bulgular incelendiğinde ise katılımcıların (\bar{X} :3, 41) yüksek seviyede bir örgütsel özdeşleşme düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Tek bir boyut altında toplanan Örgütsel özdeşleşme Ölçeğine ilişkin katılımcıların en olumlu görüş belirttikleri ifade ise “*Çalıştığım işletmenin başarıları benim başarılarımdır*” ifadesinin olduğu anlaşılmıştır. Bu doğrultuda örgütsel özdeşleşme düzeyleri yüksek olan işgörenlerin doğrudan olumlu örgütsel tutum ve davranışlar göstermeleri kesin olduğundan iş performanslarının da artması kaçınılmaz görülmektedir (Ateş vd., 2018: 791).

Afyonkarahisar’daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden ankete katılanların psikolojik sermaye algıları cinsiyetlerine göre farklılık göstermekte olup, erkeklerin psikolojik sermaye algılarının kadınlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Psikolojik sermaye algılarının işgörenlerin cinsiyetlerine göre farklılık gösterdiği sonucu, Yücel (2019: 1150-1151) tarafından Antalya’daki beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen çalışma sonucu ile uyumludur. Erkek katılımcıların psikolojik sermaye algılarının, kadın katılımcılarınkinden daha yüksek olduğu sonucu ise Örgün vd.’nin (2017: 181) ve Kızanlıklılı ve Çöp’ün (2017: 281) otel işletmelerinde gerçekleştirdikleri çalışmaların sonuçlarıyla ve Kuşçu Karatepe vd.’nin (2019) hizmet sektöründe gerçekleştirdiği çalışma sonucu ile örtüştüğü belirlenmektedir. Bu doğrultuda otel işletmelerinin kadın çalışanlarının psikolojik sermaye algılarını düşüren etmenleri ortadan kaldırarak, psikolojik sermaye algılarını yükseltecek uygulamalar yapması gerekmektedir (Örgün vd., 2017: 181). Ayrıca ankete katılan işgörenlerin cinsiyetlerine göre iş yaşam kalitesi algıları ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri farklılık göstermediği saptanmıştır. Katılımcıların cinsiyetlerine göre iş yaşam kalitesi algılarının farklılık göstermediği sonucu, Deniz vd. (2018: 65-68) tarafından hizmet sektöründe gerçekleştirilen çalışma sonucu ile uyumlu olduğu gözlemlenmektedir. Yine otel işletmelerinde çalışan katılımcıların medeni durumlarına göre psikolojik sermaye algıları, iş yaşam kalitesi algıları ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri farklılık göstermediği belirlenmiştir. Katılımcıların medeni durumlarına göre psikolojik sermaye algılarının farklılık göstermediği bulgusu, Karaman vd. (2020: 135) tarafından sağlık

çalışanları üzerinde gerçekleştirilen çalışma sonucuyla; iş yaşam kalitesi algılarının farklılık göstermediği bulgusu ise Çelebi ve Uysal'ın (2019: 181-182) bankacılar üzerinde gerçekleştirdiği çalışma sonucu ile uyumludur. Ayrıca örgütsel özdeşleşme düzeylerinin medeni durumlarına göre farklılık göstermediği bulgusu ise Taşlıyan vd. (2016: 1351) tarafından yapılan ve herhangi bir farklılığın olmama sebebinin, evli ve bekar çalışanların örgütsel özdeşleşme ile ilgili benzer algılara sahip olmalarından kaynaklı olduğunun açıklandığı çalışma sonucu ile örtüşmektedir.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yaşlarına göre psikolojik sermaye algılarının, iş yaşam kalitesi algılarının ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin farklılık göstermediği saptanmıştır. Psikolojik sermaye algılarının yaşa göre farklılık göstermediği sonucu, Ocak ve Güler (2017: 125) tarafından öğretmenler üzerinde gerçekleştirilen çalışma sonucu ve Karaman vd. (2020: 135) tarafından sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirilen çalışma sonucu ile örtüşmektedir. İş yaşam kalitesi algılarının yaşa göre farklılık göstermediği bulgusu ise Deniz vd. (2018: 65-68) tarafından hizmet sektöründe gerçekleştirilen çalışma sonucuyla ve Şahin Perçin ve Yabancı (2020: 44-45) tarafından Nevşehir ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen çalışma sonucu ile uyumlu olduğu belirlenmektedir. Katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin yaşa göre farklılık göstermediği bulgusu ise Taşlıyan vd. (2016: 1352) tarafından yapılan ve herhangi bir farklılığın olmama sebebinin, farklı yaş gruplarındaki işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri ile ilgili benzer algılara sahip olmalarından kaynaklandığının belirtildiği çalışma sonucu ile örtüşmektedir.

Afyonkarahisardaki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin psikolojik sermaye algıları ve iş yaşam kalitesi algıları eğitim durumlarına göre farklılık göstermekte olup, orta öğretim (lise) mezunlarının, psikolojik sermaye algılarının ve iş yaşam kalitesi algılarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. İşgörenlerin psikolojik sermaye algılarının eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiği bulgusu, Karadal ve Özsungur (2017: 671) tarafından ve Karaman vd. (2020: 135) tarafından yapılan çalışma sonuçlarıyla uyumludur. Katılımcıların iş yaşam kalitesi algılarının eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiği bulgusu ise İnce vd. (2015: 51) tarafından sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirilen çalışma sonucuyla örtüştüğü belirlenmektedir. Ayrıca işgörenlerden orta öğretim mezunlarının, iş yaşam kalitesi algılarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu sonucu ise Çelebi ve Uysal (2019: 183-186) tarafından yapılan ve sebebinin daha yüksek eğitim seviyesine sahip olan

işgörenlerin, daha fazla beklenti ve daha yüksek tatmin seviyesine sahip olmaları nedeniyle, iş yaşam kalitesi algılarının düşük olması kaynaklı olduğunun açıklandığı çalışma sonucu ile örtüşmektedir.

Otel işletmelerinde ankete katılan işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin departmanlarına göre farklılık göstermekte olduğu ve bu doğrultuda “diğer departman” grubuna mensup katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin, daha yüksek olduğu; “kat hizmetleri” grubuna mensup katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin ise daha düşük olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin departmanlarına göre farklılık gösterdiği bulgusu, Yarmacı (2012) tarafından İstanbul’da, Afyonkarahisar’da ve Aydın’ın Kuşadası ilçesindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen çalışma sonucu ile uyumludur. Bu doğrultuda ayrıca otel işletmelerinin kat hizmetleri departmanında çalışmakta olan işgörenlerin, ağır çalışma koşulları altında çalışması, yükselme ve terfi sorunu olması, mesleki saygınlığın ve prestijin az olması, ücret düşüklüğü gibi nedenlerden (Özdemir Yılmaz ve Demir, 2014: 24) dolayı, diğer departmanlarda çalışan işgörelere göre daha düşük düzeyde işletmeleri ile özdeşleştikleri düşünülebilir.

Otel işletmelerinde çalışan katılımcıların psikolojik sermaye algıları, iş yaşam kalitesi algıları ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri ise kadro düzeyine göre farklılık göstermekte olup, “üst kademe yönetici” kadro düzeyine mensup olanların, psikolojik sermaye algılarının, iş yaşam kalitesi algılarının ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğu da araştırma sonucunda saptanmıştır. Katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin kadro düzeylerine göre farklılık gösterdiği bulgusu, Baytok vd. (2014: 406) tarafından Antalya’daki beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen çalışma sonucu ile uyumlu olduğu belirlenmektedir. Ayrıca ankete katılanların iş yaşam kalitesi algıları, işletmedeki çalışma sürelerine ve gelirlerine göre farklılık göstermekte olup, bulunduğu işletmedeki “1 yıldan az” çalışma süresi olan ve “2501-3500 TL” arası gelir seviyesine mensup olan katılımcıların diğer katılımcılara göre iş yaşam kalitesi algılarının daha yüksek olduğu da araştırma sonucunda belirlenmiştir. Katılımcıların iş yaşam kalitesi algılarının işletmede çalışma sürelerine göre farklılık göstermesi sonucu, Saygılı vd. (2016: 444) tarafından sağlık çalışanları üzerinde yürütülen çalışma sonucuyla; iş yaşam kalitesi algılarının gelirlerine göre farklılık göstermesi sonucu ise Elamparuthi ve Jambulingam (2015: 43) tarafından gerçekleştirilen çalışma sonucuyla uyumludur.

Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde uygulanan anket verileriyle test edilen korelasyon matrisi neticesinde, psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme arasında orta düzeyde ($r=0,368$) pozitif anlamlı ilişki olduğu; iş yaşam kalitesi ile örgütsel özdeşleşme arasında ise orta düzeyde ($r=0,546$) pozitif anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğu sonucu Demir ve Demir (2019: 366) tarafından otel işletmelerinde gerçekleştirilen çalışma sonucu ile uyumludur. Ayrıca psikolojik sermaye ile iş yaşam kalitesi arasında orta düzeyde ($r=0,475$) pozitif anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Bu doğrultuda psikolojik sermaye ile iş yaşam kalitesi arasında orta düzeyde pozitif anlamlı bir ilişki olduğu sonucu, Güleç ve Öncül'ün (2019: 171) çalışmasıyla örtüşmekte olduğu ve onla aynı doğrultuda olmasına karşın, ondan daha yüksek bir ilişkiye ulaşıldığı da saptanmıştır. ($r=0,362$; $p<0,01$).

Araştırmanın asıl amacı olan psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini ölçmek için yapılan çoklu doğrusal regresyon testi sonuçlarına göre ise; değişkenler arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlı olduğu ortaya konulmuş ve elde edilen ($R^2=0,313$) değeri, modelin açıklanma oranının, diğer bir ifade ile örgütsel özdeşleşme üzerindeki değişimlerin %31,3'ünün, psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesi tarafından açıklandığını göstermiştir. Bu doğrultuda psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşmeyi 0,151'lik bir artış ile pozitif ve anlamlı yönde etkilediği; iş yaşam kalitesinin ise örgütsel özdeşleşmeyi 0,448'lik bir artış ile pozitif ve anlamlı yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Böylelikle araştırmanın **H₁** ve **H₂** hipotezleri de doğrulanmıştır.

İlgili literatür incelendiğinde, psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif ve anlamlı olarak etkili olduğuna ilişkin olarak, Düzgün ve Yeşiltaş (2019: 539-547) tarafından Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen çalışmada psikolojik sermayenin (öz yeterlilik, umut, iyimserlik, dayanıklılık) örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif etkileri olduğu ifade edilmektedir. Bu doğrultuda psikolojik sermaye düzeyleri yüksek olan işgörenlerin aynı doğrultuda örgütleri ile özdeşleşme düzeylerinin de yüksek olduğu açıklanmaktadır. Erdem vd. (2015: 52) tarafından kamu sektörü üzerinde yapılan çalışmada, psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkilediği ifade edilmektedir. Bu doğrultuda Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştiren bu çalışma kapsamında ulaşılan sonucun, aynı yönlü olmasına karşın, ondan daha zayıf bir etki gösterdiği saptanmıştır. Diğer yandan

Doğru (2019: 188) tarafından hizmet sektöründe yapılan çalışma ile ise aynı yönlü olmasına karşın, ondan daha zayıf bir etki gösterdiği belirlenmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif anlamlı etkisi olduğu sonucu ise konular ile ilgili Efraty ve Sirgy (1990: 44) tarafından ve Efraty vd. (1991: 73) tarafından yapılan ve sınırlı olan çalışmalar ile desteklenmektedir.

Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen bu çalışmanın psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini ifade eden bulgularından hareketle sektöre, işletmelere, yöneticilere, işgörenlere ve gelecek araştırmalara öneriler sunulmaktadır;

- Öncelikle araştırma bulgularına dayalı olarak, psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinin göz önünde bulundurulması ve bu kavramlara otel işletmelerinde önem verilmesi gerekmektedir. Ayrıca otel işletmelerinde gerçekleştirilen  konuyla ilgili yapılan araştırmaların; işletme amaçları için çalışmaktan ve çalıştığı işletmenin yesi olmaktan onere olan başka ifadeyle örgütleri ile özdeşleşen işgörenlerin katkılarını, işgörenlerin bazı yönlerinin (psikolojik sermayelerinin) geliştirilmesiyle ortaya çıkan etkilerini ve yine işletmelerin iş yaşam kalitesinin etkilerini tartışabilmek açısından artırılması önerilmektedir. Konular ile ilgili yapılan çalışmaların sadece otel işletmeleri ile sınırlı kalmaması sektör açısından da ele alınıp değerlendirilmesi tavsiye edilmektedir.

- Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin psikolojik sermayelerinin yüksek olması hem örgüt hem de birey açısından önemli faydalar sağlaması nedeniyle, işgörenlerin olumlu yanlarındaki eksik taraflarının geliştirilmesi gereklidir (Düzgün ve Yeşiltaş, 2019: 548). Otel işletmelerindeki işgörenlerin psikolojik sermayelerinin geliştirilmesi ile çalışanların işleri, çalışma arkadaşları ve yönetimle özdeşleşmeleri sağlanmış olacaktır. Böylelikle psikolojik sermaye aracılığıyla, otel çalışanlarına iş yaşam kalitesini, ortak karar alma becerisini, kariyer planlama imkanını, ücretler, sosyal haklar ve maaşlar gibi bir çok imkan sunulabileceği için, otel işgörenlerinin psikolojik sermayeleri dikkate alınmalıdır (Demir ve Demir, 2019: 366).

- Otel işletmelerinin, tempolu çalışma koşullarına rağmen, örgütleriyle özdeşleşen işgnlere sahip olabilmesi için, öncelikle işgörenlerin kendini gerçekleştirebilecekleri, sağlık, güvenlik, ekomik, aile vb. ihtiyaçlarının karşılandığı yenilikçi ve insani yönetim tarzını yakalamaları, başka deyişle kaliteli bir iş yaşamı ile işgörenlere memnun ve onore olabilecekleri çalışma ortamı sağlamaları gereklidir. Bu

doğrultuda ilk öncelikle Akpınar (2017: 174) tarafından işletmelere daha kaliteli iş yaşamı için öneriler sunulmaktadır. Bu öneriler, iyi adamlarla işe başlayın, kurallar belirleyin ve o kuralları sizde uygulayın, işgörelere iletişimde olun, işgöreleri işlerine karşı isteklendirin, işe uygun ekipmanları (alet ve makineleri) temin edin ve işgöreleri ödüllendirin şeklindedir. Ayrıca işgörelerin kendilerine güvenildiğine ve eksik taraflarının eleştirilmekten ziyade güçlendirilmeye çalışıldığına dair duygular beslemeleri de işletmeler ve yöneticiler tarafından sağlanmalıdır.

- Otel işletmelerinin bünyesinde çalıştırdığı işgörelerin psikolojik sermaye algılarının ve işletmenin iş yaşam kalitesi ilgili algılarının yüksek seviyede olmasının çalışmalardan elde edilen çıkarımlardan hareketle, örgütsel özdeşleşmeyi de beraberinde getirdiği kanısına varılmaktadır. Bu nedenle özellikle otel işletmelerinin sundukları hizmetin kalitesi açısından ve rakiplerinin sundukları hizmetlerden farklılaşmaları adına, işgörelerin psikolojik sermayelerinin ve iş yaşam kalitelerinin iyileştirilerek geliştirilmesi önerilmektedir. Çünkü otel işletmeleri açısından işgören ne kadar donanımlı ise sunduğu hizmetin kalitesi de o yönde etkin ve kaliteli olduğu bir gerçektir. Bu doğrultuda otel işletmelerinin donanımlı, verimli, işletme amaçlarını benimsemiş olarak çalışan ve üreten başka ifadeyle örgütüyle özdeşleşen işgöreleri elde tutabilmeleri için, onlara iş yerinde daha kaliteli bir iş yaşamı sunmaları önerilmektedir. Ayrıca sadece kaliteli bir yaşamı sağlamakla kalmayıp, aynı doğrultuda işgörelerin yeteneklerini geliştirebilecekleri, kendilerinin özgürce ifade edip, sorumluluklarını ve görevlerini yerine getirebilecekleri bir ortam oluşturulmalıdır. Böylelikle işgörelerin hem iş yaşam kaliteleri hem de işgören özellikleri başka ifadeyle psikolojik sermayeleri gelişecek ve beraberinde de örgütsel özdeşleşmeleri de sağlanmış olacaktır.

- Turizm sektörü ve sektör içerisinde yer alan otel işletmelerindeki işgörelerin göz ardı edilemeyecek derecede bir öneminin olduğu bir gerçektir. Fakat işgörelerin var olan özelliklerinin ortaya çıkarılarak geliştirilmesi yönünde ve onlara sunulan iş ortamlarının geliştirilmesi ile ilgili olarak yapılan uygulamalar yetersizdir. Bu nedenle bu yönde yapılan uygulamaların, araştırılarak geliştirilmesi önerilmektedir. Hatta sektör yöneticileri tarafından, farklı ülkelerde yapılan çalışmalar doğrultusunda, bu konularla ilgili olarak, işletmelerin nasıl politikalar izlediğinin ve ne gibi uygulamalar başlattığının da araştırılması ve yakından takip edilmesi önerilmektedir. Deneyimlen, uygulamaya çalışılan yenilikler hem sağladıkları katkılar hem de riskler açısından önemli olduğu için, dikkatle araştırılmasının gerekli olduğu düşünülmektedir. Çünkü

günden güne değişmeyen bir gerçek vardır ki oda değişimdir ve bu değişimle birlikte yenilenmek, yenilenirken de işgörenler ve işletmeler arasındaki ilişkilerin bozulmadan devam edebilmesi aynı zamanda kaliteden ödün verilmeden sürdürülebilirliğin sağlanması önemli olmaktadır. Örneğin bir otel işletmesi için sunulan hizmetin kalitesi, işletmede çalışan işgörenlerin gelişimine, iş yaşamının kalitesine, işgörenin örgütü ile arasındaki bağın gücüne başka ifadeyle özdeşleşme derecesine bağlı olarak değişim gösterebileceğinden, değişen koşullara uyum sağlanmalı, güncel insan kaynakları politikaları yakından takip edilerek, uygulanmaya çalışılmalıdır.

- İşgörenlerin işletmede kalmaları için ise teknoloji ve yenilikler takip edilerek, iş yaşam kalitesini geliştirici faaliyetler düzenlenmelidir. Bu konuda üniversite ve teknoloji geliştirme şirketlerinden yardım alınması, daha etkili faaliyetler düzenlenebileceği nedeniyle önerilmektedir (Ünlü ve Akdoğan, 2015: 60). Takip edilen ve uygulanmaya çalışılan teknolojik yenilikler doğrultusunda ise işletmelerin çalışanlarının fikirlerini alması ve onların fikirlerinin de önemsenmesi önerilmektedir. Ayrıca işgörenlerin ise hem yeni çalışma koşullarına uygun olarak sağlanan iş yaşamındaki imkanlara karşın, hem de kendi özelliklerini (psikolojik sermayelerini) geliştirebilecekleri yönündeki imkanlara karşın, değişime ve gelişime direnmek yerine uyum sağlamaları ve istekli olmaları önerilmektedir. Çünkü her tanınan fırsat kaçırılmayacak kadar değerlidir ve bazı imkanlar her zaman karşımıza çıkamayabilmektedir. Bu nedenle de işgörenlerin kendilerini geliştirmeleri için tanınan fırsatları değerlendirmesi önerilmektedir. Ayrıca işgörenin örgütleriyle bütünleşmesi her açıdan istenen bir durumdur. Fakat işgörenlerin yüksek derecede, buldukları işletmeyle özdeşleşmeleri halinde ise işletmede en ufak yaşanan aksaklıkları, etik dışı davranışları görmezden gelmek yerine düzeltilmesi için gerekli çabayı göstermeleri de önerilmektedir.

Son olarak otel işletmelerinin işgörenlerin psikolojik sermayelerini geliştirmesi hem de işgörenlerine memnun olacakları düzeyde iş yaşamı kalitesi sunmaları gereklidir. Bu doğrultuda araştırma bulgularına dayalı olarak örgütsel özdeşleşmeleri gerçekleştirilerek artacaktır. Bu konulara önem verilerek geliştirilmesi, işletme vizyon ve devamlılığına katkı sağlamaları açısından sektöre, işletmelere ve yöneticilere önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Aba, G. (2009). *İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Acar, A. ve Erkan, M. (2018). The Effects of Quality of Work Life on Burnout Syndrome: A Study on Hospitality Industry. *Journal of Tourismology*, 4(1), 35–53.
- Acar, O. K. ve Soydemir, B. (2019). Banka Sektöründe Çalışanların Psikolojik Sermaye Düzeylerinin İncelenmesi: Isparta İli Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 10(2), 301-310.
- Acar, P., Yener, M. I. & Tayan, A. (2018). The Effect of an Ethical Work Climate on Organizational Identification an Example of a Logistics Company. *Research Journal of Business and Management*, 5(1), 13-21.
- Adler, P. S. ve Kwon, S. W. (2002). Social Capital: Prospects for a New Concept. *Academy of Management Review*, 27(1), 17-40.
- Akar, H. ve Üstüner, M. (2017). İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(2), 159-176.
- Akbaba, A. ve Günlü, E. (2011). Otel İşletmelerinde İşgören Bulma, Seçme ve Eğitim Sürecinin Stratejik İnsan Kaynakları Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(22), 199-228.
- Akçay, V. H. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye Kavramı ve İşletmelerde Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğünü Sağlamadaki Rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 73-98.
- Akçay, V. H. (2012). Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini ile İlişkisi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 123-140.
- Akman, Y. ve Korkut, F. (1993). Umut Ölçeği Üzerine Bir Araştırma. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(9), 193-202.
- Akpınar, Ö. (2017). *Bireysel Kalite*. İstanbul: Hiperyayın.
- Albert, S., Ashforth, B. E. & Dutton, J. E. (2000). Organizational Identity and Identification: Charting New Waters and Building New Bridges. *Academy of Management Journal*, 25(1), 13-17.
- Almarshad, S. O. (2015). Quality of Work Life and Organizational Commitment in Saudi Arabia: The Role of Job Involvement and Sense of Efficacy. *European Journal of Business and Social Sciences*, 4(2), 141-158.
- Al-Qutop, M.Y. & Harrim, H. (2011). Quality of Worklife Human Well-being Linkage: Integrated Conceptual Framework. *International Journal of Business and Management*, 6(8), 193-205.
- Ashforth, B. E. & Mael, F. (1989). Social Identity Theory and the Organizations. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
- Ateş, M. F., Turgut, H. ve Çelik, M. (2018). Psikolojik Sermayenin İş Performansına Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (17. Uluslararası İlişkiler Konseyi Özel Sayısı), 781-798.
- Avey, J. B., Luthans, F. & Jensen, S. M. (2009). Psychological Capital: A Positive Resource for Combating Employee Stress and Turnover. *Human Resource Management*, 48(5), 677-693.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F. & Mhatre, K. H. (2011). Meta-Analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and

- Performance. *Published in Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127–152.
- Avey, J. B., Wernsing, T. S. & Luthans, F. (2008). Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1), 48-70.
- Aydın Göktepe, E., Tunç, P., Yıldırım, O. ve Çapuk, S. (2020). Hiyerarşik Regresyon Modeliyle Duygusal Emek ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi. *Turkish Studies – Social Sciences*, 15(1), 101-116. <https://dx.doi.org/10.29228/TurkishStudies.40225> (Erişim Tarihi: 26.09.2020).
- Aydoğan, E. ve Uğurlu Kara, A. (2015). Pozitif Psikolojik Sermaye ile Bireysel Performans İlişkisi: Türkiye Tarım Kredi Kooperatifi Merkez Birliği. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 50(1), 68-91.
- Ballou, B. & Godwin, N. H. (2007). Quality of Work Life: Have You Invested in Your Organization's Future? *Strategic Finance*, 41–45.
- Bandura, A. & Locke, E. A. (2003). Negative Self-Efficacy and Goal Effects Revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 87–99.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control* (First Edition). New York: Freeman.
- Bandura, A. (2012). On the Functional Properties of Perceived Self-Efficacy Revisited. *Journal of Management*, 38(1), 9-44.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi* (Birinci Baskı). İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Baştürk, S., ve Taştepe, M. (2013). Evren ve Örneklem. İçinde; *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, (Ed: S. Baştürk), ss. 129- 159. Ankara: Vize Yayıncılık.
- Battal, F. ve Soyalın, M. (2020). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi: Psikolojik Güvenliğin Aracı Rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(1), 161-173.
- Bayır Toplu, D. B. (1999). Çalışma Yaşamının Kalitesinin Geliştirilmesi: Türkiye'deki Kamu Kurum Arşivleri Örneği. *Türk Kütüphaneciliği*, 13(3), 223-251.
- Baykal, E. (2017). Otantik Liderlik ve Pozitif Çıktıları: Pozitif Örgütsel Davranış Bakış Açısı. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(3), 42-64.
- Baytok, A., Soybalı, H. H., Çelik, S., Zorlu, Ö. & Özdemir, C. (2014). The Effects of Transformational Leadership Behaviors on Organizational Identification: An Application in Hotel Enterprises. In; *International Interdisciplinary Business-Economics Advancement Conference*, 16-19 July 2014, İstanbul, Türkiye, ss. 397-409.
- Bekmezci, M., Orçanlı, K. ve Fırat, Z. M. (2020). Psikolojik Sermaye ile Öznel Kariyer Başarısı Arasındaki İlişkide Örgütsel Destek Algısının Aracılık Rolü. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 34(3), 853-876. DOI: 10.16951/atauniiibd.687592 (Erişim Tarihi: 26.11.2020).
- Bhola, S. S. (2006). A Study of Quality of Work Life in Casting and Machine Shop Industry in Kolhapur. *Finance India*, 20(1), 202–208.
- Bindu, J. & Yashika, S. (2014). Quality of Work Life with Special Reference to Academic Sector. *Research Journal of Management Sciences*, 3(1), 14-17.
- Boniwell, I. (2006). *Positive Psychology in a Nutshell: A Balanced Introduction to the Science of Optimal Functioning* (Second Edition). London: Personal Well Being Centre.
- Büyükbese, T. ve Aslan, H. (2019). Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emegın Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 949-963.

- Büyüköze, H. ve Kavak, Y. (2017). Algılanan Örgütsel Destek ve Pozitif Psikolojik Sermaye İlişkisi: Lise Öğretmenleri Örneğinde Bir İnceleme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 23(1), 1-32.
- Carver, C. S. & Scheier, M. F. (2002). Optimism. In C. R. Snyder, ve S. J. Lopez, (Eds.), pp. 3-9. *Handbook of Positive Psychology*, Oxford Newyork: Oxford University Press.
- Coşkun, R. Altunışık, R. ve Yıldırım, E. (2017). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı* (Dokuzuncu. Baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Cummings, T. G. & Worley, C. G. (2009). *Organizational Development & Change* (Ninth Edition). Canada: South Western Cengage Learning.
- Cüce, H., Güney, S. ve Tayfur, Ö. (2013). Örgütsel Adalet Algılarının Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 1-30.
- Çakır, O., Doğantan, E. ve Bayar, E. (2018). Otel Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarını Güçlendirmede İş Yaşam Kalitesinin Rolü. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(4), 345-359.
- Çalışkan, A. ve Pekkan, N. Ü. (2017). Psikolojik Sermayenin İşe Yabancılaşmaya Etkisinde Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(1), 17-33.
- Çelebi, F. ve Uysal, G. (2019). Bankacıların İş Yaşam Kalitesinin İncelenmesi. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(20), 172-190.
- Çelik, M. ve Bilginer, F. G. (2018). Psikolojik Sermayenin İş Tatmini Üzerine Etkisinde Lidere Duyulan Güvenin Aracılık Rolü: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 138-160.
- Çetin, M. ve Basım, N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Çiftçiöğlü, B. A. (2010). Relationship Between Organizational Commitment and Organizational Identification: A Theoretical Investigation. *"İŞ, GÜÇ" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(1), 85-106.
- Dawar, S., Singh, H. & Dawar, P. (2014). Dynamics of Quality of Work Life: A Study of Life Insurance Sector. *Asian Journal of Management*, 5(3), 312-217.
- Demir, M. & Demir, Ş. Ş. (2019). The Effects of Psychological Capital on Employees' Organizational Identification in Hotels. *Journal of Tourism Theory and Research*, 5(3), 355-369.
- Demirler, S., Koca Kutlu, A. ve Baydur, H. (2014). Yönetici Hemşirelerin Yaşam Kaliteleri ile Çalışma Yaşamı Kalitelerinin İncelenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 30(2), 26-39.
- Deniz, S., Çimen, M., Erkoç, B., Yücel, O. ve Öksüz, M. (2018). Hastane Çalışanlarının Çalışma Yaşam Kalitesi Algısına Yönelik Bir Araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi*, 6(2), 61-73.
- Dikmetaş, E. (2004). *Elektronik Bilgi Sistemi ve Çalışma Yaşam Kalitesi: Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri İbn-i Sina Hastanesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Doğan, S. ve Aslan, M. (2018). Psikolojik Sermaye, İçsel Motivasyon ve İş Tatmini İlişkisi. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(3), 112-125.
- Doğanalp, B. ve Kaplan, A. (2018). Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi: Kurumsal İtibarın Aracı Rolü. *Mukaddime*, 9(2), 155-180.

- Doğru, . (2019). Psikolojik Sermaye, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler: Profesyonel Hizmetler Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 35, 179-192. <http://dx.doi.org/10.16990/SOBIDER.4870> (Erişim Tarihi: 04.08.2020).
- Dolan, S. L. (2007). *Stress, Self-Esteem, Health and Work*. UK: Palgrave Macmillan.
- Dutton, J. E., Dukerich, J. M. & Harquail, C. V. (1994). Organizational Images and Member Identification. *Administrative Science Quarterly*, 39(2), 239-263.
- Düzgün, E. ve Yeşiltaş, M. (2019). Otel İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Etkisinin İncelenmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16(3), 533-552.
- Easton, S. ve Laar, D. V. (2013). QoWL (Quality of Working Life)—What, How, and Why? *Psychology Research*, 3(10), 596-605.
- Edwards, M. R. & Peccei, R. (2007). Organizational Identification: Development and Testing of a Conceptually Grounded Measure. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16(1), 25–57.
- Edwards, M. R. (2005). Organizational Identification: A Conceptual and Operational Review. *International Journal of Management Reviews*, 7(4), 207-230.
- Efraty, D. & Sirgy, M. J. (1990). The Effects of Quality of Working Life (QWL) on Employee Behavioral Responses. *Social Indicators Research*, 22(1), 31-47.
- Efraty, D., Sirgy, M. J. & Claiborne, C. B. (1991). The Effects of Personal Alienation on Organizational Identification: A Quality-of-Work-Life Model. *Journal of Business and Psychology*, 6(1), 57-78.
- Elamparuthi, D. & Jambulingam, S. (2015). Relationship Between Demographic Variables and Quality of Work Life, Professionals in Information Technology Chennai. *Innovative Journal of Business and Management*, 4(2), 42-44.
- Ellemers, N., Haslam, S. A., Platow, M. J. & Van Knippenberg, D. (2003). Social Identity at Work: Developments, Debates, Directions. In S. A. Haslam, D. Van Knippenberg, M. J. Platow and N. Ellemers (Eds.), pp. 3-28. *Social Identity at Work: Developing Theory for Organizational Practice* (First Edition), Newyork: Psychology Press.
- Elsbach, K. D. (1999). An Expanded Model of Organizational Identification. *Research in Organizational Behavior*, 21, 163-199.
- Erat, Ş., Korkmaz, M., Çimen, V. ve Yahyaoğlu, G. (2011). Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesinin Motivasyona Etkisi. *Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimler Dergisi*, 1(1), 48-76.
- Erbay, E. Ö. ve Turgut, T. (2015). Yapısal Güçlendirme ve Örgütle Özdeşleşme Arasındaki İlişkide Psikolojik Güçlenmenin Ara Değişken Etkisi. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 37(2), 261-284.
- Erdem, B. ve Kaya, İ. (2013). Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 35, 135-150.
- Erdem, H., Gökmen, Y. ve Türen, U. (2015). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 38-62.
- Erdogan, P. ve İraz, R. (2019). *Örgütsel Vatandaşlık, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişliğe Pozitif Psikolojik Sermaye Etkisi* (Birinci Baskı). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Ergun Özler, N. D. ve Bozkurt Yıldırım, H. (2015). Örgütsel Güven ile Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5, 163-188.

- Erkmen, T. ve Esen, E. (2012). Bilişim Sektöründe Çalışanların Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 55-72.
- Erkuş, A. ve Afacan Fındıklı, M. (2013). Psikolojik sermayenin İş Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), 302-318.
- Erkuş, A. ve Tüzün, A. (2013). Psikolojik Sermayenin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi: İş Yaşam Kalitesinin Aracılık Rolü. *1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*, 15-16 Kasım 2013, Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi, Türkiye, ss. 22-24.
- Forgeard, M. J. C. & Seligman, M. E. P. (2012). Seeing the Glass Half Full: A Review of the Causes and Consequences of Optimism. *Pratiques Psychologiques*, 18, 107-120.
- Gardner, D. G. & Pierce, J. L. (1998). Self-Esteem and Self-Efficacy Within the Organizational Context. *An Empirical Examination. Group & Organization Management*, 23(1), 48-70.
- Gaurav, K. (2012). *Quality of Work Life (QWL) & Employee Satisfaction*. Munich: Grm Verlag.
- Gazeloğlu, C., Erkiş, E. & Aytekin, E. (2019). Determination of the Effect of Employees' Trust Perceptions in a Manager on Their Organizational Identification Behavior: An Application on Hotel Employees. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 2(2), 86-109.
- Gillham, J. & Reivich, K. (2004). Cultivating Optimism in Childhood and Adolescence. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 591(1), 146-163.
- Gillham, J. E. & Seligman, M. E. (1999). Footsteps on the Road to a Positive Psychology. *Behaviour Research and Therapy*, 37, 163-173.
- Goldsmith, A. H., Darity, W. & Veum, J. R. (1998). Race, Cognitive Skills, Psychological Capital and Wages. *Review of Black Political Economy*, 26(2), 9-21.
- Goldsmith, A. H., Veum, J. R. & Darity, W. (1997). The Impact of Psychological and Human Capital on Wages. *Economic Inquiry*, 35(4), 815-828.
- Gökgöz, H. ve Ünsar, A. S. (2019). Akademisyenlerin Örgütsel Özdeşleşme ve İşkolizm Algıları Üzerine Bir Araştırma. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 75, 48-67.
- Göksu, N., Çelik, A. ve Gül, Z. (2012). Sosyal Sorumluluk ve Çevre Yönetimi. İçinde; *Çağdaş Yönetim ve Örgütsel Başarımlar* (Ed: M. Ş. Şimşek ve A. Çelik), ss. 421-444. Konya: Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Gupta, B. (2015). An Empirical Study of Impact of Demographic Variables on Quality of Work Life among Insurance Sector Employees in Indore Division. *Pacific Business Review International*, 8(1), 24-32.
- Güleç, R. ve Öncül, M. S. (2019). Yöneticilerin Mizah Tarzının Çalışanların İş Yaşam Kaliteleri Üzerine Etkisinde Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 21(37), 157-185.
- Gürlek, M. ve Tuna, M. (2018). Sosyal Kimlik Teorisi Açısından Örgütsel Özdeşleşmenin Teorik Temelleri. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 39-48.
- Hitt, M. A., Bierman, L., Shimizu, K. & Kochhar, R. (2001). Direct and Moderating Effects of Human Capital on Strategy and Performance in Professional Service Firms: A Resource-Based Perspective. *The Academy of Management Journal*, 44(1), 13-28.

- Hogg, M. A. & Terry, D. J. (2001). Social Identity Theory and Organizational Processes. In M. A. Hogg and D. J. Terry (Eds.), pp. 1-12. *Social Identity Processes in Organizational Contexts*, Philadelphia, PA: Psychology Press.
- Huzzard, T. (2003). *The Convergence of the Quality of Working Life and Competitiveness*. Stockholm: National Institute for Working Life.
- Igbaria, M., Parasuraman, S. & Badawy, M. K. (1994). Work Experiences, Job Involvement, and Quality of Work Life Among Information Systems Personnel. *Management Information Systems Quarterly*, 18(2), 175-201.
- Inda, S. S. (2013). *Quality of Work Life: A Comprehensive Study* (First Edition). Toronto: Canadian Academic Publishing.
- İşık, M. F. ve Başar, M. S. (2019). İş Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Rolü: Erzurum İli Palandöken Kış Turizmi Merkezindeki Çalışanlar Üzerinde Bir Uygulama. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(66), 1074-1085.
- İbiş, S. ve Batman, O. (2017). Otel İşletmelerinde Çalışanların Memnuniyetine Etki Eden Faktörler Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(4), 264-279.
- İnce, M., Gül, H., Oktay, E. ve Candan, H. (2015). İşkolik Davranışlarının İş-Yaşam Kalitesine Etkileri Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(13), 40-59.
- İşcan, Ö. F. (2006). Dönüştürücü/Etkileşimci Liderlik Algısı ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Bireysel Farklılıkların Rolü. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 11(6), 160-177.
- Janes, P. & Wisnom, M. (2010). Changes in Tourism Industry Quality of Work Life Practices. *Journal of Tourism Insights*, 1(1), 107-113.
- Jung, H. S. & Yoon, H. H. (2015). The Impact of Employees Positive Psychological Capital on Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors in the Hotel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1135-1156.
- Kabadayı, M. ve Türkay, O. (2019). Yönetimsel Gücün Örgütsel Güven-Performans ve Özdeşleşme Etkileşimi Kapsamındaki Rolü: Bodrum'daki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 18(35), 111-139.
- Kalimuthu, T. & Ganapathi, R. (2011). Quality of Work Life Among the Employees of Public Sector Banks in Coimbatore City. *Management Prudence*, 2(2), 17-25.
- Kanbur, E. (2017). Psikolojik Güçlendirme ve Örgütsel Özdeşleşme Arasında Birey-Örgüt Uyumunun Aracı Rolü. *Uluslararası Sosyal ve Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4(7), 63-82.
- Kaplan, M. ve Biçkes, D. M. (2013). Psikolojik Sermaye ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Yapılan Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 20(2), 233-242.
- Kaplan, M. ve Göker, H. (2020). Psikolojik Sermayenin İş Erteleme Üzerindeki Etkisi: Psikolojik İyi Oluşun Düzenleyici Rolü. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 30(1), 273-289.
- Karabey, C. N. ve İşcan, Ö. F. (2007). Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(2), 231-241.
- Karadal, H. ve Özsungur, F. (2017). Hizmet İnovasyon Davranışı İle Psikolojik Sermaye ve Etik Liderlik İlişkisinin İncelenmesi: Adana Örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, Özel Sayısı*, 663-672.
- Karaman, M., Macit, M. ve Kuşçu Karatepe, H. (2020). Psikolojik Sermayenin İş Performansına Etkisi: Sağlık Çalışanlarında Bir Uygulama. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 7(1), 127-146.

- Kaya, Ş. D. ve Zerenler, M. (2014). *Çalışma Hayatında Psikolojik Sermaye, Mesleki Bağlılık ve Kariyer Planlamasına Genel Bakış* (Birinci Baskı). Ankara: Nobel.
- Keleş, H. N. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 343-350.
- Kelman, H. C. (1961). Processes of Opinion Change. *The Public Opinion Quarterly*, 25(1), 57-78.
- Kerse, G. ve Karabey, C. N. (2017). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi: Örgütsel Sinizmin Aracı Rolü. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(4), 375-398.
- Kerse, G. ve Karabey, C. N. (2019). Örgütsel Sinizm ve Özdeşleşme Bağlamında Algılanan Örgütsel Desteğin İşe Bağlanma ve Politik Davranış Algısına Etkisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 83-108.
- Keser, A. (2005). Çalışma Yaşamı ile Yaşam Doyumu İlişkinine Teorik Bakış. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 55(1), 897-913.
- Kılıç, G. ve Gülen, M. (2019). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Özdeşleşmeye ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Afyonkarahisar Örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 1570-1588.
- Kılıç, R. ve Keklik, B. (2012). Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 147-160.
- Kırmızıgül, B. (2018). Örgütsel Sosyalleşmenin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Electronic Turkish Studies*, 13(30), 225-241.
- Kırpık, G. & Akdemir, B. (2019). Does the Level of Organizational Identification Indicate Differences According to Socio-Demographic Variables?: TRC1 (Gaziantep, Adıyaman, Kilis) Zone Example. *Journal of Academic Value Studies*, 5(5), 897-915.
- Kızanlıklılı, M. ve Çöp, S. (2017). Otel İşletmesi Çalışanlarında Pozitif Psikolojik Sermaye ile İş Performansı Algısı Arasındaki İlişki. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(3), 268-287.
- Kim, T. T., Karetepe, O. M., Lee, G., Lee, S., Hur, K. & Xijing, C. (2017). Does Hotel Employees' Quality of Work Life Mediate the Effect of Psychological Capital on Job Outcomes? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(6), 1638-1657.
- Kitratporn, P. & Puncreobutr, V. (2016). Quality of Work Life and Organizational Climate of Schools Located along the Thai-Cambodian Borders. *Journal of Education and Practice*, 7(11), 134-138.
- Koç, A. D. ve Keklik, B. (2019). Kamu Sağlık Çalışanlarının Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 10(25), 570-583.
- Koç, H. ve Kızanlıklılı, M. (2017). İş-Aile ve Aile-İş Yaşamı Çatışması ile İşgören Performansı Arasındaki İlişki: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Özel Sayı 1*, 114-130.
- Korkmaz, O., Aydemir, S. ve Uysal, H. T. (2017). Örgütsel Özdeşleşme Üzerinde Örgüte Hakim Kurum Kültürünün Etkisi. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(12), 62-81.
- Kreiner, E. G. & Ashforth, B. E. (2004). Evidence Toward an Expanded Model of Organizational Identification. *Journal of Organizational Behavior*, 25(1), 1-27.

- Kula Kartal, S. ve Mor Dirlik, E. (2016). Geçerlik Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Güvenirlikte En Çok Tercih Edilen Yöntem: Cronbach Alfa Katsayısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1865-1879.
- Kumlu, T. ve Güçlü Nergiz, H. (2018). Otel İşletmesi Çalışanlarının Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeyleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3, 1-13.
- Kuşçu Karatepe, H., Kuşçu, F. N. ve Karaman, M. (2019). Psikolojik Sermayenin Bireysel Performansa Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, 105-114.
- Lawler III, E. E. & Ledford, G. E. (1981/1982). Productivity and the Quality of Work Life. *National Productivity Review*, 1(1), 23-36.
- Lehoczky, M. H. (2013). The Socio-Demographic Correlations of Psychological Capital. *European Scientific Journal*, 9(29), 26-42.
- Lin, T. L. (2013). The Relationships among Perceived Organization Support, Psychological Capital and Employees' Job Burnout in International Tourist Hotels. *Life Science Journal*, 10(3), 2104-2112.
- Linley, P. A., Joseph, S., Harrington, S. & Wood, A. M. (2006). Positive Psychology: Past, Present, and (Possible) Future. *The Journal of Positive Psychology*, January, 1(1), 3-16.
- Luthans, F. & Avolio, B. J. (2009). The "Point" of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 291-307.
- Luthans, F. & Youssef, C. M. (2004). Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-60.
- Luthans, F. & Youssef, C. M. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of Management*, 33, 321-349.
- Luthans, F. & Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological Capital: An Evidence-Based Positive Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 339-366.
- Luthans, F. (2002a). Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths. *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F. (2002b). The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M. & Combs, G. M. (2006). Psychological Capital Development: Toward a Micro-Intervention. *Journal of Organizational Behaviour*, 27, 387-393.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J. & Peterson, S. J. (2010). The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. & Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F., Luthans, K. W. & Luthans, B. C. (2004). Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.
- Luthans, F., Norman, S. M. & Jensen, S. M. (2007). The Value of the Psychological Capital of Immigrant Entrepreneurs. *International Journal of Business and Globalisation*, 1(2), 161-175.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J. & Avey, J. B. (2008). The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate-Employee Performance Relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238.

- Luthans, F., Youssef, C. M. & Avolio, B. J. (2007a). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. New York: Oxford University Press.
- Luthans, F., Youssef, C.M. & Avolio, B.J. (2007b). Psychological capital: Investing and developing positive organizational behavior. In D. Nelson and C.L. Cooper (Eds.), pp. 9-24. *Positive Organizational Behavior: Accentuating the Positive at Work*, Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Mael, F. & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of the Reformulated Model of Organizational Identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103-123.
- Mael, F. A. & Ashforth, B. E. (1995). Loyal from Day One: Biodata, Organizational Identification, and Turnover among Newcomers. *Personnel Psychology*, 48(2), 309-333.
- Masten, A. S. & Reed, M. J. (2002). Resilience in Development. In C. R. Snyder ve S. Lopez (Eds.), pp.74-88. *Handbook of Positive Psychology*, Oxford, UK: Oxford University Press.
- Megeirhi, H. A., Kılıç, H., Avcı, T., Afşar, B. & Abubakar, A. M. (2018). Does Team Psychological Capital Moderate the Relationship Between Authentic Leadership and Negative Outcomes: An Investigation in the Hospitality Industry. *Economic Research-Ekonomika Istraživanja*, 31(1), 927-945.
- Mirvis, P. H. & Lawler III, E. E. (1984). Accounting for the Quality of Work Life. *Journal of Occupational Behaviour*, 5(3), 197-212.
- Mishra, S. (2015). Quality of Work Life (QWL): Concept and Literature Review. *Journal of Research Innovation and Management Science*, 1(1), 53-57.
- Mortazavi, S., Yazdi, S. V. S. ve Amini, A. (2012). The Role of the Psychological Capital on Quality of Work Life and Organization Performance. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(2), 206-217.
- Mustafayeva, S. ve Üstün, F. (2018). Çalışanların Duygusal Zeka Becerilerinin İş Yaşam Kalitesi Algıları Üzerine Etkisi: Türkiye ve Azerbaycan Örneği. *Business and Economics Research Journal*, 9(3), 665-680.
- Nafei, W. (2015). Meta-Analysis of the Impact of Psychological Capital on Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior: A Study on Sadat City University. *International Journal of Business Administration*, 6(2), 42-59.
- Naktiyok, S. (2019). The Impact of Organizational Support on Quality of Work Life within the Scope of Psychological Empowerment. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 13(19), 1528-1551.
- Nanjundeswaraswamy, T. S. & Swamy, D. R. (2013). Review Of Literature On Quality Of Worklife. *International Journal for Quality Research*, 7(2), 201-214.
- Nguyen, T. D. & Nguyen, T. T. M. (2012). Psychological Capital, Quality of Work Life, and Quality of Life of Marketers: Evidence from Vietnam. *Journal of Macromarketing*, 32(1), 87-95.
- Nirenberg, J. (1986). The Quality of Work Life Issue: the Corporation as The Next Political Frontier. *International Journal of Manpower*, 7(3), 27-36.
- Norman, S. M., Avey, J. B., Nimmicht, J.L. & Pigeon, N. G. (2010). The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship and Deviance Behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4), 380-391.
- Ocak, M. ve Güler, M. (2017). Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 49, 117-134.

- Oruç, E. (2015). *Pozitif Psikolojik Sermayenin Politik Davranışlara Etkisi: Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Örgün, E., Keskin, E. ve Erol, G. (2017). Otel Mutfağı Çalışanlarının Psikolojik Sermaye Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4(4), 174-183.
- Özdemir Yılmaz, G. ve Demir, G. (2014). Otel İşletmelerinin Kat Hizmetleri Biriminde Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 4(10), 23-32.
- Özen Kutanis, R. ve Yıldız, E. (2014). Pozitif Psikoloji ile Pozitif Örgütsel Davranış İlişkisi ve Pozitif Örgütsel Davranış Boyutları Üzerine Bir Değerleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 5(11), 135-154.
- Özkalp, E. (2009). Örgütsel Davranışta Yeni Bir Boyut: Pozitif (Olumlu) Örgütsel Davranış Yaklaşım ve Boyutları. *17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildireler Kitabı*, 21-23 Mayıs 2009, Eskişehir, Türkiye, ss. 491-497.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2004). *Örgütsel Davranış* (İkinci Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özkalp, E. ve Seçgin, S. (2013). Pozitif Örgütsel Davranışın Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkilerini Belirlemeye Yönelik Eskişehir'de Yapılan Bir Araştırma. *21. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 30 Mayıs-1 Haziran 2013, Kütahya, Türkiye, ss. 401-406.
- Özkan, O. S., Omay, T. ve Akyüz, G. A. (2019). Psikolojik Sermaye, Bireysel Performans ve Birey-Örgüt Uyumu: Bir Literatür Taraması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 41, 113-126.
- Özyılmaz Misican, D. ve Türkoğlu, N. (2019). Psikolojik Sermayenin Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 173-188.
- Page, L. F. & Donohue, R. (2004). Positive Psychological Capital: A Preliminary Exploration of the Construct. *Monash University Business and Economics, Department of Management Working Paper Series*, 51(4), 1-10.
- Patil, S. L. & Swadi, S. Y. (2014). Quality of Work Life: A Review. *Indian Journal of Research*, 3(11), 146-148.
- Peak, S., Schuckert, M., Kim, T. T. & Lee, G. (2015). Why is Hospitality Employees' Psychological Capital Important? The Effects of Psychological Capital on Work Engagement and Employee Morale. *International Journal of Hospitality Management*, 50, 9-26.
- Peterson, C. (2006). *A Prime In Positive Psychology*. Newyork: Oxford University Press.
- Peterson, S. J. & Spiker, B. K. (2005). Establishing the Positive Contributory Value of Older Workers: A Positive Psychology Perspective. *Organizational Dynamics*, 34(2), 153-167.
- Peterson, S.J., Luthans, F., Avolio, B.J., Walumbwa, F.O. & Zhang, Z. (2011). Psychological Capital and Employee Performance: A Latent Growth Modeling Approach. *Personnel Psychology*, 64(2), 427-50.
- Polat, M. ve Meydan, C. H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1), 145-172.
- Polatçı, S. (2014). Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 14(1), 115-124.

- Pratt, M. G. (2000). The Good, the Bad, and the Ambivalent: Managing Identification among Amway Distributors. *Administrative Science Quarterly*, 45(3), 456-493.
- Pugalendhi, S. B., Umaselvi, M. & Nakkeeran, S. K. (2010). Quality of Work Life: Perception Of College Teachers. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, 2(1), 47-65. <https://mpr.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/27868>(Erişim Tarihi: 23.05.2020).
- Rathamani, P. & Ramchandra, R. (2013). A Study on Quality of Work Life of Employees in Textile Industry – Sipcot, Perundurai. *Journal of Business and Management*, 8(3), 54-59.
- Ravishankar, M. N. & Pan, S. L. (2008). The Influence of Organizational Identification on Organizational Knowledge Management (KM). *Omega*, 36(2), 221-234.
- Reade, C. (2001). Antecedents of Organizational Identification in Multinational Corporations: Fostering Psychological Attachment to the Local Subsidiary and the Global Organization. *The International Journal of Human Resource Management*, 12(8), 1269-1291.
- Saygılı, M., Avcı, K. ve Sönmez, S. (2016). Sağlık Çalışanlarının Çalışma Yaşam Kalitesine İlişkin Bir Değerlendirme: Bir Kamu Hastanesi Örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 52, 437-451.
- Schulman, P. (1999). Applying Learned Optimism to Increase Sales Productivity. *Journal of Personal Selling and Sales Management* 19(1), 31-37.
- Scott, C. R., Corman, A. R. & Cheney, G. (1998). Development of a Structural Model of Identification in the Organization. *Communication Theory*, 8(3), 298-336.
- Seligman, M. E. P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Seligman, M. E. P. (2002). Positive Psychology, Positive Prevention, and Positive Therapy. In C. R. Snyder, ve S. J. Lopez, (Eds.), pp. 3-9. *Handbook of Positive Psychology*, Oxford Newyork: Oxford University Press.
- Seligman, M. E. P. (2006). *Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life*. Newyork: Vintage Books.
- Seligman, M. E. P. Steen, T. A., Park, N. & Peterson, C. (2005). Positive Psychology Progress: Empirical Validation of Interventions. *American Psychologist*, 60(5), 410-421.
- Seligman, M. E., Parks, A. C. & Steen, T. (2004). A Balanced Psychology and a Full Life. *Philosophical Transactions-Royal Society of London Series B Biological Sciences*, 1379-1382.
- Sevinç, H. (2015). Kamu Çalışanlarının Motivasyonunda Kullanılan Araçlar. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(39), 944-964.
- Sheldon, K. M. & King, L. (2001). Why Positive Psychology Is Necessary. *American Psychologist*, 56(3), 216-217.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P. & Lee, D. J. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302.
- Snyder, C. R. (1995). Conceptualizing Measuring and Nurturing Hope. *Journal of Counseling & Development*, 73(3), 355-360.
- Snyder, C. R. (2000). Hypothesis: There Is Hope. In C.R. Snyder (Ed.), pp. 3-21. *Handbook of Hope Theory, Measures and Applications*, San Diego: Academic Press.
- Snyder, C. R. (2002). Hope Theory: Rainbows in the Mind. *Psychological Inquiry*, 13(4), 249-275.
- Snyder, C. R., Irving, L. M. & Anderson, J. R. (1991). Hope and Health: Measuring the will and the ways. In C. R. Snyder & D. R. Forsyth, (Eds.), pp. 285-305. *Handbook*

- of Social and Clinical Psychology: The Health Perspective, Newyork: Pergamon Press.
- Snyder, C.R., Harris, C., Anderson, J.R., Holleran, S.A., Irving, L.M., Sigmon, S.T., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C. & Pat, H. (1991). The Will and the Ways: Development and Validation of an Individual Differences Measure of Hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4) 570-585.
- Sökmen, A. (2019). Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(2), 980-990.
- Sökmen, A. ve Bıyık, Y. (2016). Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Özdeşleşme, Kişi-Örgüt Uyum ve İş Tatmini İlişkisi: Bilişim Uzmanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 9(2), 221-227.
- Srivastava, S. & Kanpur, R. (2014). A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & It's Implications. *Journal of Business and Management*, 16(3), 54-59.
- Stajkovic, A. D. & Luthans, F. (1998). Social Cognitive Theory and Self Efficacy Going Beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches. *Organizational Dynamics*, 26, 62-74.
- Stajkovic, A. D. (2006). Development of a Core Confidence–Higher Order Construct. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1208–1224.
- Suna, B. ve Okun, O. (2019). Otel Çalışanlarının Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Yenilikçi Düşünce Yapısına Etkisi: Van İli Örneği. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19, 491-518.
- Süral Özer, P., Topaloğlu, T. ve Timurcanday Özmen, Ö. N. (2013). Destekleyici Örgüt İkliminin, Psikolojik Sermaye ile İş Doyumu İlişkisinde Düzenleyici Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 13(4), 437-447.
- Swamy, D. R., Nanjundeswaraswamy, T. S., & Rashmi, S. (2015). Quality of Work Life: Scale Development and Validation. *International Journal of Caring Sciences*, 8(2), 281-300.
- Şahin Perçin, N. ve Yabacı, N. (2020). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Çalışma Yaşam Kalitesinin Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi. *Journal of Tourism Research Institute*, 1(1), 34-48.
- Şen, C., Mert, İ. S. ve Eroğlu, K. (2019). Çalışanların Psikolojik Sermaye Alt Boyutlarının Demografik Özellikler Bağlamında Değişkenliği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(4), 1171-1192.
- Tajfel, H. (1974). Social Identity and Intergroup Behaviour. *Social Science Information*, 13(2), 65-93.
- Taşdemir Afşar, S. (2011). *Çalışma Yaşam Kalitesinin Örgütsel Bağlılık Düzeyi Üzerindeki Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademisyenler Üzerine Nicel Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Taşlıyan, M., Hırlak, B. ve Çiftçi, G. E. (2016). Farklılık Yönetiminin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi: Akademik ve İdari Personel Üzerine Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(59), 1339-1359.
- Teryima, S. V., Faajir, A. & John, E. (2016). Examining Employee Quality of Work Life (QWL) as a Determinant of Managerial Effectiveness in Business Organizations: A Study of Nigeria Breweries Plc, Lagos. *The Business and Management Review*, 7(3), 268-281.
- Thakur, R. & Sharma, D. (2019). A Study of Impact of Demographic Variables on Quality of Work Life. *Productivity*, 59(4), 358-365.

- Timossi, L. S., Pedroso, B., Francisco, A. C. & Pilatti, L. A. (2008). Evaluation of Quality of Work Life: An Adaptation from the Walton's QWL Model. *XIV International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 13-16 October, Rio De Janeiro, Brazil, ss.1-17.
- Tokgöz, E. ve Aytemiz Seymen, O. (2013). Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma. *Öneri Dergisi*, 10(39), 61-76.
- Tsaur, S. H., Hsu, F. S. & Lin, H. (2019). Workplace Fun and Work Engagement in Tourism and Hospitality: The role of Psychological Capital. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 131-140.
- Tuncer, M. ve Yeşiltaş, M. (2013). Çalışma Yaşam Kalitesinin Otel İşletmesi Çalışanları Üzerindeki Etkileri. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 57-78.
- Tunçkılıç, A. (2019). Pozitif Örgütsel Davranışın Örgüt ve Örgüt Kültürü Üzerine Etkisi. *International Journal of Economics and Politics Sciences Academic Researches*, 3(8), 11-24.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 17(2), 183-206.
- Türesin Tetik, H., Oral Ataç, O. ve Köse, S. (2018). Psikolojik Sermaye ile İş Doyumu ve Performans İlişkisi: Türkiye'de Yapılan Araştırmalar Üzerinden Bir Meta Analizi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(2), 289-314.
- Türk, U. ve Yıldız, G. (2015). ERP Uygulamalarının Çalışma Yaşamı Kalitesine Etkisi: Nitel Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 44, 139-148.
- Türkay, O. (2015). Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 22(1), 239-256.
- Uçkun, C. G. (2015). Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Koruma ve Geliştirme. İçinde; *Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi* (Birinci Baskı), (Ed: E. Pelit), ss. 425-447. Grafiker Yayınları, Ankara.
- Uğurlu Kara, A. ve Begenirbaş, M. (2016). Çalışanların Psikolojik Sermaye Algıları Onların Duygusal Rol Davranışlarını Etkiler mi?: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. *Lefke Avrupa Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 50-66.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2018). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi* (Beşinci Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uyungil, S. ve İşcan, Ö. F. (2018). Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 435-453.
- Ünlü, Z. ve Akdoğan, E. (2015). Yenilik Yönetiminin İş Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi: Ankara'daki Devlet Üniversiteleri Bünyesinde Bulunan Teknokenetlerde Bir Araştırma. *Kara Harp Okulu Bilim Dergisi*, 25(2), 29-66.
- Van Dick, R., Christ, O., Stellmacher, J., Wagner, U., Ahlswede, O., Grubba, C., Hauptmeier, M., Höhfeld, C., Moltzen, K. & Tissington, P. A. (2004). Should I Stay or Should I Go? Explaining Turnover Intentions with Organizational Identification and Job Satisfaction. *British Journal of Management*, 15(4), 351-360.
- Van Dick, R., Grojean, M. W., Christ, O. & Wieseke, J. (2006). Identity and the Extra Mile: Relationships between Organizational Identification and Organizational Citizenship Behaviour. *British Journal of Management*, 17(4), 283-301.
- Ventegodt, S., & Merrick, J. (2009). *Health and Happiness from Meaningful Work: Research in Quality of Working Life*. New York: Nova Science Publishers, Inc.

- Walker, B., Cheney, D. & Stage, S. (2009). The Validity and Reliability of the Self-Assessment and Program Review. *Journal of Positive Behavior Interventions*, 11(2), 94-109.
- Yadav, R. & Khanna, A. (2014). Literature Review on Quality of Work Life and Their Dimensions. *Journal of Humanities and Social Science*, 19(9), 71-80.
- Yalçın, S. (2019). Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeylerinin İncelenmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1), 13-26.
- Yalçın, S. ve Akan, D. (2016). Okul Yöneticilerinin Liderlik Stilleri ile Öğretmenlerin İş Yaşam Kalitesi ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(59), 1138-1156.
- Yalçın, S., Yıldırım, İ. ve Akan, D. (2016). Öğretmenlerin İş Yaşam Kaliteleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(1), 205-224.
- Yarmacı, N. (2012). *Psikolojik Güçlendirmenin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Yarmacı, N., Karaçor, M. ve Pelit, E. (2016). Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi: Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *17. Ulusal Turizm Kongresi "Akademi Sektör Buluşması"*, 20-23 Ekim 2016, Muğla-Bodrum ss. 140-152.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46, Özel Sayı, 74-85.
- Yazar, F. ve Özutku, H. (2019). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *Kocatepe İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(2), 70-81.
- Yıldız, H. ve Örucü, E. (2016). Sağlık Sektörü Çalışanlarının Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 269-285.
- Yıldız, S. M. (2013). Spor ve Fiziksel Etkinlik İşletmelerinde İş Yaşam Kalitesinin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 13(3), 317-324.
- Yılmaz, A. ve Tanrıverdi, H. (2017). Örgütsel Destek Algısı Üzerinde İş Yaşam Kalitesinin Rolü: Beş Yıldızlı Otel Aşçıları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *International Journal of Management and Administration*, 1(2), 83-105.
- Yılmaz, C. (2019). Psikolojik Güçlendirme-Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi Üzerine Bir Saha Çalışması. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 4(10), 238-261.
- Yorulmaz, F. ve Yavan, Ö. (2018). Pozitif Psikolojik Sermayenin İşveren Marka Oluşumu Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektörü Örneği. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(2): 1007-1027.
- Yousuf, S. M. A. (1995). *Quality of Working Life as a Function of Socio-Technical System*. New Delhi: Mittal Publications.
- Yücel, E. (2019). Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatminine Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 7(4), 1136-1154.
- Yücel, Ö. (2007). Konfeksiyon İşletmelerinde Çalışma Yaşamı Kalitesi ve Analizi. *Verimlilik Dergisi*, 2007(4), 75-84.
- Yüçetürk, E. E. (2005). Türkiye'de İş Yaşam Kalitesini ve Verimliliği Azaltan Gizli Bir Sendrom: Yıldırma (Mobing). *İktisat, İşletme ve Finans*, 20(231), 97-108.
- Zhao, Z. & Hou, J. (2009). The Study on Psychological Capital Development of Intrapreneurial Team. *International Journal of Psychological Studies*, 1(2), 35-40.

Zorlu, Ö. Avan, A. & Baytok, A. (2019). Perceived Organizational Support and Organizational Identification: The Mediating Role of Fit to Organization. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(1), 277-291.

EKLER

Ek 1: Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Sayın Katılımcı;

Bu anket, "Psikolojik Sermaye ve İş Yaşam Kalitesinin Örgütsel Özdeşleşme Etkisi" konulu yüksek lisans tezine veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırmanın sonuçlarının doğruluğu tümüyle sizin gerçek düşüncelerinizi ifade etmenize bağlıdır. Bu nedenle vereceğiniz cevaplar tamamen gizli tutulacaktır. Vereceğiniz cevaplar bilimsel çalışmalar için kullanılacağından, isim belirtmenize gerek yoktur. Katılarınız için teşekkür ederiz.

Merve AKERİK (akrk.merve@gmail.com)
AKÜ Turizm Fakültesi

Danışman: Doç. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI
AKÜ Turizm Fakültesi

KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz : () Kadın () Erkek
2. Yaşınız : () 24 Yaş ve altı () 25 - 34 Yaş () 35 - 44Yaş () 44-55 Yaş () 55 Yaş ve üzeri
3. Medeni Haliniz : () Bekâr () Evli
4. Eğitim Durumunuz : () İlköğretim () Ortaöğretim (Lise) () Ön Lisans () Lisans () Lisansüstü
5. Çalıştığınız Departman : () Önbüro () Yiyecek İçecek () Kat Hizmetleri () Mutfak () Diğer (Belirtiniz).....
6. Kadro Düzeyiniz : () Üst Kademe Yönetici (Gn. Md) () Orta Kademe Yönetici (Müdür) () Alt Kademe Yönetici (Şef) () İşgören
7. Bu İşletmedeki Çalışma Süreniz : () 1 yıldan az () 1 - 4 Yıl () 5 - 9 Yıl () 10- 14 Yıl () 15 Yıl ve üzeri
8. Otelcilik Sektöründe Çalışma Süreniz : () 1 yıldan az () 1 - 4 Yıl () 5 - 9 Yıl () 10- 14 Yıl () 15 Yıl ve üzeri
9. Aylık Geliriniz : () 2020 TL/veya daha az () 2020-2500 TL () 2501-3500 TL () 3500-5000 TL () 5001 TL ve üzeri

		Katılım Düzeyi				
Yönerge: Aşağıda Belirtilen yargılar ile ilgili görüşünüzü, "Hiç Katılmıyorum", "Az Katılıyorum", "Orta Düzeyde Katılıyorum", "Çok Katılıyorum" ve "Tamamen Katılıyorum" seçeneklerinden birine (X) işareti koyarak belirtiniz.		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	KatılıyorumOrta Düzeyde	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Uzun dönemli bir soruna çözüm bulabilmek için analiz yaparken kendime güvenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Üst yönetimle veya amirlerimle yaptığım toplantılarda işimle (uzmanlık alanımla) ilgili konularda kendime güvenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	İşletmenin stratejisi ve amaçları ile ilgili tartışmalara katkıda bulunmada kendime güveniyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Çalışma alanımla ilgili hedef ve amaçların belirlenmesine yardımcı olurken kendime güvenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	İşletme dışındaki kişilerle (tedarikçiler, müşteriler vb.) sorunları tartışmak üzere iletişime geçerken kendime güvenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Çalışma arkadaşlarıma bilgi aktarırken kendime güvenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Şu an gayretli bir şekilde iş hedeflerimi gerçekleştirme peşindeyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Bir problemin pek çok çözüm yolu vardır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Şu an, işimde kendimi oldukça başarılı olarak görüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Mevcut işimle ilgili hedeflerime ulaşmada birçok yol bulabileceğimi düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Şu an itibarıyla kendim için belirlediğim hedefleri yakalayabiliyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlama ve yoluma devam etme konusunda sıkıntı yaşıyorum .	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	İşimle ilgili ortaya çıkan güçlüklerle genellikle öyle ya da böyle başa çıkabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Mecbur kalırsam, işimi yalnız kendim de yapabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	İşimdeki stresli durumları çok kafama takmam.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zorlukların üstesinden gelebiliyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	İşimde aynı anda birçok şeyle başa çıkabileceğimi hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	İş yerinde işler belirsiz bir hal alırsa, en iyisinin olmasını ümit ediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	İşimle ilgili bazı şeylerin ters gitme ihtimali varsa gidecektir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Lütfen Arka Sayfaya Geçiniz



		Katılım Düzeyi				
Yönerge; Aşağıda Belirtilen yargılar ile ilgili görüşünüzü, "Hiç Katılmıyorum", "Az Katılıyorum", "Orta Düzeyde Katılıyorum", "Çok Katılıyorum" ve "Tamamen Katılıyorum" seçeneklerinden birine (X) işareti koyarak belirtiniz.		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	KatılıyorumOrta Düzeyde	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
21	Çalışma sürecimle ilgili her zaman bardağın dolu tarafını görmeye çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	İşimle ilgili olarak, gelecekte bana ne olacağı konusunda iyimserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23	Bir çalışan olarak, işler asla benim istediğim gibi gitmez.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	İşime " her zorluğun arkasında mutlaka bir kolaylık vardır " şeklinde yaklaşıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kendimi işyerimde fiziksel olarak güvende hissederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	İşim bana sağlık güvencesi sağlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Sağlıklı ve zinde kalmak için elimden geleni yaparım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Yaptığım işin karşılığında aldığım ücretten memnunum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Bu işyerindeki işimin yaşam boyunca garanti altında olduğunu düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	İşim ailem için iyi olanaklar sunar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	İşyerimde iyi arkadaşlarım var.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	İşim dışında yaşamdaki diğer şeylere ayıracak yeterli zamanı bulabiliyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Bu iş yerindeki işimde takdir edildiğimi düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Bu işyerindeki insanlar ve/veya meslektaşlarım beni alanında profesyonel ve uzman biri olarak algılayıp saygı gösterirler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	İşimin bütün potansiyelimi gerçekleştirilmeme olanak sağladığını düşünürüm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Kendi iş kolumda bir uzman olarak potansiyelimi gerçekleştirmekte olduğumu düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Sürekli olarak işimi daha iyi yapmama yardımcı olacak yeni şeyler öğrendiğimi düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	İşim mesleki becerilerimi güçlendirmeme olanak sağlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	İşimin yaratıcılık içeren birçok yönü var.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	İşim, iş dışında da yaratıcılığımı geliştirmeme yardımcı olur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Birisi benim çalıştığım işletmeyi eleştirdiğinde, bunu kişisel bir hakaret gibi hissederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Başkalarının çalıştığım işletmeyle ilgili düşünceleriyle ilgilidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Çalıştığım işletmeyle ilgili konuşurken, genellikle " onlar " yerine " biz " derim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Çalıştığım işletmenin başarıları benim başarılarımdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Birisi çalıştığım işletmeyi övdüğünde, bunu kişisel bir iltifat olarak hissederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Eğer medyadaki bir haber çalıştığım işletmeyi eleştirirse, utanç duyarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

DEĞERLİ VAKTİNİZİ AYRIRARAK YAPMIŞ OLDUĞUNUZ KATKI İÇİN **TEŞEKKÜR EDERİZ.**

ÖZGEÇMİŞ

1993 yılında İstanbul'da doğan Merve AKERİK, ilk ve orta öğrenimini İstanbul'da tamamlamıştır. 2018 yılında Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Seyahat İşletmeciliği bölümünden fakülte 1.'si olarak mezun olmuştur. Lisans eğitimi stajını Pendik/İstanbul Mika Tur Emek Turizm'de Satış Görevlisi & Çağrı Personeli (Stajyer), olarak tamamlamıştır. 2018-2019 yılında Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans eğitimine başlamıştır.