



Psikolojik Sermaye ve İş Yaşam Kalitesinin Örgütsel Özdeşleşmeye

Etkisi: Afyonkarahisar'daki Otel İşletmeleri Örneği*

The Effect of Psychological Capital and Quality of Work Life on the Organizational Identification: The Case of Hotel Enterprises in Afyonkarahisar

Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI¹, Merve AKERİK²

Öz

Bu araştırmanın amacı; psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini ortaya koymaktır. Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri oluşturmaktadır. Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri oluşturmakta olup, evren üzerinden örneklem alınarak araştırma gerçekleştirilmiş ve 418 işgören anketi değerlendirilmeye alınmıştır. Araştırma amacına uygun olarak anket tekniği ile toplanan verilerin analizinde; yüzde, frekans, aritmetik ortalama, standart sapma, güvenilirlik analizi, faktör analizi, korelasyon matrisi testi ve çoklu doğrusal regresyon testi yöntemleri tercih edilmiştir. Elde edilen araştırma bulguları kapsamında; psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye anlamlı bir etkisi olduğu saptanmıştır. Buna ek olarak psikolojik sermaye ile iş yaşam kalitesi arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı ilişki olduğu sonucuna da ulaşılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgulardan hareketle işletmelerin işgörenlerinin psikolojik sermaye algıları ile iş yaşam kalitesi algılarını yükseltebilmeleri için kaliteli bir iş yaşamı ile işgörelere memnun ve mutlu olabilecekleri çalışma ortamı sağlanması, teknoloji ve yeniliklerin takip edilerek, iş yaşam kalitesini geliştirici faaliyetler düzenlenmesi gibi gerekli koşulların sağlanması önerilmektedir.

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

Makale Türü: Araştırma

Abstract

The purpose of this research was to reveal the effect of psychological capital and quality of work life on organizational identification. The universe of the research consists of the employees of the five-star hotel businesses in Afyonkarahisar, and the research was carried out by taking a sample from the universe and the questionnaire of 418 employees was evaluated. In the analysis of the data collected by the survey technique in accordance with the research purpose; percentage, frequency, arithmetic mean, standard deviation, reliability analysis, factor analysis, 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 a significant effect on organizational identification. In addition, it was concluded that there is a moderately positive and significant relationship between psychological capital and quality of work life. Based on the findings obtained in the research, in order for enterprises to increase their employees' perceptions of psychological capital and the quality of work life, it is recommended to provide necessary conditions such as, provision of a working environment where employees can be satisfied and happy with a quality working life and improving the quality of work life by following latest technology and innovations.

*Bu çalışma, 2021 yılında kabul edilen "Psikolojik Sermaye ve İş Yaşam Kalitesinin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi: Afyonkarahisar'daki Otel İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma" başlıklı yüksek lisans tezinin bir bölümünün gözden geçirilmiş, güncel kaynaklarla geliştirilmiş hâlden üretilmiştir.

¹Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, hsoybalı@aku.edu.tr

²Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, akrk.merve@gmail.com

Atf için (to cite): Soybalı, H. H. ve Akerik, M. (2022). Psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisi: Afyonkarahisar'daki otel işletmeleri örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(3), 1199-1221.

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

Paper Type: Research

Giriş

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, s. 1137). Örneğin turizm endüstrisinin önemli bir kolu olan ve turizm gelirlerinde önemli bir paya sahip olan otel işletmelerinde (Akbaba ve Günlü, 2011, s. 200), hizmet sunumu genellikle insan eli ile sağlandığı için işgörenlerin, otel işletmeleri açısından ayrı bir önemi vardır (İbiş ve Batman, 2017, s. 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, s. 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, s. 1137). Diğer açıdan bir işletmenin kendi bünyesinde çalışanlarla birlikte geliştirilmesi anlayışının önemli bir ölçütü olan iş yaşam kalitesi (Barutçugil, 2004, s. 394), sağlanmadıkça işgören işe yönelik motive edilemeyeceğinden (Gupta, 2015, s. 24), iş yaşam kalitesi kavramı da 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 ise insanı verimli bir şekilde çalıştırabilmek onu en iyi şekilde motive etmek ile mümkündür (Sevinç, 2015, s. 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, s. 440). Yine benzer şekilde örgütleri ile özdeşleşen, diğer bir ifadeyle örgütünü sahiplenerek içselleştiren işgörenlerde, işletmelerine yüksek düzeyde katkı sağlayabilmektedir (Düzgün ve Yeşiltaş, 2019, s. 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, s. 1008). Bu doğrultuda da otel işletmeleri işgörenlerinin yeteneklerini, becerilerini, iletişim kabiliyetlerini ve davranış biçimlerini tam anlamıyla işletme yararına sergileyebilmeleri, çalışma ortamlarından memnun olmalarına bağlıdır (İbiş ve Batman, 2017, s. 265). İşgörenin iş ve iş ortamından memnun olmasında ise olumlu rol oynayan etken, iş yaşamının kalitesidir (Türkay, 2015, s. 239-240). İşgörenin işine karşı memnuniyetlerinin artması şeklinde tanımlanan iş yaşam kalitesi (Yalçın vd., 2016, s. 207), temelde bir işgörenin iş yerinde yaşadığı yaşam kalitesi (Gupta, 2015, s. 24) olarak da ifade edilmektedir. Bu doğrultuda otel işletmelerinde işgörenlerin, iş ve günlük yaşamlarının önemli bir unsuru olan iş yaşam kalitesinin (Çakır vd., 2018, s. 346), artırımında önemli rol oynayan faktörlerden biri olan insan kaynağının psikolojik sermayeleri (Mortazavi vd., 2012, s. 212-213) aynı zamanda bireylerin iş yaşamlarında huzurlu, mutlu ve etkin olmalarında da büyük rol oynamaktadır (Kaya ve Zerenler, 2014, s. 2). Diğer taraftan 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, s. 148) bir diğer kavramdır. Bu bağlamda işletmeler günümüzde işgörenleri örgütte tutabilmek ve onlardan daha fazla verim almak için örgüte bağlı işgörenlerden daha çok örgütüyle özdeş işgörene ihtiyaç duymaktadır. Dolayısıyla özdeşleşmeyi etkileyen faktörlerin bilinmesi ve buna göre uygulamalar geliştirilmesi (Cüce vd., 2013, s. 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, s. 52; Doğru, 2019, s. 184-188) hem de iş yaşam kalitesinin de etkili olduğuna (Efraty ve Sirgy, 1990, s. 44; Efraty vd., 1991, s. 73) dair yapılan çalışmaların bulunmasına karşın, üç değişkenin ilişkilendirildiği herhangi bir çalışmanın bulunmaması, 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 düşünülmektedir. Böylelikle bu çalışmada psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisi, Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri kapsamında ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Psikolojik Sermaye, İş Yaşam Kalitesi ve Örgütsel Özdeşleşme Kavramları

Pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış kavramlarından (Yazar ve Özutku, 2019, s.71) yola çıkılarak, 2004 yılında Luthans ve arkadaşları tarafından ortaya konulan psikolojik sermaye kavramı (Zhao ve Hou, 2009, s. 35) son yıllarda, pozitif örgütsel davranışın önemle üstünde durulan bir alt kavramı haline gelmiştir (Şen vd., 2019, s. 1172). Böylelikle pozitif örgütsel davranış alanının temel amacı, işgörenlerin psikolojik sermayelerini, ölçmek, geliştirmek ve örgütsel çıktılara dönüştürme aşamasında etkili yönetebilmek olmuştur (Süral Özer vd., 2013, s. 438).

Pozitif örgütsel davranış şemsiyesi altında yer alan (Avey vd., 2011, s. 129) ve bireyin pozitif psikolojik gelişim durumu olarak tanımlanan psikolojik sermaye kavramının (Luthans vd., 2007a, s. 3; Kaya ve Zerenler, 2014, s. 2; Acar ve Soydemir, 2019, s. 303), pozitif örgütsel davranış kriterlerini tam anlamıyla karşılayan (Luthans ve Youssef, 2004, s. 153) aynı zamanda, dört bileşenden oluşan, daha üst düzey çekirdek bir yapı olduğu da ifade edilmektedir (Luthans vd., 2007, s. 550; Luthans vd., 2007a, s. 19). Psikolojik sermayeyi oluşturan bu dört bileşen, öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserliktir (Luthans vd., 2007, s. 543; Avey vd., 2011, s. 128). Bu bağlamda psikolojik sermaye kavramının en kapsamlı tanımında, (Luthans vd., 2007a, s. 3) psikolojik sermaye; “(1) zorlu görevlerde başarılı olmak için gerekli çabayı gösterme ve gösterme konusunda güven (öz-yeterlik) 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 (Çalışkan ve Pekkan, 2017, s. 18). Özellikle hizmet sektöründe yönetsel kaynak olan insan kaynağı, örgütlerin başarısında en büyük paya sahiptir (Koç ve Kızanıklı, 2017, s. 118). Bu nedenle, işgörenlerin psikolojik durumlarında iyileştirme sağlanmalı, var olan kapasitelerinin ortaya çıkartılmasına fırsatlar tanınarak sahip oldukları özellik ve yetenekleri geliştirilmesi gerekmektedir (Aydoğan ve Uğurlu Kara, 2015, s. 69). İşletmelerde en değerli varlık olan insan kaynağının güçlü yönlerinin ortaya çıkarılması (Kaplan ve Göker, 2020, s. 284) diğer sektörlerde olduğu gibi emek yoğun bir hizmet sektörü olarak turizm sektöründe de önemli olmaktadır (Örgün vd., 2017, s. 175-177). Çünkü işletmelerin örgütsel değişimini kolaylaştıran veya zorlaştıran da işgörenlerin psikolojik sermayeleri yani pozitif tutum ve davranışlarıdır (Avey vd., 2008, s. 50). Başka açıdan psikolojik sermaye kavramı, işletmelerde insan kaynakları anlayışı ve yönetimine çeşitli şekillerde, yeni ortaya çıkan bir bakış açısı ve yaklaşım getirmektedir (Luthans vd., 2007b, s. 11). Psikolojik sermayenin işletmeler açısından bu denli önemli ve etkili olması (Çelik ve Bilginer, 2018, s. 142) nedeniyle, işletmeler işgörenlerin işletme içindeki olumlu tutumlarını geliştirmeyi hedeflemektedir (Uygungil ve İşcan, 2018, s. 442). Ayrıca işletmeler, psikolojik sermayesi yüksek işgörenlerin öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik düzeylerinin artışını gerçekleştirerek, kendilerini iş yerlerine karşı daha fazla sorumlu hissetmelerini ve

işyerleriyle daha fazla özdeşleşmesini de sağlayabilmektedir (Ateş vd., 2018, s. 790). Otel işletmeleri açısından psikolojik sermaye kavramı kadar önem arz eden iş yaşam kalitesi kavramına ilişkin bilgilere aşağıda değinilmektedir.

Yaşam kalitesi kavramının, bir alt kümesi olan iş yaşam kalitesi kavramı (Rathamani ve Ramchandra, 2013, s. 54), sanayileşmiş ülkelere ait olan ve anlam bakımından ise farklı kullanımları olan bir kavramdır (Dikmetaş, 2004, s. 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, s. 21). İnda'ya (2013, s. 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; 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, s. 224). Ayrıca iş yaşam kalitesi, işgörenlerin sorumluluk, hassasiyet ve aidiyet gibi duygulara sahip olduğu bir örgüt kültürünü veya yenilikçi yönetim tarzını temsil etmektedir (Dolan, 2007, s. 2). Günümüzde organizasyonel performansta işgörenlerin belirleyici olduklarının açıkça fark edilmesi, iş yaşam kalitesi kavramının öne çıkmasını ve bu konudaki çalışmaların da önemini artmasını sağlamıştır (Barutçugil, 2004, s. 395). İşletmeler, 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 (Türk ve Yıldız, 2015, s. 140). Dolayısıyla 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, s. 318). Özellikle işgörenler, turizm işletmeleri açısından can damarı olduğu için motive edilmiş, kararlı ve sadık bir personel, rekabet avantajı olarak kabul edilmektedir (Janes ve Wisnom, 2010, s. 107). Bu nedenle, son zamanlarda iş yaşam kalitesi kavramı, modern yönetim anlayışının bir gereği olarak önem kazanmaya başlamaktadır (Yüçetürk, 2005, s. 102). Ek olarak otel işletmeleri açısından önemli bir diğer kavram olan örgütsel özdeşleşme kavramı aşağıda açıklanmaktadır.

Sosyal kimlik teorisine dayalı bir kavram olan, örgütsel özdeşleşme (Sökmen ve Bıyık, 2016, s. 223; Battal ve Soyalm, 2020, s. 162) sosyal kimlik teorisinin ortak kimlik anlayışı olarak, örgütsel davranış literatüründe yeni bir kavramdır (Ashforth ve Mael, 1989, s. 23). Örgütsel özdeşleşme, "bireyin kendisini belirli bir örgütün üyesi olarak tanımladığı özel bir sosyal kimlik biçimi" olarak ifade edilmektedir (Mael ve Ashforth, 1992, s. 105; Sökmen ve Bıyık, 2016, s. 223). Ayrıca örgütsel özdeşleşmenin, üyelerin örgütün tanımlayıcı özelliklerini kendi tanımlayıcı özellikleri olarak benimsemeleri halinde ortaya çıkan psikolojik bağlanma biçimi (Dutton vd., 1994, s. 242) olduğu da söylene bilinmektedir. Buna istinaden ise "örgütsel özdeşleşme, bireyin örgüte psikolojik bağlılığıdır" şeklinde tanımlanır (Reade, 2001, s. 1269). Bir sosyal gruba özdeşleşen bireylerin, üyelik duygusu ve gruba ait olma duygusu hissederek örgütleri ile özdeşleşmesi, sosyal kimlik teorisinin ilkelerinden kaynaklanmaktadır (Edwards ve Peccei, 2007, s. 31). Bu doğrultuda sosyal kimlik teorisi, örgüt üyelerinin tutum ve davranışlarının örgütleriyle özdeşleşmeleri ile ilişkili olduğunu öngörmektedir (Van Dick vd., 2006, s. 285). Bu açıdan ise örgütü kendisiyle tanımlayan ve örgütün çıkarlarını kendi çıkarları gibi algılayan "özdeşleşmiş işgörelere" ihtiyaç duyulmaktadır (Cüce vd., 2013, s. 2). Çünkü örgütü ile özdeşleşen işgörelere, bağlılık, sadakat, tatmin, memnuniyet, vb. tutumlar

sergilemekte; işten ayrılma niyeti, tükenmişlik ve verim düşüklüğü gibi olumsuz tutumlar ise sergilememekte olduğu için örgütsel özdeşleşme (Gökgöz ve Ünsar, 2019, s. 48-49), hem birey açısından hem de örgütler açısından olması istenilen bir durumdur (Erdem vd., 2015, s. 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 önemli (Doğanalp ve Kaplan, 2018, s. 156) olmaya başlamıştır. Çalışmanın izleyen kısmında yukarıda ayrıntılı olarak ifade edilen üç değişkenin birbirleri ile ilişkilerine ilişkin literatürde yer alan ifadelere yer verilmiştir.

Psikolojik Sermaye ile İş Yaşam Kalitesi

Psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin ilişkilendirildiği araştırmalar incelendiğinde (Nguyen ve Nguyen, 2012; Mortazavi vd., 2012, s. 210; Erkuş ve Tüzün, 2013, s. 24; Kim vd., 2017; Güleç ve Öncül, 2019, s. 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, s. 224). Psikolojik sermaye ve onu oluşturan alt boyutlarının ölçülebilir, değiştirilebilir ve geliştirilebilir olması (Luthans vd., 2007a, s. 19) nedeniyle, işletmeler daha üst düzey bir yapı olan psikolojik sermaye ile işgücüne 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, s. 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, s. 666). Çünkü iş yaşam kalitesi, çalışanların memnuniyetini sağlayacak, öğrenmeyi ve kendini geliştirmeyi teşvik eden çalışma ortamı ile işgörenler arasındaki ilişkiyi yansıtmaktadır (Kitratporn ve Puncreobutr, 2016, s. 134). Bu doğrultuda Nguyen ve Nguyen (2012, s. 89) tarafından işgörenlerin öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılıkları ile performanslarının iş yaşam kalitesi ile ilgili olduğu belirtilmektedir. Başka açıdan Nafei (2015, s. 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, s. 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 (hayatını 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.

Psikolojik Sermaye ile Örgütsel Özdeşleşme

Psikolojik sermaye ve örgütsel özdeşleşmenin ilişkilendirildiği araştırmalar incelendiğinde (Norman vd., 2010, s. 380-386; Erdem vd., 2015, s. 45; Ateş vd., 2018, s. 790-791; Doğru, 2019, s. 188; Düzgün ve Yeşiltaş, 2019, s. 537; Demir ve Demir, 2019, s. 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, s. 14). Çünkü istenen olumlu çıktılar elde edilmesinde işgörenlerin psikolojik sermayeleri önemli bir rol oynamaktadır (Doğru, 2019, s. 181). İşgörenlerin kendilerini örgütün bir parçası olarak hissetmeleri veya kendilerini örgütün temsilcileri olarak düşünmeleri de örgütleri ile özdeşleşmeleri durumudur (Ateş vd., 2018, s. 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, s. 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, s. 356). İşgörenin örgütüyle arasında kurduğu pozitif ilişkinin bir ürünü olarak ise örgütsel özdeşleşme oluşmaktadır (Aydın Göktepe vd., 2020, s. 107). Başka ifadeye göre işgörenlerin desteklenmelerini algılamaları 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, s. 548).

İş Yaşam Kalitesi ile Örgütsel Özdeşleşme

İş yaşam kalitesi ve örgütsel özdeşleşmenin ilişkilendirildiği araştırmalar incelendiğinde (Efraty ve Sirgy, 1990, s. 44; Efraty vd., 1991, s. 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 işgörelere karşı tutum ve davranışları önemli olmaktadır (Kılıç ve Gülen, 2019, s. 1572). Bu noktada amaçlarından birisinin işgörelere 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, s. 140) öne çıkmaktadır. Çünkü yüksek kaliteli bir iş yaşamı (QWL) sağlanan işgörelere, daha üretken ve etkili olmaktadır (Janes ve Wisnom, 2010, s. 107). Ayrıca işgörelere iş yaşam kalitesinin artırılması, işletmeye iş doyumunu, motivasyonu, örgütsel özdeşleşme vb. somut veya somut olmayan faydalar da sağlayabilmektedir (Efraty ve Sirgy, 1990, s. 44). Örneğin işgörelere 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, s. 161). Bir başka ifadeyle işgörelere 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, s. 184). Bu doğrultuda bu durumun gerçekleşmesi için de Acar vd. (2018, s. 15) ifadesiyle işletmeler, işgörelere kendisini ifade edebileceği, karşılıklı başarı için kendilerini uygulayacağı ve kendini örgütüyle özdeşleştirebileceği ortam da

sağlamaktadır. Ayrıca Gazeloğlu vd. (2019, s. 87-91) göre işgörenlerin örgütsel özdeşleşme davranışları sergileyebilmeleri için ise bazı ihtiyaçlarının karşılanması gerekmektedir. Bu bağlamda da Efraty vd. (1991, s. 73) tarafından iş yaşam kalitesinin (yaşam memnuniyeti ve ihtiyaç memnuniyeti) örgütsel özdeşleşmeyi etkileme de önemli bir rol oynadığı belirtilmektedir.

2. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Hipotezi

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.

İş 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, s. 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, s. 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, s. 59) çalışmamızda ilk değişken olarak bu konuya odaklanmamıza neden olmuştur. İş yaşam kalitesi kavramının işgörenin hayatında birinci dereceden önemli olması (Patil ve Swadi, 2014, s. 149) ve bir bireyin iş günü boyunca tüm refahını etkileyen etmenleri (maaş, sosyal yardımlar, ilerleme potansiyeli vb.) kapsıyor olması (Ballou ve Godwin, 2007, s. 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, s. 357). Literatür incelendiğinde, otel işletmeleri kapsamında yapılan psikolojik sermayenin iş yaşam kalitesi ile (Kim vd., 2017, s. 1641-1652) ve örgütsel özdeşleşme ile (Demir ve Demir, 2019, s. 356-366; Düzgün ve Yeşiltaş, 2019, s. 539-547) ilişkilendirildiği çalışmaların varlığı, konuların önemini açıkça ortaya koyduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda beş yıldızlı otel işletmeleri kapsamında yürütülen psikolojik sermaye, iş yaşam kalitesi ve örgütsel özdeşleşme değişkenlerinin üçünün ilişkilendirildiği ve işgörenler açısından önemlerinin ele aldığı bir çalışmanın olmayışı, "*Psikolojik Sermaye ve İş Yaşam Kalitesinin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi: Afyonkarahisar'daki Otel İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma*" adlı araştırma fikrinin ortaya çıkmasına zemin hazırlanmıştır. Araştırma fikri doğrultusunda belirlenen hipotezler aşağıda sunulmuştur:

H₁: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin sahip oldukları psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşmeye pozitif anlamlı etkisi vardır.

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

Araştırmaya ilişkin yukarıda belirlenen 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 algılarının örgütsel özdeşleşme düzeylerine anlamlı bir etkisi var mıdır?
- Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarının örgütsel özdeşleşme düzeylerine anlamlı bir etkisi var mıdır?
- Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin psikolojik sermaye algıları ile iş yaşam kalitesi algıları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Çalışmanın izleyen kısmında araştırma amacına ulaşabilmek amacıyla izlenen yöntem, ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

3. Yöntem

Çalışmanın bu kısmında, evren ve örnekleme, tercih edilen ölçeklere ve yapılan analizlere ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

3.1. Evren ve Örneklem

Psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini ortaya koyan bu araştırmanın evrenini, Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri oluşturmaktadır.

Araştırma kapsamında anketler, 21.10.2019 ile 23.02.2020 tarihleri arasında uygulanmıştır. Araştırmada, küme örnekleme yöntemi (Baştürk ve Taştepe, 2013, s. 141; Ural ve Kılıç, 2018, s. 36) doğrultusunda, 11 adet beş yıldızlı otelden Afyonkarahisar şehir merkezinde bulunan yaklaşık 1525 çalışanın bulunduğu 7 otelden, bir otelin izin vermemesi nedeniyle 6'sı küme olarak seçilmiş ve araştırma bu otellerde yapılmıştır. 6 otele çalışan 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 Özdamar'ın (2001) nicel araştırmalar sınırlı evren ($N < 10000$) formülü hesaplanmıştır (Özdamar, 2001'den akt. Ural ve Kılıç, 2018, s. 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 “ $1-\alpha$ ” karşılık olan ve teorik değer (Çift yönlü hipotez ve sonsuz serbestlik derecesinde $\alpha=0,05$ için 1,96 ve $\alpha=0,01$ için 2,58'dir).

3.2. Veri Toplama Yöntemi

Araştırma kapsamında, veri toplama teknikleri arasından en yaygın olarak tercih edilen anket tekniği (Ural ve Kılıç, 2018, s. 49) kullanılmış, araştırmada dört bölümden oluşan bir anket uygulanmıştır. Birinci bölüm, 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 bölümde, 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, s. 237-238) ölçeği ile Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği yapılan Erkuş ve Afacan Fındıklı'nın (2013) kullandığı ölçek ifadeleri tercih edilmiştir. Fakat ilgili ifadelerde iki uzmandan yardım alarak küçük değişiklikler ve işgörenler açısından daha anlaşılır olabilmesi açısından küçük düzenlemeler yapılmıştır. Üçüncü bölümde, Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarını ölçmek için, 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) 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 ifadeleri tercih edilmiştir. Dördüncü bölümde ise Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyini ölçmek için, 6 ifadeden oluşan Mael ve Ashforth (1992) tek boyutlu ölçeği ile ölçeği Türkçe uyarlayan Yarmacı (2012) çalışmasının ilgili ifadeleri kullanılmıştır.

Çalışmada psikolojik sermaye, iş yaşam kalitesi ve örgütsel özdeşleşme ölçekleri ifadelerinde araştırma amacı doğrultusunda Ural ve Kılıç'ın (2018, s. 52-53) ifadesiyle çok soru, yargı, ifade ve madde içeren konularda amaca uygun olarak Likert tipi ölçek ifadelerinden 5'li Likert ölçeği kullanımı tercih edilmiştir. Ayrıca ilgili ifadelere Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin "Hiç Katılmıyorum", "Az Katılıyorum", "Orta Düzeyde Katılıyorum", "Çok Katılıyorum" ve "Tamamen Katılıyorum" ilişkin katılım düzeylerinden bir tanesini seçmeleri yöntemiyle ankete katılımları sağlanmıştır. Son olarak araştırmanın etik kurul onayı, 22.01.2021 tarihinde 2021/64 karar sayısı ile Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan alınmıştır.

3.3. Veri Analiz Yöntemi

Bu çalışmada uygulan anket verilerinin analizi Sosyal Bilimler İstatistik Analiz yazılımı aracılığıyla yapılmıştır. Araştırmada ilk aşamada beş yıldızlı otel işletmelerinde 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. Ölçeklerin yapı geçerliği için faktör analizi (Yaşlıoğlu, 2017, s. 75) uygulanmış olup, güvenilirlik analizine ilişkin iç tutarlık katsayısı için ise Croanbach's Alfa değerleri (Kula Kartal ve Mor Dirlik, 2016, s. 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. Psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşme ile anlamlı bir ilişkisinin olup olmadığını incelemek için, Coşkun vd. (2017, s. 238) ifadesiyle "değişkenler arasındaki ilişkinin gücünü/şiddetini ölçme aşamasında yaygın olarak tercih edilen korelasyon analizi" yapılarak tablo halinde sunulmuş ve yorumlanmıştır. Son olarak ise psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini belirlemek için, Ural ve Kılıç'ın (2018, s. 237) ifadesiyle "bir bağımlı değişken ve iki veya daha fazla bağımsız değişken olduğunda çoklu doğrusal regresyon analizi" yapılarak tablo halinde sunulmuş ve yorumlanmıştır.

4. Bulgular

Yapılan çalışmanın bu kısmında Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden ankete katılan katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1'de ifade edilmiştir. Tablo 1'de görüldüğü üzere araştırmaya katılan katılımcıların %36,6'sını kadınlar %63,4'ünü ise 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. Ankete katılan işgörenlerin 42,1'inin bekar %57,9'unun ise evli olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim durumlarına

göre dağılımlarına bakıldığında; %58,1'inin orta öğretim (lise) mezunu olduğu, %15,6'sının ön lisans mezunu, %13,6'sının lisans ve üzeri mezunu olduğu ve %12,7'sinin ise ilköğretim mezunu anlaşılmaktadır. İşgörenlerin departmanlarına göre dağılımları incelendiğinde; %30'unun diğer departman grubunda, %25,1'inin yiyecek içecek departman grubunda, %18,4'ünün kat hizmetleri departman grubunda ve %16,7'sinin ise mutfak departmanı grubunda olduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların demografik özellikleri

Ana Değişken	Alt Gruplar	Sıklık (f)	Yüzde (%)	Ana Değişken	Alt Gruplar	Sıklık (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	153	36,6	Kadro Düzeyi	Üst Kademe Yönetici	19	4,5
	Erkek	265	63,4		Alt Kademe Yönetici	58	13,9
Yaş	24 Yaş ve Altı	115	27,5	İşletmedeki Çalışma Süresi	İşgören	341	81,6
	25 – 34 Yaş Arası	167	40,0		1 Yıldan Az	79	18,9
	35 – 44 Yaş Arası	104	24,9		1 – 4 Yıl	181	43,3
	44 Yaş ve Üzeri	32	7,7		5 – 9 Yıl	129	30,9
Medeni Durum	Bekâr	176	42,1	Sektörde Çalışma Süresi	10 Yıl ve Üzeri	29	6,9
	Evli	242	57,9		1 Yıldan Az	48	11,5
Eğitim Durumu	İlköğretim	53	12,7	Gelir	1 – 4 Yıl	169	40,4
	Ortaöğretim (Lise)	243	58,1		5 – 9 Yıl	140	33,5
	Ön Lisans	65	15,6		10 Yıl ve Üzeri	61	14,6
	Lisans ve Üzeri	57	13,6		2020 TL/veya Daha Az	117	28,0
	Önbüro	37	8,9		2020-2500 TL	232	55,5
Departman	Yiyecek İçecek	105	25,1	2501-3500 TL	46	11,0	
	Kat Hizmetleri	77	18,4	3500 TL ve Üzeri	23	5,5	
	Mutfak	70	16,7	Toplam (N) = 418 katılımcı			
	Diğer	129	30,9				

Tablo 1'e göre ankete katılan işgörenlerin kadro düzeyine göre dağılımlarına bakıldığında; çalışanların %81,6'sının işgören olduğu ve %13,9'unun ise alt kademe yönetici olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların işletmedeki çalışma sürelerine göre dağılımlarına bakıldığında; %43,3'ünün 1 ve 4 yıl arası işletmedeki çalışma süresi, %30,9'unun 5 ve 9 yıl arası işletmedeki çalışma süresi, %18,9'unun 1 yıldan az işletmedeki çalışma süresi ve %6,9'unun ise 10 yıl ve üzeri işletmede çalışma süresi olduğu anlaşılmıştır. Yine araştırmaya katılan katılımcıların sektörde çalışma sürelerine göre dağılımlarına bakıldığında; %40,4'ünün 1 ve 4 yıl arası sektörde çalışma süresi, %33,5'inin 5 ve 9 yıl arası sektörde çalışma süresi, %14,6'sının 10 yıl ve üzeri sektörde çalışma süresi ve %11,5'inin ise 1 yıldan az sektörde çalışma süresi olduğu görülmektedir. Ayrıca son olarak da katılımcıların gelirlerine göre dağılımlarına bakıldığında; işgörenlerin %55,5'inin 2020 TL ve 2500 TL arası, %28'inin 2020 TL/veya daha az, %11'inin 2501 TL ve 3500 TL arası ve %5,5'inin ise 3500 TL ve üzeri gelirlerinin olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırmada psikolojik sermaye, iş yaşam kalitesi ve örgütsel özdeşleşme ölçeklerinin aritmetik ortalamaları, standart sapmaları ve güvenilirlik analizine ilişkin Croanbach's Alfa katsayıları Tablo 2'de ifade edilmiştir. Tablo 2'deki bulgular doğrultusunda 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.

Tablo 2. Psikolojik sermaye, iş yaşam kalitesi ve örgütsel özdeşleşme ölçeklerine ilişkin betimsel istatistikler

Ölçek	Alt İfadeler	\bar{X}	S.S.	Cronbach's Alfa
Psikolojik Sermaye	Öz yeterlilik	4,03	0,75	0,912
	Umut	3,97	0,69	
	Dayanıklılık	3,69	0,61	
	İyimserlik	3,55	0,60	
	GENEL	3,81	0,54	
İş Yaşam Kalitesi	Sağlık ve güvenlik ihtiyacı	3,86	0,76	0,894
	Ekonomik ve aile ihtiyaçları	3,28	0,93	
	Sosyal ihtiyaçlar	3,41	0,85	
	Saygınlık ihtiyacı	3,33	0,88	
	Kendini gerçekleştirme ihtiyacı	3,45	0,83	
	Bilgi ihtiyacı	3,63	0,83	
	Estetik ihtiyaçlar	3,45	0,85	
GENEL	3,50	0,62		
Örgütsel Özdeşleşme	Tek boyut	3,41	0,58	0,758
	GENEL			

Tablo 2'ye göre 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 belirlenmektedir. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin bulgular incelendiğinde ise katılımcıların (\bar{X} :3,41) yüksek seviyede bir örgütsel özdeşleşme düzeyine sahip oldukları gözlenmektedir. Son olarak Tablo 2'de belirttiği üzere yapılan güvenilirlik 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. Çalışmanın ilerleyen kısmında psikolojik sermaye, iş yaşam kalitesi ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiye ilişkin bulgulara ayrıntılı olarak değinilmektedir.

4.1. Psikolojik Sermaye, İş Yaşam Kalitesi ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında psikolojik sermaye, iş yaşam kalitesi ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiye ilişkin olarak yapılan korelasyon analizi sonucu Tablo 3'de ifade edilmiştir.

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 yorumlana bilinmektedir (Ural ve Kılıç, 2018, s. 232). Bu doğrultuda Tablo 3'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 3. Katılımcıların psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşme ile ilişkisini belirleyen korelasyon matrisi

	Öz yeterlilik (ÖZ)	Umut (UM)	Dayanıklılık (DY)	İyimserlik (İY)	Sağlık ve güvenlik ihtiyacı (SGİ)	Ekonomik ve aile ihtiyaçları (EAI)	Sosyal ihtiyaçlar (Sİ)	Saygınlık ihtiyacı (SAYİ)	Kendini gerçekleştirme ihtiyacı (KGİ)	Bilgi ihtiyacı (BİL)	Estetik ihtiyaçlar (ESTİ)	Psikolojik sermaye (PS)	İş yaşam kalitesi (İYK)	Örgütsel özdeşleşme (ÖÖ)
ÖZ	1													
UM	$r=0,737^{**}$	1												
DY	$r=0,535^{**}$	$0,611^{**}$	1											
İY	$r=0,341^{**}$	$0,522^{**}$	$0,592^{**}$	1										
SGİ	$r=0,390^{**}$	$0,459^{**}$	$0,414^{**}$	$0,362^{**}$	1									
EAI	$r=0,016$	$0,178^{**}$	$0,321^{**}$	$0,431^{**}$	$0,394^{**}$	1								
Sİ	$r=0,027$	$0,157^{**}$	$0,311^{**}$	$0,422^{**}$	$0,280^{**}$	$0,600^{**}$	1							
SAYİ	$r=0,083$	$0,203^{**}$	$0,315^{**}$	$0,355^{**}$	$0,355^{**}$	$0,577^{**}$	$0,560^{**}$	1						
KGİ	$r=0,158^{**}$	$0,280^{**}$	$0,391^{**}$	$0,492^{**}$	$0,350^{**}$	$0,489^{**}$	$0,521^{**}$	$0,571^{**}$	1					
BİL	$r=0,166^{**}$	$0,357^{**}$	$0,283^{**}$	$0,490^{**}$	$0,343^{**}$	$0,424^{**}$	$0,470^{**}$	$0,507^{**}$	$0,571^{**}$	1				
ESTİ	$r=0,168^{**}$	$0,334^{**}$	$0,332^{**}$	$0,429^{**}$	$0,380^{**}$	$0,469^{**}$	$0,426^{**}$	$0,476^{**}$	$0,541^{**}$	$0,679^{**}$	1			
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		
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	
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 3 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.

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 4'de sunulmuştur. Tablo 4'de 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;

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

Tablo 4. Katılımcıların psikolojik sermaye ve iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini belirleyen çoklu doğrusal regresyon analizine ilişkin 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	

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

Tablo 4 doğrultusunda Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri çalışan işgörenlerin sahip oldukları psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşmeye anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu doğrultuda H_1 “*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 H_2 “*Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin sahip oldukları iş yaşam kalitesinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif anlamlı etkisi vardır*” hipotezi kabul görmüştür. Bu doğrultuda çalışmanın diğer kısmında araştırma bulgularına dayalı olarak tartışma ve önerilere yer verilmiştir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

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, s. 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, s. 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, s. 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, s. 548). Ayrıca otellerde çalışan işgörenlerin örgütsel özdeşleşme davranışları sergileyebilmeleri için ise bazı ihtiyaçlarının karşılanması gereklidir (Gazeloğlu vd., 2019, s. 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, s. 55-56) ve işgören hayatında da iş yaşamı kalitesinin birinci derecede önemli olması (Patil ve Swadi, 2014, s. 149) ayrıca iş yaşam kalitesinin işgörenin beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik algısının ifadesi olması (Deniz vd., 2018, s. 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.

Araştırmada Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin psikolojik sermaye algılarına ilişkin genel aritmetik ortalamının (\bar{x} :3,81) yüksek seviyede olduğu, boyutlarından öz yeterlilik boyutunun (\bar{X} :4,03) en olumlu algılan boyut olduğu anlaşılmıştır. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olduğu sonucu konuyla ilgili yapılan çalışmalarla (Örgün vd., 2017; Yorulmaz ve Yavan, 2018; Kumlu ve Güçlü Nergiz, 2018) örtüştüğü saptanmıştır. Öz yeterlilik boyutunun ortalamasının ise en yüksek ortalamaya sahip olması olumlu karşılanmaktadır (Yorulmaz ve Yavan, 2018, s. 1020). Ayrıca işlerini iyi yaptıklarını düşünen işgörenlerin öz yeterlilik duygusu artıça, örgüte karşı olumlu duygular beslemekte ve örgüte katkı sağladıkları düşüncesiyle de, örgüte karşı aidiyet hissederek örgütsel özdeşleşmeleri yükselebilmektedir (Ateş vd., 2018, s. 790-791). Araştırmadan elde edilen verilere göre katılımcıların öz yeterlilik boyutu ifadelerinden “çalışma arkadaşlarıma bilgi aktarırken kendime güvenirim” ifadesine en olumlu görüş bildirdikleri gözlemlenmiştir. Afyonkarahisar otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin psikolojik sermaye algılarına ilişkin en olumsuz algılanan boyutun ise iyimserlik boyutu (\bar{X} :3,55) olduğu saptanmıştır. Katılımcıların iyimserlik boyutu ifadelerinden ise “bir çalışan olarak, işler asla benim istediğim gibi gitmez” ifadesine en olumsuz görüş bildikleri sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde, Afyonkarahisar otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin çalışma alanları ile ilgili olarak kendilerine güvendikleri, fakat işleriyle ilgili olarak da çok fazla iyimser olmadıkları söylenebilmektedir.

Yapılan araştırma sonucunda otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarına ilişkin genel aritmetik ortalamının (\bar{X} :3,50) yüksek seviyeyi gösterdiği gözlemlenmiştir. Konuyla ilgili otel işletmelerinde yapılan Acar ve Erkan'ın (2018, s. 50-51) yürüttüğü çalışmada elde edilen bulguya göre işgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarının yüksek düzeyde olduğu anlaşılmıştır. Afyonkarahisar otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarına ilişkin en olumlu algılan boyutun sağlık ve güvenlik ihtiyacı boyutu (\bar{X} :3,86) olduğu saptanmıştır. Sağlık ve güvenlik ihtiyacı boyutu ifadelerinden “kendimi işyerimde fiziksel olarak güvende hissederim” ifadesine en olumlu görüş bildirdikleri belirlenmiştir. Katılımcılar tarafından en olumsuz algılanan boyutun ise ekonomik ve aile boyutu (\bar{X} :3,86) olduğu gözlemlenmiştir. Aynı zamanda katılımcıların ilgili boyutun ifadelerinden “bu işyerindeki işimin yaşam boyunca garanti altında olduğunu düşünüyorum” ifadesine en olumsuz görüş bildirdikleri de saptanmıştır. Sonuçlardan elde edilen bilgiler ışığında genel bir değerlendirme yapıldığında ise Afyonkarahisar otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin işyerlerinde kendilerini güvende hissettikleri fakat işyerindeki işlerinin kalıcı olması konusunda ise şüphe duydukları söylenebilmektedir. Ayrıca araştırma bulgusu olarak işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin genel aritmetik ortalamının (\bar{X} :3,41) ise yüksek seviyeyi gösterdiği belirlenmiştir. Bu doğrultuda Afyonkarahisar otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin en olumlu görüş bildirdikleri ifade “çalıştığım işletmenin başarıları benim başarımdır” ifadesi olmuştur. Katılımcıların en olumsuz görüş bildirdikleri ifadenin ise “eğer medyadaki bir haber çalıştığım işletmeyi eleştirirse, utanç duyarım” ifadesi olduğu saptanmıştır. Elde edilen sonuç otel işletmelerinde yürütülen Düzgün ve Yeşiltaş'ın (2019, s. 542) çalışmasında elde edilen sonuca göre yüksek seviyeyi gösterdiği anlaşılmıştır. Buna istinaden ise Ateş vd.'nin (2018, s. 791) belirttiği üzere, örgütsel özdeşleşme düzeyleri yüksek olan işgörenlerin, doğrudan olumlu örgütsel tutum ve davranışlar göstermeleri kesin olduğundan, iş performanslarının da artması kaçınılmaz görülmektedir.

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 anlamlı ilişki

olduğu sonucu Demir ve Demir (2019, s. 366) tarafından otel işletmelerinde gerçekleştirilen çalışma sonucu ile uyumludur. Ayrıca psikolojik sermaye ile iş yaşam kalitesi arasında orta düzeyde ($r=0,475$) pozitif ve 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, s. 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 H_1 ve H_2 hipotezleri de doğrulanmıştır.

İlgili literatür incelendiğinde, psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif ve anlamlı olarak etkili olduğuna ilişkin olarak, Düzgün ve Yeşiltaş (2019, s. 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, s. 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, s. 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, s. 44) tarafından ve Efraty vd. (1991, s. 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, işgörelere 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 üç konuyla ilgili yapılan araştırmaların; işletme amaçları için çalışmaktan ve çalıştığı işletmenin üyesi olmaktan mutlu 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, s. 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 birçok imkan sunulabileceği için, otel işgörenlerinin psikolojik sermayeleri dikkate alınmalıdır (Demir ve Demir, 2019, s. 366).

- Otel işletmelerinin, tempolu çalışma koşullarına rağmen, örgütleriyle özdeşleşen işgönlere sahip olabilmesi için, öncelikle işgörenlerin kendini gerçekleştirebilecekleri, sağlık, güvenlik, ekonomik, aile vb. ihtiyaçlarının karşılandığı yenilikçi ve insani yönetim tarzını yakalamaları, başka deyişle kaliteli bir iş yaşamı ile işgönlere memnun ve mutlu olabilecekleri çalışma ortamı sağlamaları gereklidir. Bu doğrultuda ilk öncelikle Akpınar (2017, s. 174) tarafından işletmelere daha kaliteli iş yaşamı için öneriler sunulmaktadır. Bu öneriler, iyi adamlarla işe başlayın, kurallar belirleyin ve o kuralları sizde uygulayın, işgönlere iletişimde olun, işgönlere işlerine karşı isteklendirin, işe uygun ekipmanları (alet ve makineleri) temin edin ve işgönlere ödüllendirin şeklindedir. Ayrıca işgönlere kendilerine güvenildiğine ve eksik taraflarının eleştirilmekten ziyade güçlendirilmeye çalışıldığına dair duygular beslemeleri de işletmeler ve yöneticiler tarafından sağlanmalıdır.
- Otel işletmelerinin bünyesinde çalıştırdığı işgönlere 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, işgönlere psikolojik sermayelerinin ve iş yaşam kalitelerinin iyileştirilerek geliştirilmesi önerilmektedir. Çünkü otel işletmeleri açısından işgönlere 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 işgönlere elde tutabilmeleri için, onlara iş yerinde daha kaliteli bir iş yaşamı sunmaları önerilmektedir. Ayrıca sadece kaliteli bir yaşamı sağlamakla kalmayıp, aynı doğrultuda işgönlere yeteneklerini geliştirebilecekleri, kendilerinin özgürce ifade edip, sorumluluklarını ve görevlerini yerine getirebilecekleri bir ortam oluşturulmalıdır. Böylelikle işgönlere hem iş yaşam kaliteleri hem de işgönlere özellikleri başka ifadeyle psikolojik sermayeleri gelişecek ve beraberinde de örgütsel özdeşleşmeleri de sağlanmış olacaktır.
- Turizm sektörü ve sektör içerisinde yer alan otel işletmelerindeki işgönlere göz ardı edilemeyecek derecede bir öneminin olduğu bir gerçektir. Fakat işgönlere 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 işgönlere 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 işgönlere gelişimine, iş yaşamının kalitesine, işgönlere 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, s. 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 çıkmayabilmektedir. 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 gerçekleştirerek artacaktır. Bu konulara önem verilerek geliştirilmesi, işletme vizyon ve devamlılığına katkı sağlamaları açısından sektöre, işletmelere ve yöneticilere önerilmektedir. Yapılacak çalışmalarda ise otel işletmelerinde, insan kaynağını en etkili şekilde kullanmayı sağlayan yeni yöntemlere hakim olabilmek için psikolojik sermaye konusunun daha fazla ele alınması önerilmektedir. Ayrıca otel işletmelerindeki güncel çalışma koşullarına, yeniliklere hakim olabilmek için otellerdeki iş yaşam kalitesinin ele alınarak etkilerinin incelenmesi yapılacak çalışmalar açısından önerilmektedir.

Kaynakça

- 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 incelenmesi: Isparta ili örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 10(2), 301-310.
- Acar, P., Yener, M. I. and 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.
- Akbaba, A. ve Günlü, E. (2011). Otel işletmelerinde işgören bulma, seçme ve eğitim sürecinin stratejik insan kaynakları bakış açısıyla değerlendirilmesi: Beş yıldızlı otellerde bir araştırma. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(22), 199-228.
- Akpınar, Ö. (2017). *Bireysel kalite*. İstanbul: Hiper yayın.
- Ashforth, B. E. and 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 iş performansına etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (17. Uluslararası İlişkiler Konseyi Özel Sayısı), 781-798.

- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F. and 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. and 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 işten 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 ilişkisi: Türkiye Tarım Kredi Kooperatifi Merkez Birliği. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 50(1), 68-91.
- Ballou, B. and Godwin, N. H. (2007). Quality of work life: Have you invested in your organization's future? *Strategic Finance*, October, 41–45.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik insan kaynakları yönetimi* (birinci baskı). İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Baştürk, S. ve Taştepe, M. (2013). Evren ve örneklem. S. Baştürk (Ed), *Bilimsel araştırma yöntemleri içinde* (ss. 129- 159). Ankara: Vize Yayıncılık.
- Battal, F. ve Soyalm, 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.
- Coşkun, R. Altunışık, R. ve Yıldırım, E. (2017). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı* (dokuzuncu. baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- 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., Doğan, E. ve Bayar, E. (2018). Otel çalışanlarının örgütsel bağlılıklarını güçlendirmede iş yaşam kalitesinin rolü. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(4), 345-359.
- Çalışkan, A. ve Pekkan, N. Ü. (2017). Psikolojik sermayenin işe yabancılaşmaya etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(1), 17-33.
- Çelik, M. ve Bilginer, F. G. (2018). Psikolojik sermayenin iş tatmini üzerine etkisinde lidere duyulan güvenin aracılık rolü: Turizm sektöründe bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 138-160.
- Demir, M. and 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.
- 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.

- Doğanalp, B. ve Kaplan, A. (2018). Kurumsal sosyal sorumluluğun örgütsel özdeşleşme üzerine etkisi: Kurumsal itibarın aracı rolü. *Mukaddime*, 9(2), 155-180.
- Doğru, Ç. (2019). Psikolojik sermaye, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler: 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. and Harquail, C. V. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39(2), 239-263.
- Düzgün, E. ve Yeşiltaş, M. (2019). Otel işletmelerinde algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık etkisinin incelenmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16(3), 533-552.
- Edwards, M. R. and Peccei, R. (2007). Organizational identification: Development and testing of a conceptually grounded measure. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16(1), 25-57.
- Efraty, D. and 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. and 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.
- 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.
- 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 iş tatmini, iş performansı ve işten 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. *I. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*, 15-16 Kasım 2013, Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi, Türkiye, ss. 22-24.
- Gazeloğlu, C., Erkiçi, E. and AYTEKİN, 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.
- Gökgöz, H. ve Ünsar, A. S. (2019). Akademisyenlerin örgütsel özdeşleşme ve işkolizm algıları üzerine bir araştırma. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 75, 48-67.
- 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 iş yaşam kaliteleri üzerine etkisinde psikolojik sermayenin aracı rolü. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 21(37), 157-185.

- Huzzard, T. (2003). *The convergence of the quality of working life and competitiveness*. Stockholm: National Institute for Working Life.
- Inda, S. S. (2013). *Quality of work life: A comprehensive study* (first edition). Toronto: Canadian Academic Publishing.
- İbiş, S. ve Batman, O. (2017). Otel işletmelerinde çalışanların memnuniyetine etki eden faktörler üzerine bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(4), 264-279.
- İşcan, Ö. F. (2006). Dönüştürücü/etkileşimci liderlik algısı ve örgütsel özdeşleşme ilişkisinde bireysel farklılıkların rolü. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 11(6), 160-177.
- Janes, P. and Wisnom, M. (2010). Changes in tourism industry quality of work life practices. *Journal of Tourism Insights*, 1(1), 107-113.
- Kaplan, M. ve Göker, H. (2020). Psikolojik sermayenin iş erteleme üzerindeki etkisi: Psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 30(1), 273-289.
- Kaya, Ş. D. ve Zerenler, M. (2014). *Çalışma hayatında psikolojik sermaye, mesleki bağlılık ve kariyer planlamasına genel bakış* (birinci baskı). Ankara: Nobel.
- Kılıç, G. ve Gülen, M. (2019). Algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeye ve işten ayrılma niyetine etkisi: Afyonkarahisar örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 1570-1588.
- Kim, T. T., Karetepe, O. M., Lee, G., Lee, S., Hur, K. and 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. and 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, H. ve Kızanlıklılı, 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.
- Kula Kartal, S. ve Mor Dirlik, E. (2016). Geçerlik kavramının tarihsel gelişimi ve güvenilirlikte 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 işletmesi çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki. *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3, 1-13.
- Luthans, F. and 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., Avolio, B. J., Avey, J. B. and Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J. and 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. and Avolio, B. J. (2007a). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.
- Luthans, F., Youssef, C.M. and 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. and 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.
- 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 iş 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.
- Nguyen, T. D. and 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.
- Norman, S. M., Avey, J. B., Nimnicht, J.L. and 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.
- 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.
- Patil, S. L. and Swadi, S. Y. (2014). Quality of work life: A review. *Indian Journal of Research*, 3(11), 146-148.
- Rathamani, P. and 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.
- 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.
- Sevinç, H. (2015). Kamu çalışanlarının motivasyonunda kullanılan araçlar. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(39), 944-964.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P. and 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.
- Sökmen, A. ve Bıyık, Y. (2016). Örgütsel bağlılık, örgütsel özdeşleşme, kişi-örgüt uyumu ve iş tatmini ilişkisi: Bilişim uzmanlarına yönelik bir araştırma. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 9(2), 221-227.
- Suna, B. ve Okun, O. (2019). Otel Çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin yenilikçi düşünce yapısına etkisi: Van ili örneği. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19, 491-518.
- Süral Özer, P., Topaloğlu, T. ve Timurcanday Özmen, Ö. N. (2013). Destekleyici örgüt ikliminin, psikolojik sermaye ile iş doyumunu ilişkisinde düzenleyici etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 13(4), 437-447.

- Şen, C., Mert, İ. S. ve Eroğluer, K. (2019). Çalışanların psikolojik sermaye alt boyutlarının demografik özellikler bağlamında değişkenliği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(4), 1171-1192.
- 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.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 17(2), 183-206.
- 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 iş memnuniyeti ve bağlılık üzerine etkileri: Seyahat acentaları üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 22(1), 239-256.
- Uçkun, C. G. (2015). Turizm işletmelerinde insan kaynakları koruma ve geliştirme. E. Pelit (Ed), *Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi* (birinci baskı), içinde (ss. 425-447). Ankara: Grafiker Yayınları.
- 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 ilişkilerin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 435-453.
- Ünlü, Z. ve Akdoğan, E. (2015). Yenilik yönetiminin iş 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., Grojean, M. W., Christ, O. and Wieseke, J. (2006). Identity and the extra mile: Relationships between organizational identification and organizational citizenship behaviour. *British Journal of Management*, 17(4), 283-301.
- Yalçın, S. (2019). Öğretmenlerin pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin incelenmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1), 13-26.
- Yalçın, S., Yıldırım, İ. ve Akan, D. (2016). Öğretmenlerin iş yaşam kaliteleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(1), 205-224.
- Yarmacı, N. (2012). *Psikolojik güçlendirmenin örgütsel özdeşleşmeye etkisi: Otel işletmelerinde 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 işletmeleri işgörenleri 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, S. M. (2013). Spor ve fiziksel etkinlik işletmelerinde iş yaşam kalitesinin çalışanların işten ayrılma niyetine etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 13(3), 317-324.

- Yorulmaz, F. ve Yavan, Ö. (2018). Pozitif psikolojik sermayenin işveren marka oluşumu üzerindeki etkisi: Turizm sektörü örneği. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(2): 1007-1027.
- Yücel, E. (2019). Pozitif psikolojik sermayenin iş tatminine etkisi: Turizm sektöründe bir araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 7(4), 1136-1154.
- Yücutürk, E. E. (2005). Türkiye’de iş yaşam kalitesini ve verimliliği azaltan gizli bir sendrom: Yıldırma (mobing). *İktisat, İşletme ve Finans*, 20(231), 97-108.
- Zhao, Z. and Hou, J. (2009). The study on psychological capital development of intrapreneurial team. *International Journal of Psychological Studies*, 1(2), 35-40.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi’nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir. Yazarlar etik kurul izni gerektiren çalışmalarda, izinle ilgili bilgileri (kurul adı, tarih ve sayı no) yöntem bölümünde ve ayrıca burada belirtmişlerdir.

Kurul adı: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Bilimsel Araştırma Ve Yayın Etiği Kurulu

Tarih: 22/01/2021

No: 2021/64

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : %50

2. yazar katkı oranı : %50