


Otel İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Etkisinin İncelenmesi*

The Mediating Effect of Psychological Capital on Relationship Between Organizational Support and Organizational Identification in Hotel Businesses

Dr. Öğr. Üyesi Ertuğrul DÜZGÜN 
Gümüşhane Üniversitesi
Turizm Fakültesi
E-posta: duzugunertugrul@gmail.com

Prof. Dr. Mehmet YEŞİLTAS 
Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
E-posta: myesiltas@ciu.edu.tr

Öz

Çalışma, algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracı etkilerini belirlemek amacıyla Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler örnekleminde gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan model kapsamında Haziran-Aralık 2016 tarihleri arasında çalışan 23 otel işletmesindeki 492 kişiden anket aracılığıyla toplanan veriler analize tabi tutulmuştur. Araştırmadaki hipotezler yapısal eşitlik modellemesi ile test edilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde, algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı bir toplam etkinin var olduğu görülmektedir. Psikolojik sermaye ise algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide bir aracı etkinin oluşmasında rol oynamaktadır. Ulaşılan bu sonuçlardan hareketle sektördeki uygulayıcılar ve gelecekteki çalışmalar için öneriler getirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Otel İşletmeleri, Psikolojik Sermaye, Pozitif Örgütsel Davranış, Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme

Abstract

This study was carried out with a sample of employees working for five-star hotels in Antalya in order to determine mediating effects of psychological capital regarding correlation between perceived organizational support and identification. Within the scope of the model, the data collected from 492 employee in 23 hotel establishments operating between June and December 2016 through a questionnaire were analyzed. Hypotheses were tested using structural equation modeling. The findings demonstrate that perceived organizational support and organizational identification significantly correlate with each other. On the other hand, psychological capital plays a role in the formation of a mediating effect in the relationship between perceived organizational support and organizational identification. In the light of these findings, suggestions have been provided for practitioners as well as for further studies.

Key Words: Hotel Establishments, Psychological Capital, Positive Organizational Behavior, Perceived Organizational Support, Organizational Identification

*Bu çalışma yazarın Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında tamamlanmış ve kabul edilmiş olan "Örgütsel Destek ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Etkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma" adlı doktora tezinden oluşturulmuştur.

1. Giriş

İnsanlar yaşamlarının büyük bir bölümünü çalışarak geçirmekte, burada geçirdikleri zaman içerisinde örgütleriyle sürekli etkileşim içerisinde olmaktadır. Çalıştıkları süreç içerisinde gerek yöneticilerinden gerek çalışma arkadaşlarından gerekse üstlerinden sağladıkları örgütsel destek algıları onların işletmeye karşı olan tutumlarını etkilemektedir. Bunun sonucunda da çalışanlar örgütlerinin bir parçası gibi olup kendilerini örgütleriyle bütünleştirebilmektedirler. Örgütsel özdeşleşme olarak bilinen bu durum sayesinde de çalıştıkları kurum ile bir bütünlük sağlanmaktadır. Diğer yandan işletmeler genel olarak nitelikli insan kaynağına sahip olabilmek için genellikle çalışanların olumsuz yönlerini geliştirmeye ve bu sayede örgütü başarıya ulaştırmaya yönelik stratejiler geliştirmeye odaklanmışlardır. Fakat bunu yaparken insanların birbirlerinden farklı olduklarını ve farklı yeteneklere sahip olduklarını göz ardı edilebilmektedir. Temelini pozitif psikolojiden alan psikolojik sermaye ise çalışanların olumsuz yönlerine odaklanmak yerine olumlu yönleri ön plana çıkarıldığında, olumlu yönlerin olumsuz yönlerin önüne geçebileceğini savunmaktadır (Luthans ve diğ., 2007). Bu sayede de çalışanlar olumsuz yönlere sahip oldukları için başarısız olarak nitelendirilmemekte, her çalışanın başarılı olduğu bir yönü olduğu kabul edilmektedir.

Bu bağlamda çalışmanın, gerek araştırma modeli ile kuramsal yönden gerekse söz konusu sorunsalın turizm işletmelerinde inceleme konusu yapılması yönünden bilimsel ve yönetsel açıdan önemli katkılar sunacağı düşünülmektedir. Özellikle hizmet sektöründe büyük bir paya sahip olan turizm işletmelerindeki çalışanların psikolojik sermaye düzeyinin belirlenmesine yönelik olarak yeterince çalışmanın olmadığı söylenebilir (Lin, 2013; Kaplan ve Biçkes, 2014; Karatepe ve Karadas, 2015; Uğurlu-Kara ve Begenirtaş, 2016). Bu bakımdan elde edilen sonuçların turizm işletmelerindeki örgütsel davranış yazınında bir boşluğu dolduracağı ve sonraki çalışmalar için anlamlı bir kavramsal çerçeve sunacağı düşünülen çalışmanın amacı, otel işletmeleri açısından çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkideki aracı etkilerinin belirlenmesidir.

Toplam dört bölümden oluşan çalışmanın ilk bölümünde literatür taraması, ikinci bölümünde araştırmaya yönelik olarak belirlenen problem, amaç, önem, varsayım ve sınırlılıklar gibi temel bilgilerin yanı sıra araştırmanın yöntemine yer verilmiştir. Araştırmanın üçüncü bölümünde araştırma değişkenlerine ait tanımlayıcı istatistiklere ve yapısal eşitlik modelleri (YEM) ile test edilen araştırma hipotezlerinin bulgularına yer verilmiştir. Dördüncü bölümde ise edilen bulgular neticesinde ortaya çıkan sonuçlar tartışma şeklinde açıklanmıştır.

2. Literatür Taraması

2.1. Algılanan Örgütsel Destek

Örgütsel destek kavramı Eisenberger ve diğ., (1986) göre çalışanların sergiledikleri davranışlara karşılık örgütleri tarafından değer görmeleri ve sevinçlerinin önemsenme derecesine göre örgütlerine karşı inanç sistemlerini geliştirmeleri olarak tanımlanmıştır. Turunç ve Çelik'e (2010) göre ise örgütsel destek, kişilerin çalıştıkları örgüt tarafından destek görmesi ve onlara değer verilmesi gibi çalışanların ihtiyacı olan birtakım beklentilerinin tatmin edilmesi anlamına gelmektedir.

Eisenberger ve diğ., (1986) tarafından ortaya atılan örgütsel destek teorisi; karşılıklılık normu, örgütün kişiselleştirilmesi ve sosyal mübadele teorilerinin

etkileşiminden meydana gelerek oluşmuştur. Algılanan örgütsel desteğin öncülleri noktasında yapılan çalışmalara bakıldığında araştırmacılar tarafından çeşitli öncüller belirlenmiştir. Rhoades ve Eisenberger'e (2002) göre algılanan örgütsel desteğin öncülleri örgütsel adalet, yönetici desteği, örgütsel ödüller ve çalışma koşulları (terfi, iş güvencesi, ödeme, rol stresi otonomi) ile işgören özellikleri olarak sınıflandırılmıştır. Literatürde algılanan örgütsel desteğin sonuçları ise psikolojik ve davranışsal sonuçlar olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Algılanan örgütsel desteğin psikolojik sonuçları zorunluluk hissetme, performans-ödümlük beklentisi, örgütsel vatandaşlık davranışının artması ve stresin azalması olarak belirtilmiştir (Eisenberger ve diğ., 2004). İşgörenlerin davranışları üzerindeki etkilerini belirlemek üzere yapılan çalışmalardan olan Rhoades ve Eisenberger (2002) de yapmış olduğu meta analizlerde algılanan örgütsel destek, örgütlerdeki iş performansını ve iş tatminini artırmakta, bununla beraber pozitif ve eğlenceli bir iş ortamı oluşmasını sağlayarak, çalışanların işte kalma yönündeki eğilimlerini de artırdığını belirtmiştir.

2.2. Örgütsel Özdeşleşme

Örgütsel özdeşleşme, kişilerin örgütlerine dönük olarak sergiledikleri önemli boyuttaki pozitif duyguları ölçmektedir (Mael ve Ashforth, 1995). Ashfort ve diğ., (2008) göre ise kişilerin çalıştıkları örgütleri ile birlik içerisinde olması, örgütün veya grubun değerleri ile kişinin değerlerinin aynı yönde olması ve kişinin örgütü ile benzer duyguları paylaşması özdeşleşmenin odak noktasını oluşturmaktadır. Başka bir deyişle özdeşleşme kişinin kendini örgütün bir üyesi olarak görmesi değil, onun benliğinde örgütün ne denli yer tuttuğu ile alakalıdır. Buradan hareketle örgütsel özdeşleşme bir örgütle birlik olma veya bir örgüte ait olma hissi olarak adlandırılmaktadır (Ashforth ve Mael, 1989).

Örgütsel özdeşleşme Ashforth ve Mael (1989) tarafından sosyal kimlik teorisi çerçevesinde ele alınmıştır. Sosyal kimlik teorisinin bir boyutu olarak sosyal özdeşleşmenin de örgütsel özdeşleşmeyi açıklamakta kullanıldığını belirtmişlerdir. Araştırmacıların yaptığı bu sınıflamadan sonra, örgütsel özdeşleşme kavramı ile ilgili olarak yapılan çalışmalar hız kazanmış ve örgütsel özdeşleşme genellikle sosyal kimlik teorisi açısından değerlendirilmiştir (Davila ve Garcia, 2012). Konuyla ilgili literatür incelendiğinde örgütsel özdeşleşmeyi etkileyen birçok öncülün olduğu görülmektedir. Genel olarak bu öncüllerin örgütsel ve bireysel nitelikli olmak üzere iki grup altında toplandığı söylenebilir. Polat (2009: 41) ile Mael ve Ashforth (1992) da böyle bir sınıflandırma yapmış ve içerisinde iş tatmini, algılanan örgütsel prestij, çalışma süresi, cinsiyet ve yaş gibi öncüllerin olduğunu belirtmişlerdir. Diğer araştırmacılara göre örgütsel özdeşleşmenin sağlanmasında etkili olduğu görülen örgütsel öncüller; örgütsel iletişim, örgütsel imaj, örgüt kültürü, örgütsel adalet, psikolojik sözleşme, algılanan örgütsel destek olarak belirtilmiştir. Bireysel öncülleri ise; kişilerin olumlu duygulara sahip olmaları ve diğer demografik özellikler olarak ifade etmişlerdir (Kreiner ve Ashforth, 2004; Polat ve Meydan, 2010).

2.3. Psikolojik Sermaye

II. Dünya Savaşından sonra psikolojinin başarılı olduğu noktalar olmasına karşın bazı durumlarda yetersiz kaldığı görülmüştür. Seligman (2002), ortadaki bu dengesizliğin önüne geçebilmek amacıyla insan doğasında var olan güçlü yönleri odaklanma ile ilgili olan "pozitif psikoloji" kavramını ortaya atmıştır. Bu kavram örgütlere doğrudan yansımış, çalışan ve örgütsel davranışa dair doğrulara odaklanan pozitif örgütsel davranış ve pozitif örgütsel bilim olarak iki alt akım aracılığıyla ortaya çıkmıştır (Luthans, 2002; Cameron ve diğ., 2003). Bu iki kavramın insan kaynakları uygulamalarına yansımaları ile birlikte psikolojik sermaye yaklaşımı meydana çıkmıştır.

Konuyla ilgili olarak Avey ve diğ., (2010) de pozitif psikolojinin önderliğinde, genelde pozitif örgütsel davranışın, özde ise psikolojik sermayenin geliştiğini belirtmiştir. Psikolojik sermaye temelde; bireyin motive edilmesi sonucunda gösterdiği çabaya ve azme dayalı olarak ortaya çıkan başarısının, belirli durumlarda ve olasılıklara bağlı olarak pozitif yönde değerlendirilmesidir (Luthans ve diğ., 2007).

Araştırmacılar psikolojik sermaye için bireyin pozitif yönde psikolojik gelişme durumu olduğunu, “kim olduğu” ve ilerleyen süreçte “kim olabileceği” ile ilgilendiğini belirtmişlerdir (Luthans ve Youssef, 2004; Luthans ve diğ., 2007). Rekabetin artmasıyla birlikte insan unsuruna dayalı olan; insan, sosyal ve psikolojik sermaye türleri önem kazanmış, diğer sermaye türlerini de desteklemeye başlamıştır (Luthans ve Youssef, 2004). Psikolojik sermaye yaklaşımının uygulanmaya başlaması ile beraber; *öz yeterlilik*, *umut*, *iyimserlik* ve *dayanıklılık* gibi pozitif psikoloji bileşenleriyle çalışanların performansları artırılmaya çalışılmıştır (Luthans ve diğ., 2007). Psikolojik sermayenin de bahsedilen bu bileşenlerin toplamından oluşan, çok boyutlu ve boyutlar arasında anlamlı ilişkilerin olduğu bir yapısı bulunmaktadır (Luthans ve Youssef, 2004; Luthans ve diğ., 2007; Avey ve diğ., 2011).

Yapısı gereği bireysel bazda performansı ve gelişimi teşvik eden psikolojik sermaye, örgütsel bazda performans artırımı, rekabet avantajı ve yatırım getirisi gibi katkılar da sağlayabilmektedir (Çetin ve Basım, 2012). Bu kapsamda psikolojik sermayenin sonuçlarına bakıldığında *İş tatmini* (Luthans ve diğ., 2007), *Performans* (Luthans ve diğ., 2007) ve *Örgütsel Bağlılık* (Avey ve diğ., 2011) olarak sıralanabilir.

2.4. Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme ve Psikolojik Sermaye İlişkisi

Literatürde algılanan örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme ve psikolojik sermaye değişkenleri arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmaya yönelik olarak farklı örneklerde yapılmış çalışmalar yer almaktadır;

Cheung ve Law (2008) algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasında istatistiki yönden anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Turunç ve Çelik (2010) algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeyi artırırken; işten ayrılma niyetini ve iş aile çatışmasını azalttığı sonucuna varmışlardır. Shen ve diğ., (2014) örgütsel özdeşleşmenin, algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışına olan etkisinde aracılık ettiğini ortaya koymuştur. Sökmen ve diğ., (2015) algılanan örgütsel desteğin hem örgütsel özdeşleşmeyi hem de yönetici etik davranışlarını etkilediğini belirlemişlerdir. Benzer şekilde örgütsel özdeşleşmenin de yönetici etik davranışlarını pozitif yönde etkilediği ortaya konmuştur. Ghosh (2016) algılanan örgütsel destek ve örgüt temelli öz-saygının örgütsel özdeşleşme ile pozitif yönde ilişkisinin olduğu belirlemiştir. Ayrıca örgüt temelli öz-saygının algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide aracılık ettiği de belirlenmiştir. Tüzün, Çetin ve Basım (2014) psikolojik sermayenin algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracı role sahipken algılanan yönetici desteği ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici role sahip olduğu belirlemiştir. Wang ve diğ., (2017) algılanan örgütsel destek ile psikolojik sermayenin umut boyutu arasında pozitif yönlü ilişki tespit etmişlerdir. Luthans ve diğ., (2008) psikolojik sermaye ile destekleyici örgüt iklimi arasında pozitif yönlü ilişkiler tespit etmişlerdir. Norman ve diğ., (2010) psikolojik sermayenin yüksek ve örgütüyle özdeşleşmiş çalışanların fazla olduğu durumlarda, çalışanların daha yüksek seviyede örgütsel vatandaşlık davranışı ve daha düşük düzeyde sapkın davranışlar sergilediklerini belirtmişlerdir. Erkuş ve Fındıklı (2010) psikolojik sermayenin alt boyutlarından olan dayanıklılık ve öz yeterlilik ile çalışanların

örgütsel ve mesleki özdeşleşme düzeyleri arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

3. Araştırmanın Yöntemi

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Doğrudan insana hizmet eden turizm sektöründe örgütler, rekabetlerini hizmet sektörünün ayrılmaz bir parçası olan çalışanlar üzerinden yürütmektedirler. İş yerinde karşılaştıkları sorunlarla başa çıkabilen, nitelikli çalışanları elinde tutabilen, örgütsel çatışmalara karşı duyarlı olabilen örgütler rekabette bir adım önde olabilmektedir. Bu bakımdan işletmelerin rekabette önde olabilmeleri için çalışanlarını desteklemeleri ve onların beklentilerine karşılık vermeleri çalışanların örgütleri ile özdeşleşmeleri açısından önem teşkil etmektedir. Bu bakımdan emek-yoğun bir sektör olan turizmin büyük oranda işgücüne dayalı olması sebebiyle çalışanların desteklenmesi, örgütleri ile özdeşleşmesi ve psikolojik sermaye düzeylerinin artırılması işletmelerde rekabet avantajının sağlanmasında önem teşkil edeceği düşünülmektedir.

Psikolojik sermaye kavramının genellikle; işgören tatmini (Luthans ve diğ., 2007), performans (Luthans ve diğ., 2007) örgütsel bağlılık (Avey ve diğ., 2011), örgütsel vatandaşlık davranışı (Norman ve diğ., 2010), liderlik davranışları (Rego ve diğ., 2017) ile olan ilişkileri incelenmiştir. Ancak çalışanlar için son derece önemli kavramlar olan algılanan örgütsel destek (Wang ve diğ., 2017) ve örgütsel özdeşleşme kavramları ile olan ilişkilerini ele alan çalışmaların sınırlı kaldığı görülmektedir (Erdem ve diğ., 2015). Bu kapsamda oluşturulan araştırma problemi "Psikolojik Sermayenin, Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki Üzerinde Etkisi Var mıdır?" şeklinde oluşmuştur. Bu problem kapsamında oluşan çalışmanın temel amacıysa; otel işletmeleri açısından çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkideki aracı etkilerinin belirlenmesidir.

Bu temel amaç kapsamında geliştirilen 4 ana hipotez ve alt hipotezler şu şekildedir:

H₁: Çalışanların örgütsel destek algılamalarının örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H₂: Çalışanların örgütsel destek algılamalarının psikolojik sermaye (H_{2a}: öz-yeterlilik, H_{2b}: umut, H_{2c}: iyimserlik, H_{2d}: dayanıklılık) üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H₃: Çalışanların psikolojik sermaye (H_{3a}: öz-yeterlilik, H_{3b}: umut, H_{3c}: iyimserlik, H_{3d}: dayanıklılık) düzeylerinin örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H₄: Çalışanların psikolojik sermaye (H_{4a}: öz-yeterlilik, H_{4b}: umut, H_{4c}: iyimserlik,

H_{4d}: dayanıklılık) düzeyleri, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide aracılık eder.

3.2. Araştırma Modeli

Aracı (mediator) değişken rollerinin Baron ve Kenny'nin (1986) tanımladığı hiyerarşik regresyon modellerine bağlı olarak test edildiği çalışma, değişkenler arasındaki ilişkileri incelediği için amaç bakımından ilişkisel, yürütüldüğü ortam bakımından alan araştırması, içerik bakımından ise nicel bir çalışma olarak değerlendirilmektedir (Karakaya, 2012: 68). Çalışmada kullanılan araştırma modeli (Şekil 1) otel işletmeleri açısından psikolojik sermayenin, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkideki aracı etkileri üzerine kurgulanmıştır. Araştırmadaki değişkenlere bakıldığında; algılanan örgütsel destek bağımsız değişken, örgütsel özdeşleşme bağımlı değişken, psikolojik sermaye ise aracı değişken olarak belirlenmiştir. Araştırmada öncelikle algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeye ve psikolojik sermayeye olan etkisi, ardından psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşmeye olan etkisi sorgulanmıştır. Sonrasında bir bütün olarak algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeye olan etkisinde psikolojik sermayenin aracı rolü belirlenmeye çalışılmıştır.

Şekil 1: Araştırma Modeli



3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın çalışma evreni, Antalya ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerden oluşmaktadır. Araştırmanın evrenini oluşturan işgören sayısı Kültür Turizm Bakanlığının 2016 yılı sonu itibarıyla hazırlanmış olduğu verilere istinaden belirlenmeye çalışılmıştır. Belirlenen beş yıldızlı otel işletmelerindeki çalışan sayıları sorgulanmış, ancak işletmelerin gizlilik politikaları sebebiyle net sayılara ulaşılamamıştır. Bu yüzden yatak başına düşen çalışan sayısına ulaşılmış ve bu oran bölgede bulunan toplam yatak sayısına bölünerek ortalama çalışan sayısı tahmin edilmiştir. Türkiye'deki otel işletmelerinin mevcut oda-yatak sayılarına göre, hali hazırdaki çalışan sayılarını içeren ortalama oranlar sıklıkla Turizm Bakanlığı'nın (1989) yaptırmış olduğu 'Otelcilik ve Turizm Sektöründe İşgücü Araştırması' verileri kullanılarak (odabaşına 1.18 personel) elde edilmektedir. Ancak bu verilerin güncelliğini yitirmiş olabileceği düşüncesiyle Türkiye Otelciler Federasyonu'nun (TÜROFED) 2010 yılında yayınlamış olduğu Turizm Raporundaki 5 yıldızlı tesislerde 3,08 yatağa bir çalışanın düştüğü hesaplaması dikkate alınmıştır (TÜROFED Turizm Raporu, 2010: 9). Buna göre Antalya'daki beş yıldızlı otellerin yatak kapasitesi (246.404), 3,08 yatağa bir çalışan düşecek şekilde hesaplandığında, Antalya ilinde toplamda 80.001 (246.404 /3,08) işgörenin çalıştığı tahmin edilmektedir.

Evreni temsil edebilecek örneklem büyüklüğünün belirlenmesi, araştırma sonuçlarını evrene genelleylebilmek için temel durumdur (Ural ve Kılıç, 2006: 40). Evren grubunun geniş bir alana yayılmış olması, ekonomik koşullar, zaman kısıtı ve ulaşım faktörü gibi unsurların güçlük yaratması nedeniyle örneklem alma yoluna

gidilmiştir. Zaman kısıtı nedeniyle Haziran-Aralık 2016 aylarında çalışan işgörenler katılmıştır. Araştırma kapsamında uygulanan ankete katılanlar yöneticiler hariç işgörenlerle sınırlandırılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anketler, yalnızca uygulamaya izin verilen otellerde çalışan istekli işgörelere uygulanmıştır. 2016 yılı sonu itibariyle Antalya ilindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde toplam tahmini 80.001 işgörenin olduğu varsayımıyla örneklem hesaplaması yapılmıştır. Bu araştırmadaki örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde basit tesadüfi örneklem formülünden (Yamane, 2001: 116) faydalanılmıştır. Evreni temsil edecek örneklem büyüklüğü % 95 güvenilirlik ve %5 hata payı ile hesaplanmış ve örneklem 382 olarak hesaplanmıştır.

Çalışma evreni olarak seçilen Antalya ilindeki beş yıldızlı otel işletmelerinin birbirleriyle benzer yapıda oldukları varsayılarak otel işletmelerinin sayısı Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın yayımladığı resmi istatistiklerden elde edilmiştir. Antalya Bölgesi'ndeki beş yıldızlı otel işletmelerinin üst ve orta düzey yöneticileri ile 20. EMITT Fuarı'nda görüşülmüş, anket uygulamasını kabul eden otel yöneticilerinden randevular alınmış ve otel işletmeleri bölgede ziyaret edilerek araştırmacının gözetiminde anket uygulamaları yapılmıştır. Örnekleme sürecinde toplamda 50'nin üzerinde otel ile bağlantı kurulmuş, görüşmeyi kabul eden 23 otelden veriler toplanmaya çalışılmıştır. Yapılan geri dönüşlere bakıldığında toplamda 534 adet veri toplanmıştır. Toplanan verilerden 42 tanesi araştırma için önemli olan ifadelerin çoğunun eksik veya rastgele işaretlemesi gibi sebeplerden dolayı geçersiz sayıldığından 492 veri analize tabi tutulmuştur. Analiz edilen (n=492) sayının çalışma evreni için yeterli görülen (n ≥ 382) örnekleme ulaştığı söylenebilmektedir.

3.4. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Örnekleme katılan otel işletmelerindeki çalışanların demografik sonuçlarına (Tablo 1) bakıldığında yaş ortalamalarının 28,83 olduğu, çoğunlukla erkek çalışanların (%62,8) bulunduğu, %29,5'inin ortaöğretim mezunu olduğu, en fazla yiyecek-içecek (%36,4) departmanında çalışanın bulunduğu görülmektedir. Aynı işletmedeki çalışma süresine bakıldığında 1 ile 23 yıl arasında değişen tecrübenin ortalaması 3,75 yıl iken, meslekteki toplam tecrübenin ortalamasının 6,40 olduğu görülmektedir.

Tablo 1: Örneklemin Demografik Özellikleri

	Bireysel Değişkenler	Frekans	Yüzde	\bar{X}	ss.	Min.	Max.
Yaş				28,83	8,12	18	55
Cinsiyet	Kadın	183	37,2				
	Erkek	309	62,8				
Öğrenim Durumu	İlköğretim	79	16,1				
	Lise	145	29,5				
	Önlisans	127	25,8				
	Lisans	128	26,0				
	Lisansüstü	13	2,6				
Çalışılan Departman	Yiyecek-İçecek	179	36,4				
	Kat Hizmetleri	82	16,7				
	Muhasebe	47	9,6				
	Önbüro	45	9,1				
	Halkla İlişkiler	30	6,1				
	İnsan Kaynakları	26	5,3				
	Satış-Pazarlama	24	4,9				
	Diğer	59	12,0				
İşletmedeki Çalışma Süresi (Aynı İşletmede)				3,75	2,86	1	23
Toplam Çalışma Süresi (Meslekte)				6,40	5,32	1	27
TOPLAM		492	100				

3.5. Veri Toplama Yöntemi

Çalışmada kullanılan ölçekler pek çok araştırmacı tarafından kullanılan ve araştırmacılar tarafından farklı dönemlerde geliştirilen ölçeklerdir. Yapılan araştırma sonucunda kendi alanında en çok kabul görmüş olan; Eisenberger ve diğ., (1986) tarafından geliştirilip Stassen ve Ursel (2009) tarafından kısaltılarak 10 maddeye düşürülüp geçerliliği yapılan *algılanan örgütsel destek ölçeği*, Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen 6 maddeli *örgütsel özdeşleşme ölçeği* ve Luthans ve diğ., (2007) tarafından geliştirilen 24 maddeli ve 4 boyutlu *psikolojik sermaye* ölçekleri belirlenmiştir. Ölçekler belirlendikten sonra çalışmada kullanabilmek amacıyla yazarlar ile internet ortamında iletişime geçilmiş, üç ölçek için de yazarlardan izinler alınmıştır.

Araştırma anketinde çalışmanın amacı ve bilimsel bir amaçla kullanılacağı gibi bilgiler verilerek katılımcıların düşüncelerini özgürce ifade etmeleri sağlanmaya çalışılmıştır. Gönüllülük esasına dayalı olarak doldurtulan anket forumunun ilk bölümü çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. İkinci bölümünde çalışanların örgütsel destek algıları, üçüncü bölümünde örgütsel özdeşleşme algılarına yönelik sorular bulunurken son bölümünde ise psikolojik sermaye algılarını ölçmeye yönelik olarak hazırlanmış sorular yer almıştır. Ölçekte demografik özelliklerin dışında kalan; algılanan örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme ve psikolojik sermaye ölçeklerinde 'Kesinlikle Katılmıyorum (1)' dan 'Kesinlikle Katılıyorum (5)' a doğru bir uçtan diğerine değişerek sıralanan 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçme araçlarının geçerlilik ve güvenilirliği

Araştırma kapsamında daha önce geliştirilmiş ve faktör yapısı belli olan ölçekler kullanıldığı için keşfedici faktör analizi yapılmamıştır. Ancak ölçeklerin faktör yapılarının doğrulanması için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi için yapısal eşitlik modelinden faydalanılmıştır. Yapısal eşitlik modellerinin veri ile uyumunu değerlendirmek üzere kullanılan uyum indekslerine dair kriterler Tablo-2'de özetlemektedir.

Tablo 2: Yapısal Eşitlik Modelinin Uyumuna İlişkin İstatistikî Değerler

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
Genel Model Uyumu		
X^2/df	≤ 3	$\leq 4-5$
Karşılaştırmalı Uyum İndeksleri		
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90
NNFI/TLI	$\geq 0,95$	0,94-0,90
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08

Kaynak: Schermelleh vd. 2003; Schumaker ve Lomax, 1996; Sümer, 2000'den uyarlayan Meydan ve Şeşen, 2015: 37.

Eisenberger ve diğ., (1986) tarafından 36 maddeli olarak geliştirilen algılanan örgütsel destek ölçeği Stassen ve Ursel (2009) tarafından ilgili geçerleme çalışması yapıp 10 maddeye indirilerek tek faktör altında toplanmış ve cevaplar 5'li likert tipinde hazırlanmıştır. Örgütsel özdeşleşme ölçeği ise Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilerek tek faktör altında toplanmış ve cevaplar 5'li likert tipinde hazırlanarak 6 soruda hazırlanmıştır. Luthans ve diğ., (2007) tarafından geliştirilen psikolojik sermaye ölçeği; her biri altışar ifade ile ölçülen dört boyut (öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve

dayanıklılık) ve 24 maddeden oluşmaktadır. Söz konusu ölçeklerin birinci düzey doğrulayıcı faktör yapısı AMOS 20 programı kullanılarak test edilmiştir. Uygulanan birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucunda algılanan örgütsel destek ölçeği için önerilen tek faktörlü yapı iyi uyum aralığında olduğundan veri ile uyumlu olduğu görülmüştür ($\chi^2/df=2,604$; NFI=0,977; TLI=0,973; CFI=0,986; RMSEA=,057). Örgütsel özdeşleşme ölçeğinin de önerilen tek faktörlü yapının iyi uyum aralığında olması sebebiyle veri ile uyumlu olduğu söylenebilir ($\chi^2/df=2,636$; NFI=0,984; TLI=0,982; CFI=0,990; RMSEA=,058). Psikolojik sermaye ölçeğinde de önerilen dört faktörlü yapının veri ile uyumlu olduğu ve kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmüştür ($\chi^2/df=3,574$; NFI=0,870; TLI=0,884; CFI=0,903; RMSEA=,072). Büyük örneklerde χ^2 'nin 3'ten küçük olması modelin iyi uyum gösterdiğini ifade ederken 5'ten küçük olması ise kabul edilebilir uyum gösterdiğini ifade etmektedir (Çokluk ve diğ., 2014: 307; Meydan ve Şeşen, 2015: 37). NFI, TLI ve CFI indekslerinin .95'in üzerinde olması mükemmel uyuma, .90'ın üzerinde olması ise iyi uyuma karşılık gelmektedir (Meydan ve Şeşen, 2015). Buradan hareketle üç ölçek için de modelin doğrulandığı söylenebilir.

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda veri ile uyumuna kanıt sağlanan yapının güvenilirliğine de kanıt sağlanmıştır (Tablo-3);

Tablo 3: Araştırma Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizleri

Veri Toplama Araçları	Cronbach's Alpha (α)
Algılanan Örgütsel Destek	,87
Örgütsel Özdeşleşme	,87
Psikolojik Sermaye	
Öz yeterlilik	,84
Umut	,78
İyimserlik	,67
Dayanıklılık	,77

Algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme ölçeklerine ilişkin güvenilirlik analizi sonuçları incelendiğinde ölçeklerin yüksek derecede güvenilirliğe sahip oldukları görülmektedir. Psikolojik sermaye ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi sonuçlarına bakıldığında ise dört faktör altında toplanan ölçeğin Cronbach's Alpha (α) değerlerine bakıldığında; öz yeterlilik boyutu yüksek derecede güvenilirken umut, iyimserlik ve dayanıklılık boyutlarının Kayış (2008: 405)'in belirtmiş olduğu oranlar dikkate alındığında kabul edilebilir düzeyde güvenilir olduğu belirtilebilir.

4. Araştırmanın Bulguları

Yapılan geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarından sonra hipotezler, yapısal eşitlik modellemesi, korelasyon ve regresyon analizleri ile test edilmiştir. Psikolojik sermayenin aracı (mediating) etkileri ise, Baron ve Kenny'nin (1986) aracılık modellerine ilişkin olarak belirttikleri basamaklara göre bir dizi hiyerarşik regresyon analizi ile test edilmiştir. Baron ve Kenny (1986) ile Judd ve Kenny (1981: 207) bir değişkenin ancak belirli koşulları sağladığında aracı değişken olarak adlandırılabilceğini belirtmiştir. Buna göre; 1) bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki toplam etkisinin anlamlı olması, 2) bağımsız değişkenin aracı değişkendeki etkisinin anlamlı olması, 3) bağımsız değişken ve aracı değişken kontrol altında tutulduğunda; aracı değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin anlamlı olması, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin anlamsız olması veya bu ilişki sonucu elde edilen anlamlı etkinin gücünün toplam etkiden daha düşük olması

gerekmektedir. Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin anlamsız olması durumunda tam aracılık etkisi, bu ilişki sonucu elde edilen anlamlı etkinin gücünün toplam etkiden daha düşük olması durumunda ise kısmi aracılık etkisi ortaya çıkmaktadır.

Araştırmada kullanılan tüm değişkenlerin minimum, maksimum ve ortalama değerleri ile standart sapmalarından oluşan tanımlayıcı istatistikleri Tablo-4'de görülmektedir.

Tablo 4: Değişkenlerin Tanımlayıcı İstatistikleri

Değişkenler	N	\bar{X}	ss.	Min.	Maks.
Algılanan Örgütsel Destek	492	3,13	,84	1.00	5.00
Örgütsel Özdeşleşme	492	3,35	,95	1.00	5.00
Öz yeterlilik	492	3,54	,84	1.00	5.00
Psikolojik Umut	492	3,50	,80	1.00	5.00
Sermaye İyimserlik	492	3,46	,83	1.00	5.00
Dayanıklılık	492	3,54	,83	1.00	5.00

Tablo-4' de görüldüğü üzere tüm maddelerin ortalamaları 3.13 ile 3.54 arasında, standart sapmaları ise .80 ile .95 arasında değiştiği görülmektedir. Bakıldığında tüm değişkenler için puan ortalamalarının orta nokta ve üzerinde olduğu söylenebilir. Buna göre çalışanların örgüt ortamında hissetmiş oldukları desteğin orta düzeylerde olduğu, örgütleriyle orta düzeyde özdeşleştikleri ve psikolojik sermaye düzeylerinin orta düzeyde olduğu söylenebilir.

Çalışanların örgütsel destek algılamaları, örgütsel özdeşleşme ve psikolojik sermaye düzeyleri arasındaki ilişkileri belirleyebilmek amacıyla veriler Pearson korelasyon analizine tabi tutulmuştur (Tablo-5).

Tablo 5: Değişkenler Arasındaki Pearson Korelasyon Analizi

Değişkenler	1	2	3	4	5	6
1. Algılanan Örgütsel Destek	1					
2. Örgütsel Özdeşleşme	.612**	1				
3. Umut	.499**	.539**	1			
4. Öz-yeterlilik	.472**	.554**	.831**	1		
5. İyimserlik	.438**	.457**	.709**	.707**	1	
6. Dayanıklılık	.443**	.520**	.814**	.788**	.678**	1

Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo-5'deki katsayılar incelendiğinde değişkenlere ait korelasyon katsayıları 0,443 ile 0,831 arasında değişkenlik gösterdiği ve değişkenler arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Bahsedilen ilişkilere bakıldığında; çalışanlar örgütleri tarafından desteklendiklerini algıladıklarında örgütleri ile özdeşleşme düzeyleri de artacak, örgütsel olarak desteklendiğini algılayan çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinde de artış olacaktır. Diğer yandan çalışanların psikolojik sermaye düzeyleri arttığında örgütleri ile özdeşleşmeleri de artacaktır. Bu sonuçlar doğrultusunda psikolojik sermayenin hem örgütsel destek algısı ile hem de örgütsel özdeşleşme ile 0,01 düzeyinde ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Öte taraftan modele dahil edilecek olan

bağımsız değişkenler arasındaki basit korelasyon katsayısının 0,80'in üzerinde olması çoklu doğrusal bağlantı sorununun bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Tablo-5'deki katsayılar incelendiğinde söz konusu probleme sebebiyet verecek düzeyde ilişkilere rastlanmadığı dikkat çekmektedir.

Hipotezlerin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Test Edilmesi

Geliştirilen araştırma modeli kapsamında algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisi; algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermaye ve alt boyutları olan öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık üzerindeki etkisi; psikolojik sermaye ve alt boyutlarının örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkilerini ölçmek için yapısal eşitlik modellemesi ve doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır.

Algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki toplam etkilerini belirleyebilmek için geliştirilen araştırma modelinin testinde elde edilen uyum indekslerinin veri ile uyumunun tatminkâr olduğu görülmektedir (Tablo-6). Modele ilişkin χ^2/df değeri 2,114 ile büyük örneklem için iyi uyuma (≤ 3) denk gelmektedir. Diğer değerlere bakıldığında (NFI=0,956; TLI=0,969; CFI=0,976; RMSEA=0,048) tamamının iyi uyum aralığında değerler aldığı görülmektedir. Model sonuçları (Tablo-6) algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü ($\beta = ,700$, $p < 0.01$) toplam etkilere sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bulgulara göre, çalışanların örgütsel destek algılamalarının örgütsel özdeşleşmeleri üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi olduğunu ifade eden H_1 hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 6: Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Toplam Etkilerinin Sonuçları^{a,b}

Doğrudan Etkiler	β	p
Algılanan Örgütsel Destek → Örgütsel Özdeşleşme	,700	,000

Model Uyum İndeksleri: $\chi^2/df=2,114$; NFI=0,956; TLI=0,969; CFI=0,976; RMSEA=0,048

^a Modelin modifiye edilmiş sonuçlarıdır; ^b Standardize edilmiş tahmini değerler

Algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide öz yeterliliğin aracı etkilerini belirleyebilmek için geliştirilen araştırma modelinden elde edilen uyum indekslerinin veri ile uyumuna bakıldığında (Tablo-7) tatminkâr düzeyde olduğu görülmektedir ($\chi^2/df=1,799$; NFI=0,940; TLI=0,967; CFI=0,972; RMSEA=0,040). Model sonuçları (Tablo-7) incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin öz yeterlilik üzerinde ($\beta = ,585$, $p < 0.01$), öz yeterliliğin de örgütsel özdeşleşme üzerinde ($\beta = ,403$, $p < 0.01$) anlamlı ve doğrudan etkilere sahip olduğu görülmektedir. Buradan hareketle çalışanların örgütsel destek algılamalarının öz yeterlilik üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı ve etkisinin olduğunu ifade eden H_{2a} hipotezi ile çalışanların öz yeterlilik düzeylerinin örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi olduğunu ifade eden H_{3a} hipotezi desteklenmiştir.

Aracı etkilere yönelik hipotezlerin test edilmesinde önem teşkil eden dolaylı etkiler incelendiğinde ise; algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasında öz yeterlilik üzerinden oluşan dolaylı etkinin anlamlı olduğu belirlenmiştir ($\beta = ,236$, $p < 0.01$). Diğer yandan algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı bir toplam etki de bulunmaktadır ($\beta = ,700$, $p < 0.01$). Bu ilişki yapısı içerisinde ortaya çıkan algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasındaki $\beta = ,700$ 'lik

toplam etkinin $\beta = ,460$ 'lık kısmı doğrudan ortaya çıkarken, geriye kalan $\beta = ,236$ 'lık kısmın da bu ilişkide dolaylı etki olarak ortaya çıktığı söylenebilmektedir. Ayrıca hesaplanmış olan doğrudan etkinin ($\beta = ,460$) katsayısının toplam etkinin ($\beta = ,700$) katsayısından daha düşük olduğu görülmektedir. Bu ilişki daha önce bahsedilmiş olan Baron ve Kenny'nin (1986) aracılık modeli referans alındığında kısmi aracılık (mediation) ilişkisi olarak adlandırılabilir. Bu sonuca göre çalışanların öz yeterlilik düzeyinin algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide aracılık edeceğini ifade eden H_{4a} hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 7: Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme ve Psikolojik Sermayenin Öz Yeterlilik Boyutu Arasındaki İlişkilere Dair YEM Sonuçları^{a, b, c}

(Algılanan Örgütsel Destek → Psikolojik Sermaye → Örgütsel Özdeşleşme)	β	p
Doğrudan Etkiler		
Algılanan Örgütsel Destek → Örgütsel Özdeşleşme	,460	,000
Algılanan Örgütsel Destek → Öz yeterlilik	,585	,000
Öz yeterlilik → Örgütsel Özdeşleşme	,403	,000
Dolaylı Etkiler		
Algılanan Örgütsel Destek → Öz Yeterlilik → Örgütsel Özdeşleşme	,236	,000
Toplam Etkiler		
Algılanan Örgütsel Destek → Örgütsel Özdeşleşme	,696	,000
Algılanan Örgütsel Destek → Öz Yeterlilik	,585	,000
Öz Yeterlilik → Örgütsel Özdeşleşme	,403	,000

Model Uyum İndeksleri: $\chi^2/df=1,799$; NFI=0,940; TLI=0,967; CFI=0,972; RMSEA=0,040

^a Modelin modifiye edilmiş sonuçlarıdır ^b Standardize edilmiş tahmini değerler; ^c Bias-Corrected Bootstrapping

Psikolojik sermaye boyutlarından umudun algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkideki etkilerini ortaya koyan model incelendiğinde (Tablo-8), elde edilen verilerin uyum indekslerine göre tatminkâr seviyede olduğu görülmektedir ($\chi^2/df=1,777$; NFI=0,936; TLI=0,965; CFI=0,971; RMSEA=0,040). Model sonuçlarına (Tablo-8) bakıldığında algılanan örgütsel desteğin umut üzerinde ($\beta = ,616$, $p < 0.01$), umudun da örgütsel özdeşleşme üzerinde ($\beta = ,391$, $p < 0.01$) anlamlı ve doğrudan etkileri bulunmaktadır. Bu bulgulara göre çalışanların örgütsel destek algılamalarının umut üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi olduğunu savunan H_{2b} hipotezi ile çalışanların umut düzeylerinin örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi olduğunu savunan H_{3b} hipotezi desteklenmiştir.

Umut düzeyinin algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki aracılık etkisini test etmek için uygulanan analiz sonuçlarına göre, algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı bir toplam etki bulunmaktadır ($\beta = ,697$, $p < 0.01$). Bu iki değişken arasında umut düzeyi üzerinden oluşan dolaylı etkinin de anlamlı olduğu görülmektedir ($\beta = ,241$, $p < 0.01$). Diğer bir ifadeyle algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasında umut üzerinden ortaya çıkan dolaylı etki anlamlıdır. Bu ilişkide algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasındaki $\beta = ,697$ 'lik toplam ilişkinin $\beta = ,456$ 'lık kısmı doğrudan bir etki olarak ortaya çıkmış, geriye kalan kısım ($\beta = ,241$) ise bu ilişkide dolaylı etki olarak görülmektedir. Baron ve Kenny'nin (1986) aracılık varsayımına göre çalışanların umut düzeyinin, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide kısmi aracılık etkisinin olduğu, bu sonuca göre algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide umudun aracılık edeceğini ifade eden H_{4b} hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 8: Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme ve Psikolojik Sermayenin Umut Boyutu Arasındaki İlişkilere Dair YEM Sonuçları^{a, b, c}

(Algılanan Örgütsel Destek → Psikolojik Sermaye → Örgütsel Özdeşleşme)	β	p
Doğrudan Etkiler		
Algılanan Örgütsel Destek → Örgütsel Özdeşleşme	,456	,000
Algılanan Örgütsel Destek → Umut	,616	,000
Umut → Örgütsel Özdeşleşme	,391	,000
Dolaylı Etkiler		
Algılanan Örgütsel Destek → Umut → Örgütsel Özdeşleşme	,241	,000
Toplam Etkiler		
Algılanan Örgütsel Destek → Örgütsel Özdeşleşme	,697	,000
Algılanan Örgütsel Destek → Umut	,616	,000
Umut → Örgütsel Özdeşleşme	,391	,000

Model Uyum İndeksleri: $\chi^2/df=1,777$; NFI=0,936; TLI=0,965; CFI=0,971; RMSEA=0,040

^a Modelin modifiye edilmiş sonuçlarıdır ^b Standardize edilmiş tahmini değerler; ^c Bias-Corrected Bootstrapping

Algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide iyimserliğin aracı etkilerini test eden yapısal eşitlik modeli sonuçları Tablo-9'da gösterilmiştir. İlgili model incelendiğinde analiz sonuçlarına göre modelin veri ile uyumunun tatminkâr olduğu görülmektedir ($\chi^2/df=1,827$; NFI=0,941; TLI=0,966; CFI=0,972; RMSEA=0,041). Tablo-9'daki sonuçlara bakıldığında algılanan örgütsel destek, iyimserlik ve örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı ilişkilerin var olduğu görülmektedir. Algılanan örgütsel desteğin iyimserlik üzerinde ($\beta=,590$, $p<0.01$), iyimserliğin ise örgütsel özdeşleşme üzerinde ($\beta=,282$, $p<0.01$) anlamlı ve doğrudan etkileri olduğu söylenebilir. Bu bulgular ışığında çalışanların örgütsel destek algılamalarının iyimserlik üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi olduğunu savunan H_{2c} hipotezi ile çalışanların iyimserlik düzeylerinin örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi olduğunu savunan H_{3c} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

Aracılık etkisini test edebilmek amacıyla yapılan analiz sonuçlarına göre, algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı bir toplam etkinin olduğu söylenebilmektedir ($\beta=,698$, $p<0.01$). Aracı hipotezin desteklenmesi için gerekli şartlardan biri olan bağımsız değişkenin aracı değişken üzerindeki etkisinin anlamlı olmasından hareketle, algılanan örgütsel desteğin iyimserlik üzerindeki etkisinin anlamlı ($\beta=,590$, $p<0.01$) olduğu görülmüştür. Dolaylı etkiye bakıldığında ise, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasında iyimserlik düzeyi üzerinden oluşan dolaylı etkinin de anlamlı olduğu görülmektedir ($\beta=,166$, $p<0.01$). Bu ilişkide algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki $\beta=,698$ 'lik toplam ilişkinin $\beta=,531$ 'lik kısmı doğrudan bir etki olarak, geriye kalan $\beta=,166$ 'lık kısım ise dolaylı etki olarak ortaya çıkmıştır. Bu modelde de doğrudan etkinin anlamlı olması ($\beta=,531$, $p<0.01$) ve doğrudan etkinin katsayısının toplam etkiden daha düşük ($\beta=,698$) olması sebebiyle kısmi aracılık etkisinin olduğu ve bu sonuca göre çalışanların iyimserlik düzeyinin, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide aracılık edeceğini ifade eden H_{4c} hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 9: Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme ve Psikolojik Sermayenin İyimserlik Boyutu Arasındaki İlişkilere Dair YEM Sonuçları ^{a, b, c}

(Algılanan Örgütsel Destek → Psikolojik Sermaye → Örgütsel Özdeşleşme)	β	p
Doğrudan Etkiler		
Algılanan Örgütsel Destek → Örgütsel Özdeşleşme	,531	,000
Algılanan Örgütsel Destek → İyimserlik	,590	,000
İyimserlik → Örgütsel Özdeşleşme	,282	,000
Dolaylı Etkiler		
Algılanan Örgütsel Destek → İyimserlik → Örgütsel Özdeşleşme	,166	,000
Toplam Etkiler		
Algılanan Örgütsel Destek → Örgütsel Özdeşleşme	,698	,000
Algılanan Örgütsel Destek → İyimserlik	,590	,000
İyimserlik → Örgütsel Özdeşleşme	,282	,000

Model Uyum İndeksleri: $\chi^2/df=1,827$; NFI=0,941; TLI=0,966; CFI=0,972; RMSEA=0,041

^a Modelin modifiye edilmiş sonuçlarıdır; ^b Standardize edilmiş tahmini değerler; ^c Bias-Corrected Bootstrapping

Algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide dayanıklılığın etkilerini belirleyebilmek için geliştirilen araştırma modeline ilgili modifikasyonlarda kullanılarak yapılan analiz sonucunda uyum indekslerinin veri ile uyumunun tatminkâr düzeyde olduğu görülmektedir ($\chi^2/df=1,657$; NFI=0,944; TLI=0,972; CFI=0,977; RMSEA=0,037). YEM sonuçları incelendiğinde (Tablo-10), algılanan örgütsel desteğin dayanıklılık üzerinde ($\beta= ,548$, $p<0.01$), dayanıklılığın ise örgütsel özdeşleşme üzerinde ($\beta= ,377$, $p<0.01$) anlamlı ve doğrudan etkilere sahip olduğu görülmektedir. Bu bulgulara göre çalışanların örgütsel destek algılamalarının dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi olduğunu ifade eden H2d hipotezi ile çalışanların dayanıklılık düzeylerinin örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi olduğunu ifade eden H3d hipotezleri desteklenmiştir.

Tablo 10: Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme ve Psikolojik Sermayenin Dayanıklılık Boyutu Arasındaki İlişkilere Dair YEM Sonuçları ^{a, b, c}

(Algılanan Örgütsel Destek → Psikolojik Sermaye → Örgütsel Özdeşleşme)	β	p
Doğrudan Etkiler		
Algılanan Örgütsel Destek → Örgütsel Özdeşleşme	,490	,000
Algılanan Örgütsel Destek → Dayanıklılık	,548	,000
Dayanıklılık → Örgütsel Özdeşleşme	,377	,000
Dolaylı Etkiler		
Algılanan Örgütsel Destek → Dayanıklılık → Örgütsel Özdeşleşme	,207	,000
Toplam Etkiler		
Algılanan Örgütsel Destek → Örgütsel Özdeşleşme	,697	,000
Algılanan Örgütsel Destek → Dayanıklılık	,548	,000
Dayanıklılık → Örgütsel Özdeşleşme	,377	,000

Model Uyum İndeksleri: $\chi^2/df=1,657$; NFI=0,944; TLI=0,972; CFI=0,977; RMSEA=0,037

^a Modelin modifiye edilmiş sonuçlarıdır; ^b Standardize edilmiş tahmini değerler; ^c Bias-Corrected Bootstrapping

Aracılık etkisi hipotezinin testinde ise bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında anlamlı bir toplam etki ortaya çıkmıştır ($\beta= ,697$, $p<0.01$). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasında dayanıklılık üzerinden oluşan dolaylı etkinin de anlamlı olduğu belirlenmiştir ($\beta= ,207$, $p<0.01$). Bu ilişkide algılanan örgütsel destek

ile örgütsel özdeşleşme arasında $\beta = ,697$ 'lik toplam etkinin $\beta = ,490$ 'lık kısmı doğrudan bir etki olarak, geriye kalan $\beta = ,207$ 'lik kısmı ise bu ilişkide dolaylı etki olarak tanımlanmıştır. Hesaplanan doğrudan etkinin katsayısının ($\beta = ,490$) toplam etkinin katsayısından ($\beta = ,697$) düşük olması sebebiyle kısmi aracılık ilişkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre çalışanların dayanıklılık düzeyinin, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide aracılık edeceğini ifade eden H_{4d} hipotezi de desteklenmiştir.

5. Sonuç ve Öneriler

Çalışanların örgütleri tarafından destek beklmeleri son derece doğal bir durumdur. Örgütleri tarafından bu desteği algılayan çalışanların kurumlarına sağladıkları katkı yüksek düzeylerde olurken, aksi durumda ise çalışanlardan beklenen performans daha alt düzeylerde olabilmektedir. Benzer şekilde örgütleri ile özdeşleşen, diğer bir ifadeyle örgütünü sahiplenerek içselleştiren çalışanlarında işletmelerine olan katkıları yüksek düzeyde olabilmektedir. Diğer yandan pozitif psikolojiden beslenerek pozitif örgütsel davranış kapsamında ortaya çıkmış bir kavram olan psikolojik sermaye ise; çalışanların zayıf yönlerine odaklanıp onları geliştirmeye çalışmak yerine, güçlü ve iyi olan yönlerine odaklanarak bu yönlerini geliştirmeye çalışmaktadır.

Çalışmada kullanılan araştırma modeli otel işletmeleri açısından çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkideki aracı etkileri üzerine kurgulanmıştır. Örgütsel özdeşleşme kavramının nasıl bir kavramsal yapı içerisinde ortaya çıktığını modellemeye çalışan bu çalışmada, hizmet sektöründeki çalışanlar için ayrıcalıklı bir öneme sahip olan psikolojik sermaye kavramının, örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki nedensellik ilişkisi ortaya konmaya çalışılmış ve buda araştırma modelinin nedensel özünü oluşturmuştur. Bahsedilen ilişkileri içeren modelin çözümlenmesinin gerek kuramsal açıdan gerekse turizm sektöründe çalışan yönetici ve politika yapıcılara ışık tutacağı düşünülen uygulamacı çıkarımlar açısından önemli sonuçlar sunduğu söylenebilir. Bu çalışmanın turizm sektöründe özellikle Türkiye'de ve özelinde de beş yıldızlı oteller örneğinde yapılması öncül çalışmaların sağlayacağı kuramsal katkılarla birlikte yeni yorumlar yapılması açısından önemlidir.

Araştırma dört temel hipotez ve bunların alt hipotezleri şeklinde test edilmiştir. Modele yönelik olarak yapılan araştırma sonucunda algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif etkilere sahip olduğu belirlenmiştir. Örgütleri tarafından desteklendiğini algılayan çalışanların örgütleri ile özdeşleşmeleri daha yüksek olacaktır. Çalışma kapsamında ortaya çıkan bu sonuç araştırmacılar tarafından yapılan çeşitli çalışmalar ile benzerlik göstermektedir (Cheung ve Law, 2008; Turunç ve Çelik, 2010; Shen ve diğ., 2014; Sökmen ve diğ., 2015; Ghosh, 2016).

Çalışanların örgütsel destek algılamalarının psikolojik sermaye (öz yeterlilik, umut, iyimserlik, dayanıklılık) üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisinin olduğu belirlenmiştir. Buradan hareketle örgütleri tarafından desteklendiğini algılayan çalışanların yüksek psikolojik sermayeye sahip oldukları söylenebilir. Çeşitli ampirik araştırma sonuçları da bu ilişkiyi desteklemektedir (Luthans ve diğ., 2008; Çetin ve diğ., 2013; Wang ve diğ., 2017). Psikolojik sermayenin (öz yeterlilik, umut, iyimserlik, dayanıklılık) de örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif etkileri bulunmaktadır. Psikolojik sermaye düzeyi yüksek olan çalışanların örgütleri ile olan özdeşleşmeleri de yüksek düzeyde olmaktadır. Konuyla ilgili olarak yapılan çalışmalar sınırlı olmakla birlikte bu bulguyu destekler niteliktedir (Erkuş ve Fındıklı, 2010; Norman ve diğ., 2010; Erdem ve diğ., 2015). Algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkilerini

ortaya koymaya yönelik olarak çıkan bu sonuçlar, çalışanların iş hayatında örgütleri tarafından desteklendiklerinde örgütsel özdeşleşme düzeylerinin artacağına yönelik önemli çıkarımlarda bulunmaktadır. Ancak araştırma modelinin asıl amacı algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkileri ele alırken, psikolojik sermayenin alt boyutlarının böyle bir ilişkiye nasıl aracılık edeceğini belirleyebilmek için kurgulanmıştır.

Bu kurguya göre doğrudan ve toplam etkileri anlamlı olan algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiye aracı değişken olarak eklenen psikolojik sermayenin bu ilişkide önemli bir etkiye sahip olduğu söylenebilir. Elde edilen bulgulara bakıldığında, algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasındaki toplam etkinin ($\beta = ,696$), $\beta = ,460$ 'lık kısmı doğrudan etki olarak ortaya çıkarken $\beta = ,236$ 'lık kısmı öz yeterlilik üzerinden, $\beta = ,241$ 'lık kısmı umut üzerinden, $\beta = ,166$ 'lık kısmı iyimserlik üzerinden, $\beta = ,207$ kısmı ise dayanıklılık üzerinden tanımlanan bir aracı etki olarak ortaya çıktığı söylenebilmektedir. Baron ve Kenny'nin (1986) aracılık modeli referans alındığında psikolojik sermaye değişkeninin, algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde kısmi aracılık rolünün olduğu söylenebilir. Psikolojik sermayenin aracılığında belirli değişkenler arasında yapılmış sınırlı sayıdaki çalışmaya bakıldığında da sonuçların benzerlik gösterdiği söylenebilir (Luthans ve diğ., 2008; Lin, 2013; Tüzün ve diğ., 2014; Wang ve diğ., 2017).

Araştırmanın kısıtları açısından bakıldığında, uygulamanın tek bir sektör üzerinde yapılmış olması ve belirli bir ildeki çalışanları kapsamaması önemli bir sınırlılıktır. Araştırmanın diğer sınırlılıkları ise zaman kısıtı nedeniyle araştırmanın belirli bir dönemde yapılmış olması ve anket uygulamasının sadece uygulama yapmaya izin veren işletmelerde yapılmış olmasıdır.

Elde edilen bulgular sonucunda uygulamacılara ve araştırmacılara çeşitli öneriler geliştirilmiştir. Örneğin çalışılardaki psikolojik sermaye düzeyinin yüksek olması gerek örgüt açısından gerekse bireysel açıdan olumlu sonuçlar doğurmaktadır. İşletmeler çalışanlarının olumsuz tarafları yerine olumlu taraflarına odaklanıp bu yönlerini biraz daha geliştirmeye çalıştıklarında, çalışanlar da örgütleri tarafından desteklendiklerini algılayacak ve örgütleri ile özdeşleşerek pozitif bir süreç meydana getirebileceklerdir. Bu şekildeki pozitif bir durumun sonucunda; bir işi yapma noktasında kendi gücüne güvenen öz yeterli, koymuş oldukları hedeflere ulaşabilmek için çaba gösteren ve alternatif yollar arayan umutlu, istemedikleri durumlar ile karşılaştıklarında bunun geçici bir durum olduğunu düşünen iyimser, zorluklar karşısında pes etmeden çaba göstermeye devam eden dayanıklı bireyler oluşacağından çalışanın örgütüne karşı hissettiği aidiyet duygusu ile örgütünün kabullenme gibi örgütsel özdeşleşmeye yönelik durumlar ortaya çıkabilecektir.

Çalışanların örgütsel olarak etkileşim içerisinde olduğu gerek yöneticileri gerek iş arkadaşları gerekse diğer iş çevresi tarafından destek görmesi ve bu sayede çalışanın da örgütsel olarak desteklendiğini algılaması işletmeye olan katkıyı üst düzeye çıkarabilecektir. Hizmet sektöründe yer alan otel işletmelerindeki çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin yüksek olması, örgütlerini sahiplenmelerini ve örgütün amaçlarını tıpkı kendi amaçlarıymış gibi yerine getirebilmek için çaba sarf etmelerini sağlayan önemli bir motive edici unsurdur. Yapılan bu araştırmayla da desteklenen çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeyleri örgütsel özdeşleşme üzerinde etki edeceğinden, otel işletmelerinin çalışanlarını destekleyici faaliyetlerde bulunmaları ve bu sayede de çalışanlarının örgütleriyle özdeşleşmeleri sağlanmalıdır.

Örgütler için büyük önem taşıyan psikolojik sermaye özellikle yeni kurulan ve küçük ölçekli örgütler için daha büyük öneme sahiptir. Çünkü yeni kurulmuş olan veya küçük ölçekli işletmelerde çoğunlukla göreve yeni başlamış olanlar veya sınırlı sayıda çalışan yer alacaktır. Onların psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olması işletmenin rekabet ortamında tutunarak büyüme sürecine girmesinde büyük önem taşımaktadır. Çünkü genel olarak yeni kurulan işletmelerde belli bir dönem boyunca çok daha fazla güçlük ile karşılaşılacaktır. Örneğin finansal ve fiziki yetersizlikler, sosyal imkânların azlığı ve rakiplerin fazlalığı gibi sebeplerden dolayı çalışanların kıt kaynaklar ile üst düzey çaba göstermesi gerekebilmektedir. Bu gibi durumlar büyük ölçekli işletmelere oranla yeni kurulan ve daha küçük ölçekli işletmelerde çok daha fazla görülmektedir. Bu yüzden çalışanların kısıtlı kaynaklar ile küçük ölçekli ve yeni kurulan işletmelerde çalışabilmeleri için motive edilerek psikolojik sermaye düzeylerinin üst seviyelere çıkarılması örgütler için büyük önem taşımaktadır.

Araştırma örnekleminde toplanan veriler yalnızca otel işletmelerinden elde edildiğinden sonuçların genellenebilmesi için gelecek çalışmalarda daha büyük örneklerde ve hizmet sektöründe faaliyet gösteren diğer turizm işletmeleri (seyahat acenteleri, yiyecek-içecek, eğlence işletmeleri vb.) ile sağlık, bankacılık ve eğitim gibi alanlara yönelik olarak tekrarlanabilir. Diğer yandan çalışma hem kamu hem de özel sektöre yönelik olarak uygulanarak iki sektör arasında karşılaştırma yapılabilir.

6. Kaynakça

- Ashforth, B. E. ve Mael, F. (1989), 'Social Identity Theory and the Organizations'. *Academy of Management Review*, 14, ss. 20-39.
- Ashforth, B. E, Harrison, S. H. ve Corely, K. G. (2008), 'Identification in Organizations: An Examination of Four Fundamental Questions'. *Journal of Management*, 34, ss. 325-374.
- Avey, J. B., Luthans, F. ve Youssef, C. M. (2010), 'The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors'. *Journal of Management*, 36 (2), ss. 430-452.
- Avey, J.B., Reichard, R.J., Luthans, F. ve Mhatre, K.H. (2011), 'Meta-analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors and Performance'. *Human Resource Development Quarterly*, 22 (2), ss. 127-152.
- Baron, R. M. ve Kenny, D.A. (1986), 'The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations'. *Journal of Personality and Social Pyschology*, 51 (6), ss. 1173-1182.
- Cameron, K., Dutton, J. E. ve Quinn, R. E. (2003), *Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Cheung, M. F. Y. ve Law M. C. (2008), 'Relationships of Organizational Justice and Organizational Identification: The Mediating Effects of Perceived Organizational Support in Hong Kong'. *Asia Pacific Business Review*, 14 (2), ss. 213-231.
- Çetin, F. ve Basım, H. N. (2012), 'Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması'. *Amme İdare Dergisi*, 45 (1), ss. 121-137.
- Çetin, F., Hazır, K. ve Basım, N. (2013), 'Destekleyici Örgüt Kültürü ile Örgütsel Psikolojik Sermaye Etkileşimi: Kontrol Odağının Aracılık Rolü', *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31 (1), ss. 31-52.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2014), *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları* (Üçüncü Baskı). Ankara: Pegem Yayınları.

- Davila, M.C. ve Garcia, G. J. (2012), 'Organizational Identification and Commitment: Correlates of Sense of Belonging and Affective Commitment'. *The Spanish Journal of Psychology*, 15 (1), ss. 244-255.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. ve Sowa, D. (1986), 'Perceived Organizational Support'. *Journal of Applied Psychology*, 71, ss. 500-507.
- Eisenberger, R., Jones, J. R., Aselage, J. ve Sucharski, I. L. (2004), 'Perceived Organizational Support'. J. Coyle-Shapiro, L. Shore, & S. Taylor, & L. Tetrick (Eds.), *The Employment Relationship: Examining Psychological and Contextual Perspectives*, ss. 206-225, Oxford University Press.
- Erdem, H., Gökmen, Y. ve Türen U. (2015), 'Psikolojik Sermayenin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü'. *Journal of Business Reserach-Turk*. 7 (2), ss. 38-62.
- Erkuş, A. ve Fındıklı, M.A. (2010, 20-22 Mayıs), *Psikolojik Sermaye ile Mesleki ve Örgütsel Özdeslesme Arasındaki İlişkiler: Meslek Yaşam Projesinin Aracılık Etkisi*. 18. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresinde sunuldu, Çukurova Üniversitesi, Adana. 766-772
- Ghosh, S. K. (2016), 'Linking Perceived Organizational Support to Organizational Identification: Role of Organization Based Self-Esteem'. *Contemporary Management Research*, 12 (2), ss. 225-244.
- Judd, C.M. ve Kenny, D.A. (1981), *Estimating the Effects of Social Interventions*. London: Cambridge University Press.
- Kaplan, M. ve Biçkes, D. (2014), 'Psikolojik Sermaye ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Yapılan bir Araştırma'. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), ss. 233-242.
- Karakaya, İ. (2012), 'Bilimsel Araştırma Yöntemleri' İçinde A. Tanrıöğen (Editör). *Bilimsel Araştırma Yöntemler*, ss. 55-84. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Karatepe, O. M. ve Karadas, G. (2015), 'Do Psychological Capital And Work Engagement Foster Frontline Employees' Satisfaction?: A Study in The Hotel Industry". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27 (6), ss. 1254-1278.
- Kayış, A. (2008), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (Üçüncü Baskı). Ş. Kalaycı (Editör). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kreiner G.E. ve Ashforth, B.E. (2004). 'Evidence Toward an Expanded Model of Organizational Identification'. *Journal of Organizational Behavior*, 25 (1), ss. 1-27.
- Kültür Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (2016), 'Turizm İstatistikleri'. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9860/turizm-belgeli-tesisler.html> (05.10.2017).
- 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), ss. 2104-2112
- Luthans, F. (2002), 'Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths'. *Academy of Management Executive*, 16, ss. 57-72.
- Luthans, F. ve Youssef, C. M. (2004), 'Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage'. *Organizational Dynamics*, 33, ss. 143-160.
- Luthans, F., Youssef, C. M. ve Avolio, B. J. (2007), *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. Oxford: Oxford University Press.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. ve Norman, S. M. (2007), 'Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction'. *Personnel Psychology*, 60 (3), ss. 541-572.

- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J. ve Avey, J. B. (2008), 'The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate-Employee Performance Relationship'. *Journal of Organizational Behavior*, 29, ss. 219-238.
- Mael, F. ve Ashforth, B.E. (1992), 'Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of the Reformulated Model of Organizational Identification'. *Journal of Organizational Behavior*, 13, ss. 103-123.
- Mael, F.A. ve Ashforth, B.E. (1995), 'Loyal From Day One: Biodata, Organizational Identification, and Turnover among Newcomers'. *Personnel Psychology*, 48 (2), ss. 309-333.
- Meydan, C.H. ve Şeşen, H. (2015), *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları (İkinci Baskı)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Muller, D., Judd, C.M. ve Yzerbyt, V.Y. (2005), 'When Moderation is Mediated and Mediation is Moderated'. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89 (6), ss. 852 - 863.
- Norman, S. M., Avey, J. B., Nimnicht, J.L. ve 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, ss. 380-391.
- Polat, M. (2009), Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri ve Ardılları Üzerine bir Saha Çalışması. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Polat, M. ve Meydan, C.H. (2010), 'Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi Üzerine bir Araştırma'. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9 (1), ss. 145-172.
- Rego, A., Owens, B., Yam, K. C., Bluhm, D., Cunha, M. P. E., Silard, A., ... ve Liu, W. (2017), 'Leader Humility and Team Performance: Exploring the Mediating Mechanisms of Team PsyCap and Task Allocation Effectiveness'. *Journal of Management*, First Published January 27, ss. 1-25.
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002), 'Perceived Organizational Support: A Review of the Literature'. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), ss. 698-714.
- Seligman, M. E. P. (2002), 'Positive Psychology, Positive Prevention and Positive Therapy' içinde. Snyder, C.R. and Lopez, S.J. (Editörler), *Handbook of Positive Psychology*, ss. 3-9, USA: Oxford University Press.
- Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y. ve Zhang, Q. (2014), 'Linking Perceived Organizational Support with Employee Work Outcomes in a Chinese Context: Organizational Identification As a Mediator'. *European Management Journal* 32, ss. 406-412.
- Sökmen, A., Ekmekçioğlu, E.B. ve Çelik, K. (2015), 'Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme ve Yönetici Etik Davranışı İlişkisi: Araştırma Görevlilerine Yönelik Araştırma'. *Journal of Business Research-Türk*, 7 (1), ss. 125-144.
- Stassen, M. ve Ursel, N.D. (2009), 'Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and the Retention of Older Workers'. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, ss. 201-220.
- Turizm Bakanlığı. (1989), *Otelcilik ve Turizm Endüstrisinde İşgücü Araştırması*. Ankara: Turizm Bakanlığı Yayınları.
- Turuç, Ö. ve Çelik, M. (2010), 'Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi'. *Yönetim ve Ekonomi*, 17 (2), ss. 183-206.
- Tüzün, İ. K., Çetin, F. ve Basım, H. N. (2014), 'The Role of Psychological Capital and Supportive Organizational Practices in the Turnover Process'. *METU Studies in Development*, 41 (2), ss. 85-103.
- TÜROFED (2010), *Turizm Raporu*. Yıl: 1, Sayı 2 (Ekim 2010). Ekin Grubu Araştırma Birimi.

- Uğurlu-Kara, A, ve Begenirbaş, M. (2016), 'Çalışanların Psikolojik Sermaye Algıları Onların Duygusal Rol Davranışlarını Etkiler mi? : Turizm Sektöründe bir Araştırma'. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (1), ss. 50-66.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006), *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. (İkinci Baskı). Ankara: Detay Yayınevi.
- Yamane, T. (2001), *Temel Örnekleme Yöntemleri*. (Çev. A. Esin, M. A. Bakır, C. Aydın ve E. Gürbüzsel), İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Wang, X., Liu, L., Zou, F., Hao, J. ve Wu, H. (2017), 'Associations of Occupational Stressors, Perceived Organizational Support, and Psychological Capital with Work Engagement among Chinese Female Nurses'. *BioMed Research International*, 528468, ss. 1-11.