

Citation: Yücel, E. (2019), Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatminine Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma, BMIJ, (2019), 7(4): 1136-1154 doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v7i4.1213>

POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: TURİZM SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Esin YÜCEL¹

Received Date (Başvuru Tarihi): 09/08/2019

Accepted Date (Kabul Tarihi): 09/09/2019

Published Date (Yayın Tarihi): 25/09/2019

ÖZ

Rakipler arasında farklılaşmanın büyük ölçüde sahip olunan insan kaynağına bağlı olduğu hizmet sektöründe iş görenlerin sahip oldukları pozitif psikolojik sermaye ve iş tatmini arasındaki ilişkinin tanımlanması insan kaynağının verimli yönetilmesi açısından oldukça önemlidir. Bu araştırmanın amacı konaklama işletmesi çalışanlarının demografik özelliklerinin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri üzerinde farklılığa sebep olup olmadığını ve pozitif psikolojik sermaye ile alt boyutlarının (iyimserlik, öz yeterlilik, umut ve dayanıklılık) iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Araştırmanın evrenini Antalya faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada, çalışanların bireysel özelliklerini belirlemeye yönelik sorular ile PPS ölçeği ve iş tatmini ölçeği olmak üzere üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. 430 anket üzerinden yapılan değerlendirmeler için yüzde ve frekans analizi, t testi, Anova testi, korelasyon analizi ile tek değişkenli regresyon analizinden faydalanılmış, elde edilen bulgular alan yazını ışığında yorumlanmıştır. Araştırma sonucunda cinsiyet, yaş ve medeni durumun sahip olunan pozitif psikolojik sermaye üzerinde belirleyici olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca pozitif psikolojik sermayenin ve tüm alt boyutlarının çalışanların iş tatmini üzerinde farklı düzeylerde etkisi olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, İş Tatmini, Psikolojik Sermaye
JEL Kodları: Z320, I120

THE EFFECT OF POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON WORK SATISFACTION: A RESEARCH IN TOURISM SECTOR

ABSTRACT

Defining the relationship between the positive psychological capital and job satisfaction of the employees in the service sector, where the differentiation between competitors depends to a large extent on the human resources, is very important in terms of efficient management of human resources. The aim of this study is to determine whether demographic characteristics of accommodation workers cause a difference on positive psychological capital levels and the effect of positive psychological capital and its sub-dimensions (optimism, self-efficacy, hope and endurance) on job satisfaction. The population of the research consists of the employees of five-star hotels operating in Antalya. In the study, a questionnaire consisting of three parts, PPS scale and job satisfaction scale, was used to determine the individual characteristics of the employees. For the evaluations made on 430 questionnaires, percentage and frequency analysis, t test, Anova test, correlation analysis and univariate regression analysis were used and the findings were interpreted in the light of literature. As a result of the study, it was concluded that gender, age and marital status were determinant on positive psychological capital. In addition, it was determined that positive psychological capital and all its sub-dimensions had different effects on the job satisfaction of the employees.

Keywords: Tourism, Job Satisfaction, Psychological Capital
JEL Classification: Z320, I120

¹ Dr. Öğretim Görevlisi, Akdeniz Üniversitesi, esinyucel@akdeniz.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0003-1371-8911>

1. GİRİŞ

Küreselleşme ve yoğun rekabet şartlarında benzer ürün ve hizmet sunan işletmelerin farklılaşması, sahip oldukları entelektüel sermayeye bağlı hale gelmiştir. Özellikle emek yoğun sektör olan turizm sektöründe hizmeti müşteriye doğrudan sunan çalışanların işletme açısından rekabet üstünlüğü sağlayacak baş aktörler olduğunu söylemek mümkündür. Sunulan hizmetin kalitesi ve bunun sürdürülebilirliği, müşteri memnuniyeti ve sadakati, müşteriyle birebir iletişim halinde olan iş görenlerin sahip oldukları donanıma bağlıdır. Fark yaratmak adına ön plana çıkan insan faktörünün pozitif yönelimli donanıma sahip olması şeklinde tanımlanabilecek psikolojik sermaye kavramı da tam da bu noktada önem kazanmaktadır.

Günümüzün rekabet şartlarında örgütlerin ayakta kalabilmeleri, sadece görev tanımlarında yer alan işleri yerine getiren çalışanlarla mümkün görünmemektedir. Günümüz örgütleri, rekabete dayalı çalışma ortamında görev tanımlarında bulunmayan fakat kurum başarısını arttıracak farklılıkları ortaya çıkaran yaratıcı ve ayrıca zorluklarla baş edecek çalışanlar istemektedirler. Çalışanlarından belirlenmiş rol tanımlarının üzerinde davranışlar bekleyen örgütlerin başında turizm işletmeleri gelmektedir. Hizmetin 7/24 devam ettiği işletmelerde sektöre ait uzun çalışma saatleri, görece düşük ücretler, gece ve hafta sonunda çalışma, işin yoğunlaştığı zamanların getirdiği baskı gibi hoş gitmeyen çalışma koşullarının (Mısırlı, 2002) varlığı ve kaliteli hizmet verme zorunluluğu düşünüldüğünde sektör çalışanlarının zorluk ve baskı altında çalıştıklarını söylemek yanlış olmayacaktır. Özellikle sezon yoğunluğunun olduğu yaz aylarında tatil yerlerinde faaliyet gösteren işletmelerin kaliteli hizmet ve rekabet kaygıları iş görenlere de yansımakta iş görenlerden zorluklar ve stresle mücadele etmeleri, iyi uyum sağlamaları ve tüm bunların yanında sahip oldukları pozitif psikolojik sermayeyi örgütsel çıktılara yansıtılmaları beklenmektedir.

Pozitif yönelimli donanıma sahip olan personelin işine yönelik olumlu tutum beslemesi, işine ilişkin kişisel değerlendirmesinin pozitif yönlü olması beklenir. Geleceğe umutla bakan, olayları iyimser olarak değerlendiren, kendini yeterli/etkin bulan ve zorluklara karşı iyi uyum gösteren personelin iş tatminine olumlu yansıyan bu özellikleri pozitif örgütsel davranışı ortaya çıkaracak ve işletmeye olumlu olarak yansıtacaktır.

Çalışanların iş tatmin düzeylerinin etkili olduğu bireysel ve örgütsel çıktılar düşünüldüğünde bunun öncesinde sahip olunan pozitif psikolojik sermaye düzeyine etki eden demografik faktörler ve pozitif psikolojik sermayenin iş tatminine etkisi bu araştırmanın çıkış noktası olmuştur. Bu bağlamda oluşturulan hipotezleri test etmek amacıyla bir alan çalışması yapılmıştır. Veriler, konaklama işletmelerinde çalışanlardan anket yoluyla toplanmış ve

sonrasında SPSS 22.0 programında analiz edilerek teorik ve uygulama perspektiflerinden değerlendirilmiştir. Çalışmada öncelikle teorik çerçeve çizilmiş, araştırmanın yöntemi ve analizleri açıklanmış, son olarak da sonuçlar ilgili alan yazını ışığında tartışılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Pozitif Psikolojik Sermaye (PPS) ve Boyutları

İkinci Dünya Savaşı sonrasında Amerikalı psikolog Martin Seligman'ın hastalık ve sorunların tedavisi odaklı olan psikoloji yaklaşımına farklı bir bakış açısı getirmesiyle psikolojide yeni bir düşünce akımı gelişmeye başlamıştır. İnsanların olumlu ve güçlü yanlarına odaklanarak bu yönlerinin güçlendirilip geliştirilmesi yoluyla nasıl daha mutlu, verimli ve iyi bir şekilde yaşayabileceklerine dair çeşitli araştırmalarda bulunan Seligman'ın bu çalışmalarının sonucunda pozitif psikoloji akımı ortaya çıkmıştır (Seligman, 2002). Önceleri insan davranışına dair tükenmişlik, başarısızlık ve çaresizlik gibi olumsuz yön ve durumlar üzerinde çalışan psikoloji bilimi, pozitif psikoloji akımıyla yaşamın insanlara sunduğu olanaklar ve mutlu yaşam olgusu üzerinde durmaya başlamıştır. Seligman'ın bu alanda yaptığı çalışmaları örgütsel davranış alanına uyarlayanlar ise Fred Luthans ve arkadaşlarıdır. İş ve örgüt yaşamında pozitif düşüncenin gücünü kullanmak isteyen Luthans ve arkadaşlarının pozitif örgütsel davranış olarak tanımladıkları olgu, olumsuz koşullarda dahi örgütün varlığını devam ettirmesi için gerekli olan pozitif yönelimli insan kaynağını ifade etmektedir (Keleş, 2011).

Pozitif psikolojik sermaye (PPS), pozitif psikoloji bakış açısının örgütsel yansıması olarak tanımlanabilir. Rekabet avantajı elde etmeye yönelik olarak örgütlerdeki entelektüel sermayenin ötesine geçen ve özünde olumlu olmanın yer aldığı pozitif psikolojik sermaye kavramının temel dinamikleri; öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılıktır (Luthans ve Youssef, 2004; Youssef, 2007).

Umut: Kısaca hedefe ulaşmak için azimli olma olarak tanımlanabilecek umut kavramı, bir amaca sahip olma ve amaca ulaşmak için kişinin karşısına çıkan engellerin üstesinden gelebilme inancını ifade eden pozitif ve motive edici bir durumdur. Bireyin ulaşmak istediği amaca yönelik olarak sahip olduğu enerji ile bu amacı elde etmek için alternatif yollar planlamasındaki başarısına bağlı olan güdüleyici durum olarak da tanımlanabilir (Snyder, 2000).

Dayanıklılık: Psikolojik dayanıklılık, bireyin yaşadığı zorluklar karşısında istenilen/beklenen olumlu davranışı sergileyebilmesi durumudur. Bireyin engelleme, çatışma, belirsizlikler vb. gibi olumsuz olaylarla baş edebilme yeteneği, kendini toparlama gücü olarak

da açıklanabilir (Luthans vd., 2006; Çetin ve Basım, 2012).

Öz-yeterlilik: İnsanların yetişme ve gelişme süreçlerini farenin yiyecek almak için düğmeye basmayı öğrenmesine indirgeyen katı davranışçılığı eleştiren Albert Bandura, insan kişiliğinin bilişsel (içsel) boyutunu vurgulamıştır. Albert Bandura ve Walter Mischel'in öncüsü olduğu sosyal-bilişsel kuram, bireyin eşsizliğine vurgu yapar. Öz yeterlilik olarak tanımladıkları kavram, kişinin kendini değerli görmesi olan özsaygıdan farklı olarak kişinin kendini yeterli ve etkin hissetmesidir (Cervone ve Pervin, 2016; Myers, 2015).

İyimserlik: Anlam olarak umut ve güven gibi kavramlarla benzer anlam taşır fakat iyimserlik, kişinin olayları açıklama tarzında kendini gösterir. İyimser kişiler başlarına gelen olumsuz olayları 'bu benim hatam değildi' (dışsal), 'bu sadece şimdi oldu' (değişken), 'sadece bu olay' (özellikli) şeklinde değerlendirirken iyimser olmayan kişiler bu olayları 'benim hatam' (içsel), 'bu her zaman olur' (sabit), 'hep böyle' (genel) şeklinde değerlendirirler (Seligman, 2002).

Psikolojik sermayenin davranış üzerindeki etkisinin, bu dört bileşenin etkisinden daha büyük olduğu yani psikolojik sermaye faktörlerinin her birinin diğeriyle etkileşim halinde olduğu ifade edilmektedir (Erdem vd., 2016). Umutlu insanların amaçlarına ulaşmada daha iyimser ve dayanıklı olmaları buna örnek verilebilir. Son olarak sadece bireylerin olumlu niteliklerinin etkisini araştırmaktan ziyade olumsuz iş ve yaşam koşullarıyla mücadele etmek için gerekli olan pozitif psikolojik kaynakları ifade eden PPS, organizasyonların varlıklarını sürdürmesi ve hedeflerine ulaşabilmeleri için önemli bir yapıtaşdır.

2.2. İş Tatmini

İş tatmini (doyumu), işin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumlar, duygusal tepkiler ve çalışanların işleri ile iş ilişkileri konusundaki kişisel değerlendirmeleridir (Yıldırım, 1995; Kırel, 1999). Kişilerin günlerinin büyük çoğunluğu iş ortamında geçirdikleri düşünüldüğünde iş tatmininin bireylerin genel yaşam doyumunu da etkilediği söylenebilir. Çalışanların işlerinden duydukları memnuniyetin pek çok örgütsel çıktının merkezinde yer aldığı bilinmektedir. İş tatmini ile ilgili yapılan araştırmalar işin niteliğinin, çalışma ortamının, uygulanan yönetim tarzının, maddi ve manevi ödüllendirme sisteminin ve daha pek çok faktörün iş tatminine doğrudan ya da dolaylı olarak etki ettiğini göstermektedir. Düşük iş tatmini çalışanlar ve işletme çıktıları üzerinde olumsuz etkilere yol açarken yüksek iş doyumunu hem bireysel hem de örgütsel olumlu çıktıları beraberinde getirmektedir.

Özellikle turizm sektöründe işgücünün öneminin diğer sektörlerle göre çok daha fazla olduğu söylenebilir. Hizmeti birebir müşteriye sunan iş tatmini düşük çalışanların müşteriye beklenen hizmeti sunması, müşteri memnuniyeti ve sadakati sağlaması mümkün değildir. İş tatmini, bir taraftan işletmenin sağladığı olanaklara ve yönetim tarzına bağlı iken diğer taraftan da iş görenlerin çeşitli bireysel özelliklerine bağlıdır (Agho, Mueller ve Price, 1993). Bu doğrultuda bu çalışmada ‘çalışanların genel PPS (H_1) ve alt bileşen [*özyeterlilik* (H_2), *iyimserlik* (H_3), *umut* (H_4), *dayanıklılık* (H_5)] düzeyleri bireysel özelliklerine göre farklılık gösterir’ hipotezleriyle beraber PPS ve alt bileşenlerinin iş tatmininin öncülü olması durumu sorgulanmaktadır.

2.3. Pozitif Psikolojik Sermaye ile İş Tatmini Arasındaki İlişki

Pozitif psikolojik sermaye ve temel dinamikleri (iyimserlik, öz yeterlilik, dayanıklılık ve umut) düşünüldüğünde bu olumlu parametreler pozitif örgütsel davranışı ortaya çıkaracak ve işletmeye olumlu olarak yansıtacaktır. Geleceğe ve yapabileceklerine dair umutlu ve iyimser olan, zor şartlarda dahi istenilen/beklenen olumlu davranışı sergileyebilen çalışanların bulunduğu bir örgüt ikliminde çalışma performansı, örgütsel bağlılık, iş tatmini gibi olumlu çıktılarının yüksek, stres belirtileri, iş arama davranışı, işten ayrılma niyeti gibi olumsuz çıktılarının düşük olması beklenir. Pozitif psikolojinin örgütsel yansıması olan pozitif psikolojik sermayenin öncül olarak ele alındığı pek çok araştırma da bu ilişkileri ortaya koymuştur (Avey vd., 2006; 2008; Larson ve Luthans, 2006; Norman vd., 2010; Nguyen ve Nguyen, 2011; Gooty vd., 2009; Walumbwa, 2010). Psikolojik sermayenin çalışanlar ve örgütsel davranış değişkenleri üzerindeki önemli etkilerine işaret eden bu çalışmalar pozitif psikolojik sermaye konusunu anlaşılmasına ve üzerinde çalışılmaya değer kılmaktadır.

Türkiye’de psikolojik sermaye ve iş tatmini ile ilgili çalışmalara baktığımızda Biçkes’in (2014) araştırma sonuçları, doğal duyguların gösterilmesi ile iş doyumunu (tatmini) arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin alt boyutlarının (öz-yeterlilik, umut, dayanıklılık, iyimserlik) aracı role sahip olduklarını ortaya koymuştur. Bir başka çalışma Dönmez (2014) tarafından yapılmıştır. PPS ve bileşenleri ile işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı, iş- yaşam doyumunu ve çalışan performansı arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Yine Akçay’ın (2011) yaptığı araştırma sonucunda PPS ve bileşenleri ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir. Erkuş ve Fındıklı’nın (2013) yaptığı bir diğer araştırma sonucunda PPS ile işten ayrılma niyeti arasında negatif, iş tatmini ve iş performansı arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Alt boyutlara ilişkin yapılan analizlerde ise umut faktörü iş tatmini ve işten ayrılma niyetini negatif, dayanıklılık faktörü de iş tatmini ve iş performansını pozitif ve anlamlı

olarak etkilemiştir. Ocak ve arkadaşlarının 215 Bosnalı öğretmenle yaptıkları bir diğer araştırmada örgütsel psikolojik sermayenin iyimserlik alt boyutunun iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde olumlu etkilerinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Ocak vd., 2016). Kutanis (2014) ve Araz'ın (2013) çalışmalarından çıkan sonuca göre de pozitif psikolojik sermaye ve bileşenleri performans, iş tatmini, çalışan mutluluğu ve örgütsel bağlılık gibi kavramları pozitif yönde etkilemektedir.

Yukarıda yapılan çalışmalar ve psikolojik sermaye ile ilgili teorik bilgiler ışığında araştırmanın bir diğer hipotezi (H₆) 'genel PPS ve alt bileşenleri, çalışanların iş tatminlerini pozitif yönde etkiler' şeklinde belirlenmiştir.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı, Hipotezleri ve Kısıtları

Bu araştırmanın amacı konaklama işletmesi çalışanlarının demografik özelliklerinin pozitif psikolojik sermaye (PPS) düzeyleri üzerinde farklılığa sebep olup olmadığını ve pozitif psikolojik sermayenin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemektir. Bu amaçla belirlenen hipotezler aşağıdaki gibidir.

H₁: Konaklama işletmesi çalışanlarının genel PPS düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılık gösterir.

H_{1a}: Konaklama işletmesi çalışanlarının genel PPS düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{1b}: Konaklama işletmesi çalışanlarının genel PPS düzeyleri medeni durum değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{1c}: Konaklama işletmesi çalışanlarının genel PPS düzeyleri eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{1d}: Konaklama işletmesi çalışanlarının genel PPS düzeyleri kıdem değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{1e}: Konaklama işletmesi çalışanlarının genel PPS düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{1f}: Konaklama işletmesi çalışanlarının genel PPS düzeyleri çalışılan bölüme göre farklılık gösterir.

H_{1g}: Konaklama işletmesi çalışanlarının genel PPS düzeyleri gelir düzeyi algısına göre

farklılık gösterir.

H₂: Konaklama işletmesi çalışanlarının öz yeterlilikleri, demografik değişkenlere göre farklılık gösterir.

H_{2a}: Konaklama işletmesi çalışanlarının öz yeterlilikleri, cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{2b}: Konaklama işletmesi çalışanlarının öz yeterlilikleri, medeni durum değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{2c}: Konaklama işletmesi çalışanlarının öz yeterlilikleri, eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{2d}: Konaklama işletmesi çalışanlarının öz yeterlilikleri, kıdem değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{2e}: Konaklama işletmesi çalışanlarının öz yeterlilikleri, yaş değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{2f}: Konaklama işletmesi çalışanlarının öz yeterlilikleri, çalışılan bölüme göre farklılık gösterir.

H_{2g}: Konaklama işletmesi çalışanlarının öz yeterlilikleri, gelir düzeyi algısına göre farklılık gösterir.

H₃: Konaklama işletmesi çalışanlarının iyimserlikleri, demografik değişkenlere göre farklılık gösterir.

H_{3a}: Konaklama işletmesi çalışanlarının iyimserlikleri cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{3b}: Konaklama işletmesi çalışanlarının iyimserlikleri medeni durum değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{3c}: Konaklama işletmesi çalışanlarının iyimserlikleri eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{3d}: Konaklama işletmesi çalışanlarının iyimserlikleri kıdem değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{3e}: Konaklama işletmesi çalışanlarının iyimserlikleri yaş değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{3f}: Konaklama işletmesi çalışanlarının iyimserlikleri çalışılan bölüme göre farklılık gösterir.

H_{3g}: Konaklama işletmesi çalışanlarının iyimserlikleri gelir düzeyi algısına göre farklılık gösterir.

H₄: Konaklama işletmesi çalışanlarının sahip oldukları umut düzeyi demografik değişkenlere göre farklılık gösterir.

H_{4a}: Konaklama işletmesi çalışanlarının sahip oldukları umut düzeyi cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{4b}: Konaklama işletmesi çalışanlarının sahip oldukları umut düzeyi medeni durum değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{4c}: Konaklama işletmesi çalışanlarının sahip oldukları umut düzeyi eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{4d}: Konaklama işletmesi çalışanlarının sahip oldukları umut düzeyi kıdem değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{4e}: Konaklama işletmesi çalışanlarının sahip oldukları umut düzeyi yaş değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{4f}: Konaklama işletmesi çalışanlarının sahip oldukları umut düzeyi çalışılan bölüme göre farklılık gösterir.

H_{4g}: Konaklama işletmesi çalışanlarının sahip oldukları umut düzeyi gelir düzeyi algısına göre farklılık gösterir.

H₅: Konaklama işletmesi çalışanlarının dayanıklılıkları demografik değişkenlere göre farklılık gösterir.

H_{5a}: Konaklama işletmesi çalışanlarının dayanıklılıkları cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{5b}: Konaklama işletmesi çalışanlarının dayanıklılıkları medeni durum değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{5c}: Konaklama işletmesi çalışanlarının dayanıklılıkları eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{5d}: Konaklama işletmesi çalışanlarının dayanıklılıkları kıdem değişkenine göre

farklılık gösterir.

H_{5e}: Konaklama işletmesi çalışanlarının dayanıklılıkları yaş değişkenine göre farklılık gösterir.

H_{5f}: Konaklama işletmesi çalışanlarının dayanıklılıkları çalışılan bölüme göre farklılık gösterir.

H_{5g}: Konaklama işletmesi çalışanlarının dayanıklılıkları gelir düzeyi algısına göre farklılık gösterir.

H₆: Konaklama işletmesi çalışanlarının genel PPS ve alt bileşen düzeyleri, iş tatminlerini etkilemektedir.

H_{6a}: Konaklama işletmesi çalışanlarının öz yeterlilikleri iş tatmini düzeylerini etkiler.

H_{6b}: Konaklama işletmesi çalışanlarının iyimserlikleri iş tatmini düzeylerini etkiler.

H_{6c}: Konaklama işletmesi çalışanlarının sahip oldukları umut iş tatmini düzeylerini etkiler.

H_{6d}: Konaklama işletmesi çalışanlarının dayanıklılıkları iş tatmini düzeylerini etkilemektedir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nicel araştırma araştırmacıya genelleştirilebilir sonuçlar üretmesi ve farklı gruplar arasında karşılaştırmaya fırsat vermesi açısından yardımcı olurken mükemmel nitelik ve sayıda örneklem almanın güçlüğü ve ölçme aracının önyargıyı da yansıtmaya ihtimali gibi sınırlılıkları mevcuttur. Ayrıca psikolojik sermaye ve iş tatmini nesnel olarak değerlendirilmesi güç olan kavramlardır ve kişiyi kendi beyanına dayalı ölçüm araçları ile değerlendiriyor olmanın sınırlılığını taşımaktadır. Yapılan araştırmanın bulguları ve kullanılan ölçeklerin güvenilirliği örneklem grubunda yer alan kişilerin verdikleri yanıtlar ile sınırlıdır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini Antalya'daki beş yıldızlı otel çalışanları oluşturmaktadır. Evrenin tam sayısına ulaşmak mümkün olmamıştır. Araştırmacı tarafından araştırmaya katılmayı kabul eden 15 otelde çeşitli departmanlarda çalışan personele bizzat ulaşılarak çalışmanın amacı anlatıldıktan sonra katılıp katılmayacakları sorulmuş ve araştırmaya katılmak isteyenlere anketler verilmiştir. 450 personele anket uygulanmış ve 20 tanesi çeşitli nedenlerle değerlendirme dışında tutularak 430 anket formu analizlere dâhil edilmiştir. Veriler, 2019 yılı 1 Haziran ve 20 Temmuz tarihleri arasında toplanmıştır.

3.3. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmada verileri için birinci bölümünde araştırmaya katılanların bireysel özelliklerini belirlemeye yönelik soruların bulunduğu anket formu kullanılmıştır. İkinci bölümde Luthans vd. (2007) tarafından geliştirilen PPS Ölçeği yer almaktadır. Ölçeğin Türkçeye adaptasyonu Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılmıştır. 24 maddeden oluşmaktadır. 6'lı Likert olarak derecelendirilen ölçekten alınan puanlar katılımcıların genel PPS ve alt bileşenlerinin düzeylerini ölçmektedir. Üçüncü bölümde ise Hackman ve Oldham'ın (1975) Basım ve Şeşen (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanan İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Çalışanın genel iş tatminini tek boyut altında ölçen 5 maddelik 5'li Likert tipi ölçekten alınabilecek puanlar 5-25 arasında değişmektedir ve alınan puanların yüksek olması kişinin iş tatmininin yüksek olduğunu gösterir.

Verilerin analizinde SPSS 22.0 (Statistical Package for Social Sciences) paket programından faydalanılmıştır. Ankette yer alan sorular için frekans dağılımları ve yüzdeleri ile standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri hesaplanarak sonuçlar tablolar halinde gösterilmiştir. Araştırmada elde edilen veriler normal dağılıma uygundur ve katılımcıların bireysel özelliklerinin PPS seviyeleri üzerinde belirleyici olup olmadığını tespit edebilmek için bağımsız örneklem t-testi ve Anova testi uygulanmıştır. Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla basit korelasyon ve regresyon analizleri yapılmış ve yorumlanmıştır. Ölçeklerin güvenilirliği Cronbach Alpha (α) katsayısı ile sınanmıştır.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

4.1. Ölçeklerin Güvenilirliği

Tablo 1. Ölçeklerin ve Alt Boyutlarının Cronbach Alpha (α) Katsayıları

	α
PPS	0,91
Umut	0,85
Dayanıklılık	0,84
İyimserlik	0,93
Öz Yeterlilik	0,82
İş Tatmini	0,89

4.2. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

		f	%
Cinsiyet	Erkek	210	48,84
	Kadın	220	51,16
	Toplam	430	100
Eğitim	İlköğretim	145	33,72
	Ön lisans	183	42,56
	Lisans	84	19,53
	Lisansüstü	18	4,19
	Toplam	430	100
Yaş Grubu	18-30	149	34,65
	31-45	253	58,84
	46+	28	6,51
	Toplam	430	100
Çalışılan bölüm	Yiyecek/İçecek	95	22,09
	Ön büro	89	20,70
	Satış ve pazarlama	78	18,14
	Kat hizmetleri	102	23,72
	Güvenlik	66	15,35
	Toplam	430	100
Medeni Durum	Evli	208	48,37
	Bekar	222	51,63
	Toplam	430	100
İşletmede çalışma süresi	1 yıldan az	62	14,42
	1-5 yıl	88	20,47
	6-10 yıl	128	29,77
	11-15 yıl	130	30,23
	16-20 yıl	22	5,12
	Toplam	430	100

Gelir Düzeyi Algısı	Düşük	128	29,77
	Orta	249	57,91
	Yüksek	53	12,33
	Toplam	430	100

4.3. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri İle PPS Düzeylerine İlişkin Bulgular

Otel işletmelerinde çalışanların PPS düzeylerinin bireysel özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin tespitine yönelik olarak yapılan t-testi, Anova ve Tukey sonuçları Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3. Katılımcılara Ait Demografik Özellikler ve PPS Düzeyleri

Demografik Özellikler		n	\bar{x}	s. s.	t / F	p	Tukey HSD
Cinsiyet	Erkek	210	3,41	1,09	7,74	0,000*	-
	Kadın	220	4,52	0,59			
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	145	4,04	0,81	1,760	0,074	
	Ön lisans	183	4,42	0,88			
	Lisans	84	4,10	0,89			
	Lisansüstü	18	4,55	0,39			
Yaş	18-30 ^x	149	2,84	1,09	62,042	0,000*	x ve y, z
	31-45 ^y	253	4,27	0,72			
	46+ ^z	28	4,62	0,61			
Çalışılan bölüm	Yiyecek/İçecek	95	4,12	0,84	1,790	0,068	
	Ön büro	89	4,63	0,78			
	Satış ve Pazarlama	78	4,12	0,91			
	Kat hizmetleri	102	4,25	0,50			
	Güvenlik	66	3,99	0,62			
Medeni Durum	Evli	208	4,68	0,89	8,64	0,000*	-
	Bekar	222	3,11	0,69			
Çalışma süresi	1 yıldan az	62	3,75	1,11	1,736	0,110	
	1-5 yıl	88	4,10	0,94			
	6-10 yıl	128	4,12	0,83			
	11-15 yıl	130	4,34	0,29			
	16-20 yıl	22	4,60	0,61			
Gelir Algısı	Düşük	128	3,68	1,12	1,006	0,426	
	Orta	249	4,11	0,85			
	Yüksek	53	4,06	0,83			

*p<0.05

Tablo 3'teki sonuçlara göre çalışanların PPS seviyeleri cinsiyet faktörüne göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Kadın çalışanların PPS düzeyleri erkek çalışanlara oranla daha yüksektir. PPS alt boyutları ile cinsiyet faktörü arasındaki farklılık incelendiğinde ise; umut ($t=8,16/p=0,000$), öz yeterlilik ($t=7,31/p=0,000$), psikolojik dayanıklılık ($t=6,83/p=0,000$) ve iyimserlik de ($t=7,79/p=0,000$) cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Tüm alt boyutlarda kadın katılımcıların ortalaması erkek katılımcılara oranla daha yüksektir. H_{1a} , H_{2a} , H_{3a} , H_{4a} ve H_{5a} kabul edilmiştir.

Aynı şekilde araştırmaya katılanların PPS seviyeleri medeni durumlarına göre de anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Evli çalışanların PPS düzeyleri bekâr çalışanlara göre daha yüksektir. PPS alt boyutlarına baktığımızda; umut ($t=7,14/p=0,000$), öz yeterlilik ($t=8,41/p=0,000$), psikolojik dayanıklılık ($t=7,73/p=0,000$) ve iyimserlik ($t=6,69/p=0,000$) boyutlarında da evli katılımcıların ortalaması bekâr katılımcılara göre daha yüksektir. H_{1b} , H_{2b} , H_{3b} , H_{4b} ve H_{5b} kabul edilmiştir.

Anova testi sonuçlarına göre çalışanların PPS düzeyleri yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Farklı grupları belirlemeye yönelik yapılan Tukey testi sonucuna göre, 18-30 yaş grubuna dâhil olan katılımcıların PPS seviyeleri diğer yaş gruplarına göre daha düşüktür ($p < 0,05$). PPS alt boyutlarına baktığımızda; öz yeterlilik ($F=52,365/p=0,000$), psikolojik dayanıklılık ($F=2,769/p=0,000$) umut ($F=45,521/p=0,000$) ve iyimserlik ($F=50,324/p=0,000$) boyutlarında 18-30 yaş grubuna dâhil olan katılımcıların PPS düzeyleri diğerlerine göre daha düşüktür. Elde edilen sonuçlara göre turizm sektöründe çalışanların yaşı arttıkça genel PPS ve alt bileşen düzeyleri artmaktadır. H_{1e} , H_{2e} , H_{3e} , H_{4e} ve H_{5e} kabul edilmiştir.

Katılımcıların çalıştıkları bölüm, çalışma süreleri, eğitim seviyeleri ve gelir düzeyi algıları ile genel PPS ve alt bileşenleri arasında bir farklılık tespit edilememiştir ($p > 0,05$).

4.4. Değişkenler Arası Korelasyon Değerleri

Araştırmanın bu bölümünde PPS ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek için korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 4. Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi

	PPS	İyimserlik	Öz yeterlilik	Umut	Psikolojik dayanıklılık	İş Tatmini
PPS	1					
İyimserlik	-	1				
Öz yeterlilik	-	-	1			
Umut	-	-	-	1		
Psikolojik dayanıklılık	-	-	-	-	1	
İş Tatmini	0,84*	0,81*	0,78*	0,63*	0,88*	1

<0,01

Farklı düzeylerde olmakla birlikte PPS ve alt bileşenleri ile iş tatmin düzeyleri arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p < 0.01$). Elde edilen bulgulara göre iş tatmini ile genel PPS arasında kuvvetli ve pozitif yönlü bir ilişki ($r=0,84$) söz konusudur. Pozitif psikolojik sermayenin iyimserlik ($r=0,81$), öz yeterlilik ($r=0,78$) ve psikolojik dayanıklılık ($r=0,88$) alt bileşenleri ile iş tatmini arasında pozitif ve kuvvetli, umut boyutu ile pozitif ve orta düzeyde bir ilişki vardır ($r=0,63$).

4.5. Regresyon Analizi ile Hipotez Testi

Çalışmanın bu bölümünde PPS ve alt bileşenlerinin (bağımsız değişkenler) iş tatmini (bağımlı değişken) üzerindeki etki düzeyini tespit edebilmek için regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 5. Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Bağımsız Değişken	B	St. Hata	t	P	R	R ²	F
	Sabit	0,174	0,139	1,255	0,000*	0,863	0,749	830,915
	PPS	0,934	0,032	27,808	0,000*			
	Sabit	0,705	0,160	4,396	0,000*	0,790	0,623	459,012
	Öz yet.	0,837	0,039	21,448	0,000*			
İş Tatmini	Sabit	0,892	0,129	6,814	0,000*	0,836	0,688	641,703
	Umut	0,674	0,031	25,354	0,000*			
	Sabit	1,808	0,192	9,415	0,000*	0,788	0,636	145,235
	Psk. Dyn.	0,557	0,046	12,099	0,000*			
	Sabit	0,803	0,126	5,879	0,000*	0,838	0,685	607,495
	İyimserlik	0,792	0,032	24,605	0,000*			

* $p < 0,05$

Yapılan analiz sonrası genel PPS ve alt bileşenlerinin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($p = 0,000$). Bağımlı değişken olan iş tatminini açıklamada tüm alt boyutların yüksek düzeyde ve pozitif yönlü etkili olduğunu söylemek mümkündür. Öz

yeterliliğin toplam varyansa etkisi %62 iken, *umudun* ve *iyimserliğin* toplam varyansa %68, *psikolojik dayanıklılığın* %63 etki ettiği görülmektedir. Genel pozitif psikolojik sermayenin iş tatminini açıklamadaki etki düzeyi ise %74'tür. Genel PPS iş tatmini üzerinde alt bileşenlerinden daha fazla etkiye sahiptir. Bu sonuçlardan hareketle araştırmanın son hipotezi (H₆, H_{6a}, H_{6b}, H_{6c}, H_{6d}) kabul edilmiştir.

5. SONUÇ

Turizm sektöründe çalışan davranışlarının ve bu davranışlarda etkisi olan faktörlerin anlaşılması insan kaynağının verimli yönetimi ve hizmet kalitesinin sağlanması açısından oldukça önemlidir (Koç ve Kızanlıklılı, 2017). Bu çalışmada çalışanların bireysel özelliklerinin PPS üzerinde farklılığa sebep olup olmadığı ve PPS'nin iş tatmini üzerindeki etkisi üzerinde durulmuştur.

Katılımcıların bireysel özelliklerinin genel PPS seviyesi ve alt bileşenleri üzerinde belirleyici olup olmadığını tespit edebilmek için bağımsız örneklem t-testi ve Anova testi uygulanmıştır. Yapılan analizler neticesinde katılımcıların pozitif psikolojik sermayeleri cinsiyet, medeni hal ve yaş gibi demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir. Kadın katılımcıların PPS düzeyleri erkek katılımcılara göre daha yüksektir. Ayrıca evli olan katılımcıların da bekâr olanlara göre PPS düzeyleri daha yüksektir. Bir diğer sonuç, 18-30 yaş grubuna dâhil olan katılımcıların PPS ve her bir alt boyut ortalamaları diğer yaş gruplarına göre daha düşüktür. Çalışanların yaşları arttıkça genel PPS düzeyleriyle beraber öz yeterlilik, umut, psikolojik dayanıklılık ve iyimserlik ortalamaları da yükselmektedir. Bununla birlikte çalışanların turizm sektöründe çalışma süreleri, çalıştıkları departman, eğitim düzeyleri ve gelir düzeyi algıları ile PPS ve alt bileşenleri arasında bir farklılık tespit edilmemiştir.

Araştırmanın PPS ve alt boyutlarının çalışanların iş tatminini pozitif anlamda etkileyeceğine ilişkin hipotezleri test etmek amacıyla basit korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre konaklama işletmelerinde çalışanların PPS ve alt bileşen düzeyleri ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır. Bununla beraber genel pozitif psikolojik sermayenin iş tatminine etkisi, öz yeterlilik, umut, psikolojik dayanıklılık ve iyimserlik boyutlarından daha fazladır. Elde edilen çıktılar alan yazındaki diğer araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir (Biçkes, 2014; Dönmez, 2014; Akçay 2011; Ocak vd., 2016; Kutanis, 2014; Paek, 2015; Çetin, 2011; Larson ve Luthans, 2006). Sonuçların benzerliğiyle beraber konunun turizm sektörü bağlamında ele alınmış olması bu araştırmayı diğerlerinden ayırmaktadır.

Araştırma sonuçları hizmet sektörü çalışanlarında psikolojik sermayenin varlığının ve geliştirilmesinin iş tatminini önemli ölçüde etkilediğini göstermektedir. Bu araştırma sonucunda elde edilen bulgulara ek olarak psikolojik sermayesinin çalışanların iş performansları üzerinde pozitif (Polatçı, 2014), iş tükenmişliği üzerinde negatif etkileri olduğu (Lin, 2013) bilinmektedir. Otel çalışanlarının sahip oldukları pozitif psikolojik sermayenin müşterilerle iletişim halindeyken onlara karşı göstermiş oldukları duygusal emeğe olumlu yönde etki ettiği de (Uğurlu Kara ve Beğenirbaş, 2015) dikkate alındığında pozitif psikolojik sermaye kavramının çalışanlar ve işletmeler açısından ne derece önemi olduğu daha iyi anlaşılmaktadır. Bu açıdan işletme yöneticileri pozitif psikolojik sermaye konusunu dikkate almalıdır. Örneğin çalışanların PPS düzeylerinin düzenli olarak ölçülmesi ve eğer gerekiyorsa insan kaynakları politikalarının yeniden gözden geçirilmesi gerekir. Özellikle müşterilerle birebir iletişim halinde olan konaklama işletmesi çalışanlarının bu durumu verimliliği, hizmet kalitesini, müşteri memnuniyetini, müşteri sadakatini ve daha pek çok örgütsel çıktıyı etkileyecektir. İnsan kaynakları süreçlerinin dikkatli uygulanması, çalışanların psikolojik olarak ne durumda olduklarının gözetilmesi, kurum kültürünün incelenmesi ile sadece PPS konusu değil işletmeler açısından çok sayıda sorun doğal olarak çözüme kavuşacaktır. Çalışanların geleceğe dair olumlu beklentilerine, kendilerinde var olan potansiyeli ortaya çıkarmalarına, yaratıcılıklarının geliştirilmesine, yeteneklerine olan inanç ve güvenlerinin artmasına, değişen şartlara uyum sağlayacak donanıma sahip olmalarına katkıda bulunulmalıdır. Tüm bunlar çalışanların pozitif psikolojik sermayesini ve dolayısıyla tüm örgütsel çıktıları etkileyecektir.

İşletmeler artık küreselleşen ekonomi ve yoğun rekabet şartları altında geleneksel yönetim ve kaynak kullanımı ile hedefledikleri başarıyı yakalayamayacaklarının bilincine varmalı ve beşeri kaynakları daha etkin ve verimli olarak kullanmalıdırlar. İşletmelerin birbirine benzer hizmet ve ürün sunduğu piyasa şartlarında farklılığı sağlayacak ve taklit edilemeyecek olan insan kaynağıdır. Bu durum hizmeti birebir müşteriye sunan turizm sektöründe daha da önemli hale gelmektedir. Standart hizmetleri fark yaratacak şekilde sunacak olan beşeri sermayeye yatırım yapmak artık tercih değil zorunluluk haline gelmiştir. Sahip olunan psikolojik sermayenin tüm örgütsel çıktıları doğrudan etki etmesi bunun bir zorunluluk olduğunu ortaya koymaktadır.

Antalya’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları ile yapılan, PPS ve iş tatmin durumlarını inceleyen bu araştırma sonuçlarının akademik ve sektörel bilgi birikimine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. PPS ve iş tatmini ilişkisini farklı sektördeki

örneklem gruplarıyla ele almak bir başka araştırma konusu olabilir. Böylelikle sektörler arasında karşılaştırma fırsatı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Agho, A. O., Mueller, C. W., Price, J. L. (1993). Determinants of Employee Job Satisfaction: An Emprical Test of a Causal Model. *Human Relations*, 6(8), 1007-1027.
- Akçay, V. H. (2011). *Pozitif Psikolojik Sermayenin Kişisel Değerler Bakımından İş Tatminine Etkisi ve Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Biçkes, D. M., Yılmaz,C., Demirtaş ,Ö., Uğur,A. (2014). Duygusal Emek İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), 97-121.
- Araz, Y. (2013). *Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Yaşamına Etkisi Üzerine Yapılmış Çalışmaların İçeriksel Analizi*. <https://docplayer.biz.tr/2122193-Pozitif-psikolojik-sermayenin-is-yasamina-etkisi-uzerine-yapilmis-calismalarin-iceriksel-analizi.html>. (Erişim Tarihi: 5.8.2019).
- Avey, J., Wernsing, T., Luthans, F. (2008). Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors. *Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1), 48- 70.
- Avey, J., Patera, J. L., West, B. J. (2006). The Implications of Positive Psychological Capital on Employee Absenteeism. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13(2), 42-60.
- Basım, H.N., Şeşen, H., (2009), Örgütsel adalet algısı-örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde iş tatmininin aracılık rolü. *17. Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, Eskişehir, 21-23 Mayıs.
- Biçkes, D. M. Yılmaz,C. Demirtaş ,Ö., Uğur,A. (2014). Duygusal Emek İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), 97-121.
- Cervone, D., Pervin, A. L. (2016). *Personality Theory and Research*. (Çev. ed. M. Baloğlu), 12. Basım, Nobel Yayınları, Ankara.
- Çetin, F. (2011). The Effects of the Organizational Psychological Capital on the attitudes of Commitment and Satisfaction: A Public Sample in Turkey. *European Journal of Social Sciences*, 21(3), 373-380.
- Çetin, F., Basım, N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(6), 121-137.
- Dönmez, B. (2014). *Pozitif Psikolojik Sermaye ile İşe İlişkin Duyuşsal İyelik Algısı, İş Doyumu, İş gören Performans ve Yaşam Doyumu İlişkilerinin Seyahat Acentası Çalışanları Örneklerinde İncelemesi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimle Enstitüsü, Mersin.
- Erdem, H.; Kalkın, G., Deniz, M. (2016). Kişilik özelliklerinin ve kontrol odağının psikolojik sermaye üzerine etkisi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 7(16),26-43.
- Erkuş, A., Fındıklı, M.A. (2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), 302-318.
- Gooty, J., Gavin, M. , Johnson, P., Lance Frazier, M., Snow, D. (2009). In the Eyes of the Beholder: Transformational Leadership, Positive Psychological Capital, and Performance. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 15 (4), 353- 367.
- Hackman, R., Oldham, G.R., (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Keleş, N. H. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 345-350.
- Kırel Ç., (1999). Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(2), 115-136.
- Koç, H., Kızanlıklı, M. (2017). İş-aile ve aile-iş yaşamı çatışması ile işgören performansı arasındaki ilişki: Otel işletmelerinde bir uygulama. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Özel Sayı:1*, 114-130.
- Kutanis, R., Oruç, E. (2014). Pozitif Psikolojik Sermaye Üzerinde Kavramsal Bir İnceleme. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 2(2), 145-159.
- Larson, M., Luthans, F. (2006). Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*,13 (1), 45-62.

- 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.
- Luthans, F., Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349.
- 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., Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management:: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.
- Luthans, Fred - Avey, James B. - Avolio, Bruce J., Norman, Steven M. -Combs, Gwendolyn M. (2006). Psychological Capital Development: Toward a Microintervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 387-393.
- Mısırlı, İ. (2002). Turizm sektöründe meslek standartları ve mesleki belgelendirme sistemi (Sertifikasyon), *Anatolia Turizm Araştırma Dergisi*, 13(1), 39-55.
- Myers, G. D. (2015). *Social Psychology*. (Çev. ed. S. Akfırat), 10. Basım, Nobel Yayınları, Ankara.
- Nguyen, T. D., Nguyen, T. (2011). Psychological Capital, Quality of Work Life, and Quality of Life of Marketers: Evidence from Vietnam. *Journal of Macro Marketing*, 1-9.
- Norman, S. M., Avey, J., Nimnicht, J. L., Pigeon, N. (2010). The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship and Deviance Behaviors. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 17(4), 380-391.
- Ocak, M., Güler, M, Basım, H. N. (2016). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Tutumları Üzerine Etkisi: Bosnalı Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 113-130.
- Paek, 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.
- Polatçı, S. (2011). *Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Rolü*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Polatçı ,S. (2014). Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış*, 1(1), 115-124.
- Seligman, M.E.P. (2002). *Authentic happiness*. New York: Free Press.
- Snyder, C. Rick (2000), *Handbook of Hope*, San Diego: AcademicPress.
- Uğurlu Kara, A, Begenirbaş, M . (2016). Çalışanların Psikolojik Sermaye Algıları Onların Duygusal Rol Davranışlarını Etkiler Mi? : Turizm Sektöründe Bir Araştırma. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (1).
- Walumbwa, F., Luthans, F. , Avey, J., Oke, A. (2011). Authentically leading groups: The Mediating Role of Collective Psychological Capital and Trust. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 4-24.
- Yıldırım S., (1995). Yöneticilerin Algıladıkları İş Tatmini. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*,50(1-2),