



## Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

### OTEL MUTFAĞI ÇALIŞANLARININ PSİKOLOJİK SERMAYE DÜZEYLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Emrah ÖRGÜN<sup>a</sup> 

Emrah KESKİN<sup>b</sup> 

Günay EROL<sup>c</sup> 

<sup>a</sup>Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Ürgüp S.E.T.M.Y.O., Nevşehir, Türkiye (emrahorgun@nevsehir.edu.tr)

<sup>b</sup>Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Ürgüp S.E.T.M.Y.O., Nevşehir, Türkiye (ekeskin@nevsehir.edu.tr)

<sup>c</sup>Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Ürgüp S.E.T.M.Y.O., Nevşehir, Türkiye (gunayerol@nevsehir.edu.tr)

#### ARTICLE HISTORY

**Received:**  
02.11.2017

**Accepted:**  
19.12.2017

#### Anahtar Kelimeler:

Psikolojik sermaye  
Turizm  
Mutfak çalışanları

#### Keywords:

Psychological capital  
Tourism  
Kitchen employees

#### ÖZ

Çalışan davranışları ve bu davranışların iş performansına etkisinin belirlenmesi, hizmet faktörünün belirgin bir değişken olduğu turizm sektöründe insan gücünün etkin ve verimli kullanılması açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle, psikolojik sermaye kavramı çalışanların ve örgütlerin çıktılarına etki eden önemli bir faktör olarak görülmektedir. Bu çalışmanın amacı, mutfak çalışanlarının psikolojik sermaye düzeyleri ile bireysel özellikleri arasındaki farklılığı belirlemeyi amaçlamıştır. Elde edilen veriler Nevşehir’de yer alan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfaklarında çalışan personelden anket yoluyla toplanmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre; otel mutfaklarında görev yapan personelin psikolojik sermaye düzeylerinin cinsiyet, eğitim seviyesi, yaş ve çalışma süresine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

#### ABSTRACT

Employee behaviors and determining the effect of these behaviors on organizational performance are very important for effective and efficient use of human power in the tourism sector where service factor is a significant variable. In this respect, the concept of psychological capital is seen as an important factor affecting the outputs of employees and organizations. The aim of this study is to determine the psychological capital levels of kitchen employees and the differences between some demographic variables and psychological capital levels. For this purpose, the data were obtained through questionnaires from the kitchen employees of four-star and five-star hotels in Nevşehir. According to the results of this study, there is a significant difference between psychological capital and gender, education, age and duration of employment.

\**Sorumlu Yazar:* Emrah ÖRGÜN

*E posta:* emrahorgun@nevsehir.edu.tr

## GİRİŞ

Emek yoğun bir hizmet sektörü olan turizmde insan faktörü göz ardı edilemeyecek kadar büyük bir öneme sahiptir. Dolayısıyla günümüz otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin hizmet sunuş şekilleri, konuklarla etkileşim halindeyken sergiledikleri tavır ve davranışlar müşteri memnuniyetini etkilemektedir. Sergilenen bu tavır ve davranışların nedenlerinin anlaşılması ise müşteri memnuniyet seviyesinin yükseltilmesinde anahtar rol oynamaktadır. Bu nedenle işletmelerde görev yapan çalışanların davranışları müşteri tatmininde oldukça önemli bir faktördür (Peak vd., 2015). Örgütsel bir yapıya sahip olan turizm sektörünün belirlediği hedeflere etkili, verimli bir şekilde ulaşabilmesi sadece finansal ve fiziksel sermaye ile mümkün olmamaktadır. Söz konusu girdilerin yanı sıra sektörde çalışanların motivasyonları, işe yönelik düşünceleri, beklentileri, tatminleri ve performansları gibi özellikler de örgütsel başarının ortaya çıkmasında oldukça önemli bir faktördür. Bu durumdan hareketle çalışanların psikolojik durumlarının incelenmesi ve iyi oluş hallerinin artırılması örgüt başarısı için son derece önemlidir. Bu önemden dolayı örgüt çalışanlarının psikolojik durumları iyileştirilmeli, var olan kapasitelerinin artırılması için bu bireylere fırsatlar tanınmalıdır. Bireylerin psikolojik iyi oluş hallerinin örgüte sağladığı katkılar günümüzde oldukça önemli olduğu için örgütsel davranış alanında sıkça duyulan pozitif örgütsel davranış kuramı, pozitif psikolojik sermaye kavramına olan ilginin artmasına katkı sağlamıştır (Luthans ve Avolio, 2009).

### Psikolojik Sermaye

Bütün sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de yaşanan rekabet işletmeler için müşteri memnuniyeti sağlamayı zorunlu kılmıştır. Buna bağlı olarak işletmeler müşterilerle etkileşim içerisinde olan çalışanlarından müşterilerin duygularını anlamalarını ve müşterilerden farklı hissetmeler bile müşterilerin düşüncelerine önem vermelerini beklemektedir (Güngör, 2009). İşletmeye gelen müşterilere verilen bu önem ise hem işletmenin rakiplerine karşı güçlü olmasına hem de müşteri bağlılığına katkı sağlamaktadır. Günümüzde işletmeler arası rekabette insan faktörünün önemini ortaya koyan beşeri, sosyal ve psikolojik sermaye gibi kavramlar, bireylerin zayıflıkları veya aksaklıklarından ziyade güçlü yanlarını ortaya çıkarmayı amaçlayan yaklaşımlardır (Luthans ve Youssef, 2004). Bütün sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de çalışanların güçlü yanlarının ortaya çıkarılması ve başarılı olduklarına dair inanç oluşturulması, çalışanların verimlilikleri üzerinde etkili olmaktadır. Bu verimliliğin artırılması da güçlü bir pozitif bağlılık ile gerçekleştirilebilir.

Pozitif psikoloji akımının gelişimine paralel olarak ortaya çıkmaya başlayan ve ilk kez 1999 yılında Martin Seligman tarafından ortaya atılan psikolojik sermaye kavramı çalışanların gelişimine katkı sağlayan süreç ve koşulların iyileştirilmesi olarak tanımlanmaktadır. Seligman, psikoloji biliminin insanın olağandışı yönlerini ortaya koyduğunu ve olumlu yönlerini belirleyip geliştirmeye çalışmadığını belirtmiş ve psikoloji biliminin insanları daha mutlu, daha başarılı ve daha iyi hale getirmeyi sağlamak için neler yapması gerektiği üzerinde durarak psikolojik sermaye kavramını literatüre kazandırmıştır (Gable ve Haidt, 2005; Linley, vd., 2006). Seligman tarafından ortaya atılan pozitif psikoloji akımının örgütlere yansması ise iki alt akım vasıtasıyla kendini göstermiştir. Bunlardan birincisi Pozitif Örgütsel Düşünce Okulu ikincisi ise Pozitif Örgütsel Davranıştır. Ortaya atılan bu akımların birincisinde kriz ve olumsuz durumlarda örgütün devamlılığını sağlaması için gerekli olan pozitif özellikler vurgulanmış, ikincisinde ise çalışma ortamının geliştirilmesi için pozitif yönlü insan kaynağı çalışmaları üzerinde durulmuştur (Luthans, 2002). İşletmelerde meydana gelen değişim ve gelişim işletmelerin rekabet üstünlüğü sağlamalarına etki eden sermayeleri üzerinde de kendini göstermeye başlamış finansal, fiziksel ve teknolojik gelişmelerin yanında beşeri sermayenin de geliştirilmesi önemli hale gelmiştir. Bu nedenle rekabetçi ortamda işletmelerin devamlılığının sağlanmasında önemli bir unsur olan insan faktörünü ele alan psikolojik sermaye sürdürülebilir rekabet açısından etkili olmaya başlamıştır (Luthans ve Youssef, 2004).

Psikolojik sermaye işletmelerde görev yapan bireylerin, bireysel olarak gelişmelerini ve performanslarının iyileşmesine katkı sağlamanın yanı sıra örgütsel olarak da işletme verimliliğinin artmasına ve rekabet avantajı elde edilmesinde son derece önemli görülmektedir (Çetin ve Basım, 2012). Bu nedenle işletme çalışanları çalıştıkları işletmelerde ortaya konulan destekleyici ve pozitif bir yaklaşım ile kendilerini daha fazla geliştirebilmektedirler. Destekleyici örgüt yapısının meydana getirdiği bu olumlu hava çalışanların daha uyumlu ve güvenilir davranışlar ortaya koymasını sağlamaktadır. Bunun yanı sıra çalışanların yaptıkları işlerde teşvik edilmelerini sağlayan iş ortamları, işgörenlerin işletmeye pozitif duygular beslemesini sağlamaktadır (Çetin, Hazır ve Basım, 2013). Bundan dolayı işletmelerde çalışan personelin işletmeye karşı pozitif bakış açısına sahip

olmaları oldukça önemlidir. Destekleyici bir örgüt kültürüne sahip olan işletmede işgörenlere değer verilmesi, işletme içi iletişim kanallarının sürekli açık tutulması örgüt ikliminin pozitif olmasını sağlayacak ve çalışan psikolojisini olumlu yönde etkileyecektir (Özdevecioğlu, 2009; Eisenberger vd., 1986).

Bireysel gelişimi esas alan ve bireylerin örgütsel yapıya uyumunu kolaylaştıran psikolojik sermaye öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık bileşenlerinden meydana gelen bir kavramdır. Bireylerin pozitif psikolojik sermayelerinin gelişmesine etki eden bu kavramlar şu şekilde ifade edilebilir;

- **Öz Yeterlilik**

Albert Bandura(1977) tarafından geliştirilen Sosyal Bilişel kuramın önemli noktalarından birisi olan öz yeterlilik (Bandura, 1977; Swarzer ve Fuchs, 1995; Zulkosky, 2009) kişilerin bir işi başarıyla yerine getirip getirememesiyle ilgili kendilerine karşı duydukları hislerdir. Bandura (1997) öz yeterlilik duygusuna/inancına sahip kişilerin kendilerine verilen görevlere daha kolay uyum sağladıklarını, amaçlarını daha iyi belirlediklerini ifade ederek başarısızlığın vermiş olduğu olumsuz duygulardan daha çabuk kurtulduklarını dile getirmiştir. Bandura (1997) kişilerin kendilerine verilen görevleri yapabileceklerine inanmadıklarında onları harekete geçirecek dürtünün oluşmayacağını veya oluşsa bile bu dürtünün görevi başarı ile sonlandırmaya yetmeyeceğine dikkat çekmiştir. Bundan dolayı öz yeterlilik bireyin yapmakla yükümlü olduğu görevi tamamlamak için gerekli davranışları organize edebilme kapasitesi olarak tanımlanmıştır.

- **İyimserlik**

İyimserlik, insanların gelecekle alakalı beklentileriyle ilgili olan duygu ve düşüncelerini ifade eden bir kavramdır. İyimser bakış açısına sahip olan kişiler olaylara olumlu taraftan bakmaya çalışır ve meydana gelebilecek en olumlu sonucun ortaya çıkacağına dair beklenti içerisinde olurlar (Carver, 2002; Belcher, 2009). İyimser bir yapıya sahip olan bireylerin karşılaştıkları olaylar karşısındaki duruşları pozitif yöndeysen, kötümser yapıya sahip olan bireyler olumlu sonuçlar karşısında da negatif bir yapıya sahiptir (Hayes, 2007). Bu nedenle iyimser yapıya sahip bireyler karşılaşılan olumsuz durumlar karşısında pozitif düşünebilmektedirler. Seligman (1998) iyimser davranışın öğrenilebilecek bir süreç olduğunu ifade ederek bireylerin olumsuz durumlarda bile pozitif yönlü düşünebilmelerini iyimser bakış açısıyla kazanabileceklerini dile getirir. Bu nedenle iyimserlik, kötümser düşünmeye meyilli olma haline karşın olaylara pozitif yönlü bakmayı ve bu pozitif bakış açısına dayalı harekete geçmeyi sağlayan bir unsurdur (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000).

- **Umut**

Umut kavram olarak, bireyleri belirledikleri amaçlara ulaştıran yol ve amacı gerçekleştirmeye yönelik enerji olmak üzere iki boyuttan meydana gelmektedir. İki boyuttan oluşan umut kavramı, belirlenen amaçlara ulaşabilmek için gerekli alternatif yollar üretmek ve bu yolları kullanarak amaçlanan düşünceyi hayata geçirebilmeyi sağlayan motivasyon olarak tanımlanmaktadır (Sneyder, 2000; Peterson ve Luthans, 2003). Bireyin bir olay karşısındaki umutlu duruşu belirlediği amaçlarına yönelik pozitif motivasyonel durumunu ortaya koymaktadır. Bu nedenle bireylerin belirledikleri amaçlarına yönelik motivasyonlarının artması onların enerjilerini de artıracak ve bu durum sayesinde motive edici itici bir güce ulaşacaklardır (Snyder, 2000; Kaplan ve Biçkes, 2013; Luthans ve Youssef, 2007).

- **Dayanıklılık**

Psikoloji sermayenin bileşenlerinden birisi olan dayanıklılık kavram olarak; belirsizlik, başarısızlık gibi olumsuz durumlar karşısında olumlu değişim ve gelişim gösterebilme ve de bu durumlar karşısında esnek davranabilme olarak tanımlanmaktadır. Bu özelliğe sahip olan bireylerin, yaşadıkları olumsuz dönemi atlattıktan sonra eski performanslarına kısa sürede döndükleri ve değişikliklere karşı daha kolay uyum sağladıkları belirtilmektedir. Bu nedenle dayanıklılığa sahip bireylerin gerçekleri tüm yönleriyle kabul ettikleri, başarıya inandıkları, kuvvetli değerlere sahip oldukları ve beklenmeyen olaylar karşısında yeteneklerini ortaya daha çabuk çıkardıkları söylenmektedir (Erkuş ve Fındıklı, 2013). Bireylerin sahip olduğu dayanıklılık gücünün artması onların zor durumlarla baş edebilme seviyesini de artırmaktadır.

Sonuç olarak psikolojik sermaye örgütün sahip olduğu insan gücünün iyileştirilmesiyle ilişkili bir kavramdır ve örgütlerde çalışan bireylerin motivasyon ve potansiyellerini artırmak için psikolojik iyi oluş hallerini güçlendirmek gerekmektedir. Örgütler çalışanlarının öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık gibi

özelliklerini güçlendirirse örgüte olan bağlılık ve doğal olarak da örgütsel gelişim sağlanacaktır. İnsan kaynağının son derece önemli olduğu turizm sektöründe de psikolojik sermaye oldukça önemli bir güce sahiptir. Çünkü turizm sektörü emek yoğun bir sektördür ve örgüt iklimi pozitif yapıya sahip olduğunda çalışanlar daha verimli olacaktır.

## YÖNTEM

### Araştırmanın Amacı

İşletmelerin artan rekabet ortamında ayakta kalmasını sağlayan önemli noktalardan birisi personel memnuniyetidir. Çalıştığı işletme ortamından memnun olan kişilerin işletmeye bağlılıkları artmakta ve bunun sonucunda da daha yüksek performans göstererek üretken olmaktadır. Önemli bir hizmet sektörü olan turizm sektöründe de bireylerin iş doyumunu yaşamaları onların çalıştıkları işletmelere bağlılıklarını artırmaktadır. Psikolojik sermaye kavramı ile ilgili turizm sektöründe yapılan çalışmalar incelendiğinde psikolojik sermayenin iş tatmini, işe bağlılık, örgütsel vatandaşlık, çalışan bağlılığı, iş gören performansı gibi kavramlar üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir (Peak vd., 2015; Jung ve Yoon, 2015; Kaplan ve Biçkes, 2013; Kızanlıklılı ve Çöp, 2017). Çalışmalar incelendiğinde araştırmaların otel sektörü üzerinde gerçekleştirildiği belirlenmiştir. Hazırlanan bu çalışma ise otel sektöründe çalışan personelin bütünü ele almak yerine sadece mutfak çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerini belirlemeyi amaçlamıştır. Mutfak çalışanlarının sektör içinde yaşadığı zorluklar göz önüne alındığında psikolojik sermaye düzeylerinin belirlenmesi önemli bir unsurdur. Bu doğrultuda mutfak çalışanlarının bireysel özellikleri ile psikolojik sermaye düzeyleri arasında bir farklılığın olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaçtan yola çıkılarak bir ana hipotez ve beş alt hipotez belirlenmiştir.

**H1:** Araştırmaya katılanların bireysel özellikleri ile psikolojik sermaye düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1a: Araştırmaya katılanların cinsiyeti ile psikolojik sermaye düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1b: Araştırmaya katılanların medeni durumu ile psikolojik sermaye düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1c: Araştırmaya katılanların yaşı ile psikolojik sermaye düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1d: Araştırmaya katılanların eğitim durumu ile psikolojik sermaye düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1e: Araştırmaya katılanların işletmede çalışma süresi ile psikolojik sermaye düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

### Araştırmanın Evreni

Bu çalışmanın evrenini Nevşehir il merkezi ve ilçelerinde yer alan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan mutfak çalışanları oluşturmaktadır. Çalışma evreninin Nevşehir olarak belirlenmesinin sebebi bölgenin turizm açısından önemli bir potansiyele sahip olması ve bölgede yer alan otel mutfaklarında çalışan iş gücünün fazla olmasıdır. Araştırmada, evrenin hepsi ulaşılabilir özelliğe sahip olduğu için tam sayım yapılmıştır. Verilerin toplandığı 2017 yılı ağustos-eylül ayları içerisinde Nevşehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden elde edilen verilere göre on yedi adet dört yıldızlı ve altı adet beş yıldızlı otel olduğu tespit edilmiştir. Anket formları 02.10.2017-28.10.2017 tarihleri arasında otel yöneticilerinden alınan izinle bu otellerde görev yapan mutfak personeline uygulanmıştır. Otel yöneticileri ile yapılan görüşmeler neticesinde bölgede yer alan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde mutfak departmanında görev yapan 252 kişinin olduğu tespit edilmiş ve otel yöneticilerinden alınan izinle çalışanlara anket uygulanmıştır. Veri toplama sürecinin sonunda 224 anketin kullanılabilir olduğu belirlenmiştir.

### Veri Toplama Aracı

Bu çalışmada kullanılan veriler anket yöntemi kullanılarak elde edilmiştir. Araştırmaya katılanların psikolojik sermayelerini ölçmek üzere Luthans ve diğerleri (2007) tarafından geliştirilen ve Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçeye uyarlanan Psikolojik Sermaye Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte yer alan sorular 5'li Likert'e göre (1:Kesinlikle Katılmıyorum, 5:Kesinlikle Katılıyorum) derecelendirilmiştir "Psikolojik Sermaye Ölçeği" 3 maddesi ters yönlü olmak üzere 24 maddeden oluşmaktadır. Çalışmada kullanılan psikolojik sermaye ölçeğinin

Cronbach's Alfa güvenilirlik katsayısının 0,90 olduğu, Kaiser-Mayer-Olkin değerinin ise 0,91, faktör yüklerinin ise 0,415 ile 0,746 arasında olduğu tespit edilmiştir. Buna göre ölçeğin Cronbach's Alfa katsayısının güvenilirlik sınırları içerisinde yer aldığı görülmektedir.

### Verilerin Analizi ve Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde araştırma grubunu tanımlayıcı ve hipotezlerin test edilmesine yönelik yapılan analizlerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Araştırmaya katılanların psikolojik sermaye ortalaması 3.99 olarak hesaplanmıştır.

**Tablo 1. Ölçekte Bulunan İfadelerin Ortalama ve Standart Sapmalarına Değerleri**

İfadeler	Ort.	S.S.
1 Uzun süredir devam eden bir soruna çözüm bulma konusunda kendime güvenirim.	3,89	0,88
2 Yöneticilerle yaptığım toplantılarda işimle ilgili konularda kendime güvenirim.	3,97	0,81
3 Çalıştığım otel işletmesinin stratejilerine katkıda bulunma konusunda kendime güvenirim.	4,06	0,82
4 İşimle ilgili hedefler belirlemede kendime güvenirim.	4,07	0,80
5 Müşteri ya da tedarikçiler gibi işletme dışı kişilerle yaşanan sorunları halletme konusunda kendime güvenirim.	4,09	0,75
6 Çalışma arkadaşlarıma bilgi aktarırken kendime güvenirim.	4,20	0,75
7 Eğer işimle ilgili çıkmaza girersem, bu durumdan kurtulmanın mutlaka bir yolunu bulurum.	4,15	0,78
8 Şu sıralar işimle ilgili amaçlara ulaşmak için çok sıkı çalışmaktayım.	3,83	0,80
9 Bir problemi çözmenin pek çok yolu olduğu düşünmekteyim.	4,12	0,72
10 Şu sıralar kendimi işimde oldukça başarılı görmekteyim.	4,06	0,76
11 İşimle ilgili amaçlarıma ulaşabilmek için birçok yol bulabilirim.	4,05	0,69
12 Şu anda işimle ilgili ulaşmayı planladığım hedefleri gerçekleştirilmekteyim.	3,83	0,85
13 İşimde bir terslikle karşılaştığımda onun üstesinden gelmekte sıkıntı yaşıyorum. *	3,86	0,92
14 İşimle ilgili yaşadığım zorlukların üstesinden bir şekilde gelebilirim.	4,04	0,71
15 Mecbur kalırsam yardım almadan işimi tek başıma da yapabilirim.	4,08	0,75
16 İşimdeki stresli durumların üstesinden rahatlıkla gelebilmekteyim.	3,97	0,75
17 Geçmişte edindiğim tecrübeler sayesinde işimde karşılaştığım zorlukların üstesinden tek başıma gelebilirim.	4,02	0,85
18 Aynı anda, işimle ilgili birçok şeyin üstesinden gelebileceğimi düşünüyorum.	4,02	0,76
19 İşimle ilgili belirsiz durumlar oluştuğunda, genelde en iyi sonucun gerçekleşmesini umut ederim.	4,01	0,72
20 Eğer işimde bir şeylerin ters gitme ihtimali varsa kesinlikle ters gider. *	3,67	1,02
21 İşimle ilgili konularda her zaman bardağın dolu tarafından bakmayı tercih ederim.	3,81	0,82
22 Gelecekte işimle ilgili konularda, başıma iyi şeylerin geleceğini umuyorum.	3,99	0,82
23 İşimde işler istediğim şekilde gitmemektedir. *	3,90	0,98
24 İşime "her şeyde bir hayır vardır" şeklinde yaklaşıyorum.	3,95	0,82

\*maddeler ters kodlanmıştır.

Tablo 1'de araştırmada kullanılan psikolojik sermaye ölçeğine ilişkin ifadeler ile ifadelerin ortalama ve standart sapmalarına ilişkin değerlerine yer verilmiştir. Araştırma anketinin 13, 20 ve 23 numaralı İfadeleri ters kodlanmıştır. İfade ortalamaları incelendiğinde araştırmaya katılanların en fazla (4,20) "Çalışma arkadaşlarıma bilgi aktarırken kendime güvenirim." ifadesine katıldıkları ve en az "Eğer işimde bir şeylerin ters gitme ihtimali varsa kesinlikle ters gider." İfadesine katıldıkları gözlenmektedir.

**Tablo 2. Araştırmaya Katılanlarla İlgili Bazı Tanıtıcı Bilgiler**

Demografik Özellikler		n (224)	%
Cinsiyet	Erkek	174	77,7
	Kadın	50	22,3
Medeni Durum	Evli	100	44,6
	Bekâr	124	55,4
Yaş	18-24	76	33,9
	25-34	72	32,1
	35-44	46	20,5
	45 yaş ve üstü	30	13,5
Eğitim Durumu	İlköğretim	48	21,4
	Lise	98	43,8
	Ön lisans	42	18,8
	Lisans	30	13,4
	Lisansüstü	6	2,7
Çalışma Süresi	1 Yıldan az	82	36,6
	1-5 yıl	96	42,9
	6-10 yıl	23	10,3
	11-20 yıl	18	8,0
	21 yıl ve üstü	5	2,2

Tablo 2’de araştırmaya katılanların bireysel değişkenlerine ilişkin yüzde ve frekans dağılımları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde araştırmaya katılanların yaklaşık %78 ’inin erkek, % 44,6’sının evli olduğu görülmektedir. Yaş grupları arasındaki dağılımda ise çoğunluk %33,9 ile 18-24 yaş ve % 32,1 ile 25-34 yaş aralığındakilerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların eğitim durumları incelendiğinde % 43,8 ile lise ve %21,4 ile ilköğretim mezunları oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanların çalışma süreleri incelendiğinde ise çalışanların % 42,9’ünün 1-5 yıl arası süredir, %36,6’sının ise 1 yıldan az bir süredir mevcut işletmede çalıştıkları görülmektedir.

**Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Psikolojik Sermaye Düzeyleri ile Cinsiyetleri Arasındaki Farklılığa İlişkin t-Testi Sonuçları**

	n	Grup İstatistiği		Test İstatistiği	
		Ort.	S.S.	T	P
Erkek	174	4,10	0,44		
Kadın	50	3,59	0,36		

Araştırmaya katılan mutfak personelinin cinsiyetlerine göre psikolojik sermaye düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini incelenmek üzere t-testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 3’de verilmiştir. Tablo 3’deki verilere göre araştırmaya katılanların psikolojik sermaye düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ). Analiz sonucunda işletmelerde görev yapan erkek çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin kadın çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla  $H_{1a}$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Psikolojik Sermaye Düzeyleri ile Medeni Durumları Arasındaki Farklılığa İlişkin t-Testi**

	n	Grup İstatistiği		Test İstatistiği	
		Ort.	S.S.	t	P
Evli	100	3,97	0,48	383	0,702
Bekâr	124	4,00	0,46		

Araştırmaya katılan mutfak personelinin medeni durumlarına göre psikolojik sermaye düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini incelenmek üzere t-testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 4’de verilmiştir. Tablo 4’deki verilere göre araştırmaya katılan mutfak personelinin psikolojik sermaye düzeylerinin medeni durumlarına göre bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır ( $p=0,702>0,05$ ). Araştırma hipotezlerinden  $H_{1b}$  kabul edilmemiştir.

**Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Psikolojik Sermaye Düzeyleri ile Yaşları Arasındaki Farklılığa İlişkin ANOVA Testi**

Yaş	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	Ort.	S.S.	F	p	Tukey
18-24 <sup>a</sup>	76	3,91	0,48	28,17	0,040	a ile d
25-34 <sup>b</sup>	72	3,97	0,41			
35-44 <sup>c</sup>	46	3,99	0,51			
45 yaş ve üstü <sup>d</sup>	30	4,20	0,47			

Araştırmaya katılan mutfak personelinin yaşlarına göre psikolojik sermaye düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 5’de verilmiştir. Analiz sonucuna göre 0,04 ( $p < 0,05$ ) anlamlılık düzeyi ile katılımcıların yaşları ile psikolojik sermaye düzeyleri arasında farklılık saptanmıştır. Bu kapsamda  $H_{1c}$  kabul edilmiştir. Farklılığın kaynağını belirlemeye yönelik yapılan Tukey testi sonucuna göre 18-24 yaş arasında yer alan çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin 45 yaş ve üzerinde yer alan çalışanlara göre psikolojik sermaye düzeylerinin daha düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 6. Araştırmaya Katılanların Psikolojik Sermaye Düzeyleri ile Eğitim Durumu Arasındaki Farklılığa İlişkin ANOVA Testi**

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	Ort.	S.S.	F	p	Tukey
İlköğretim <sup>a</sup>	48	3,60	0,47	14,081	0,000	a ile b,c,d,e
Lise <sup>b</sup>	98	4,08	0,37			
Ön lisans <sup>c</sup>	42	4,01	0,49			
Lisans <sup>d</sup>	30	4,20	0,43			
Lisansüstü <sup>e</sup>	6	4,36	0,23			

Tablo 6’da araştırmaya katılan mutfak personelinin eğitim seviyeleri ile psikolojik sermaye düzeyleri arasında bir farklılığın olup olmadığı gösterilmektedir. İlgili tablo incelendiğinde, yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi sonucunda, katılımcıların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ile eğitim seviyeleri arasında anlamlı farklılığın olduğu belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Bunun sonucunda  $H_{1d}$  kabul edilmiştir. Farklılığın kaynağını belirlemeye yönelik yapılan Tukey testi sonucuna göre; ilköğretim mezunu çalışanların, diğer tüm eğitim düzeyi gruplarına göre en düşük psikolojik sermaye düzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 7. Araştırmaya Katılanların Psikolojik Sermaye Düzeyleri ile Mevcut İşletmede Çalışma Süreleri Arasındaki Farklılığa İlişkin ANOVA Testi**

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	Ort.	S.S.	F	p	Tukey HSD
1 yıldan az <sup>a</sup>	82	3,82	0,48	5,557	0,000	a ile b,c,d,e
1-5 yıl <sup>b</sup>	96	4,03	0,45			
6-10 yıl <sup>c</sup>	23	4,12	0,46			
11-20 yıl <sup>d</sup>	18	4,19	0,35			
21 yıl ve üstü <sup>e</sup>	5	4,43	0,13			

Tablo 7’de yer alan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi sonucuna göre; katılımcıların psikolojik sermaye düzeyleri işletmede çalışma süresine göre farklılık göstermektedir ( $p < 0,05$ ). Bu sebeple  $H_{1e}$  kabul edilmiştir. Buna göre turizm sektöründe çalışma süresi bir yıldan az olan çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin diğer gruptaki çalışanlara göre daha düşük olduğu görülmektedir.

## SONUÇ

Hizmet sektöründe işgören davranışları ve bu davranışlarının altında yatan etmenlerin anlaşılması işgücünü verimli kullanabilmek adına oldukça önemlidir (Koç ve Kızanıklı, 2017). Analiz sonuçlarından elde edilen

verilere göre; cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi, çalışma süresi gibi değişkenler, psikolojik sermaye düzeyi üzerinde anlamlı bir farklılığa neden olmaktadır. Bu sonuç Kızanlıkl ve Çöp'ün (2017) otel çalışanlarının psikolojik sermaye seviyelerini ölçtükleri çalışmayla benzerlik göstermektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin (3,99) yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre; otelde mutfak personeli olarak görev yapan çalışanların büyük bir bölümünün (% 77,7) erkek olduğu belirlenmiştir. Bu durum, özellikle otel mutfaklarında daha çok erkeklerin istihdam edildiğini göstermektedir. Araştırmaya katılanların büyük bir bölümünün (33,9) 18-24 yaşları arasında olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının büyük bir bölümünün lise (% 43,8) mezunlarından olduğu belirlenmiştir. Bu durum üniversite düzeyinde eğitim almış personelin eksikliğini ortaya koymaktadır. Araştırmaya katılanların çok büyük bir kısmının (% 79,5) 5 yıldan az bir süredir aynı işletmede çalışmaya devam ettiği tespit edilmiştir. Bu durum turizm sektöründe önemli bir sorun olan işgören devir hızının, otel mutfak çalışanları üzerinde de önemli düzeyde olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri göz önüne alındığında erkeklerin kadınlara göre daha yüksek düzeyde psikolojik sermayeye sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Otel yöneticilerin kadın çalışanların psikolojik sermayelerini düşüren etmenleri ortadan kaldırıp psikolojik sermaye seviyelerini yükseltecek uygulamalar başlatmaları gerekmektedir. Bu durum özellikle mutfak departmanında cinsiyete göre fırsat eşitliği sağlanmasında önemli bir değişken olarak görülebilir. Yaş değişkeni ile psikolojik sermaye düzeylerinin analizleri sonucunda mutfak çalışanlarının yaşları arttıkça psikolojik sermaye seviyelerinin de arttığı anlaşılmaktadır. Araştırma kapsamında en düşük psikolojik sermaye seviyesine sahip katılımcıların 18-24 yaş aralığındaki genç çalışanlar olduğu gözlenmektedir. Sürdürülebilir insan kaynakları yönetimi kapsamında genç çalışanların psikolojik sermaye seviyelerini azaltan faktörlerin ortaya çıkartılması örgütsel düzeyde işletmelere avantaj sağlayacaktır. Ayrıca yaş ile birlikte tecrübe gibi çalışma yaşamına olumlu katkılar sağlayabilecek değişkenlerin arttığı düşünüldüğünde; kişinin kendine güveni, yeterliliği, bilgi düzeyi ve sorunların üstesinden gelebilme becerilerinin artması çalışanlara olumlu katkılar sağlayabilmektedir.

Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının eğitim seviyeleri ile psikolojik sermaye düzeyleri incelendiğinde; eğitim seviyesi en yüksek olan mutfak çalışanlarının en yüksek psikolojik sermaye düzeyi ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Bu sebeple insan kaynakları departmanlarının işe alımlarda eğitim seviyesi yüksek personeli işe almaya yönelmeleri ayrıca çalışanlarına gerekli eğitim imkânı sağlayarak var olan psikolojik sermaye oranlarını arttırmaları çalışanların iş performanslarını artırma imkânı sağlayacaktır (Luthans vd. 2007b; Kızanlıkl ve Çöp 2017). Ayrıca otellerde mutfak departmanlarında görev yapan çalışanların özellikle üniversite düzeyinde ve alanında eğitim alması ve eğitim almaya teşvik edilmesi hem işletmeler açısından hem de çalışanların verimliliği açısından olumlu katkılar sağlayabilir. İşletmede istihdam edilme süreleri ile psikolojik sermaye seviyeleri arasındaki farklılık incelenmiş ve buna göre en düşük psikolojik sermaye ortalamasına sahip grubun işletmede 1 yıldan az çalışanlar olduğu belirlenmiştir. Ayrıca çalışmada işletmedeki çalışma süresi arttıkça çalışanların psikolojik sermaye ortalamalarının arttığı görülmektedir. Dolayısıyla turizmin yoğun olduğu sezonda çalıştırılıp sezon sonunda işten çıkartılan, kısa süreli-partime çalışan işgörenlerin psikolojik sermayelerinin düşük olacağı söylenebilir. Hizmet sektöründe düşük psikolojik sermaye ise düşük performans (Akdoğan ve Polatçı, 2013) ve mesleki tükenmişlik (Lin, 2013) anlamına gelmektedir. Bu yüzden çalışanların iş kaybı korkusu ya da işgören devir hızının yüksek düzeyde olması gibi nedenler aynı zamanda çalışanların işletmeye karşı olan bağlılıkları üzerine de etki edebilecek ve böylece çalışanların işletme içerisinde kendilerini güvensiz, umutsuz, problemlere çözüm bulma çabasından yoksun olma, iş motivasyonunun düşük olması gibi olumsuz değişkenlere yol açabileceği söylenebilir.

Psikolojik sermaye işletmelerin rakiplerine rekabet üstünlüğü sağlama konusunda etkin bir unsurdur (Luthans, Luthans ve Luthans, 2004). Otellerin insan kaynakları yöneticileri psikolojik sermaye seviyesi yüksek işgören alımı yaparak veya mevcut çalışanların psikolojik sermaye seviyelerini yükselterek hem mesleki tükenmişlik yaşamayan hem de performansı yüksek işgörenler çalıştırabilir. Bu sayede rakip işletmelere rekabet üstünlüğü sağlayan insan gücü ile örgütsel amaçlarına ulaşmaları kolaylaşmış olacaktır.

Yapılacak olan çalışmalarda çalışanların psikolojik sermaye düzeyleri üzerinde çalışılan bölümün ve diğer farklı değişkenlerin psikolojik sermaye üzerinde ne düzeyde etki ettiği belirlenebilir. Bu çalışma kültür turizminin önemli destinasyonlarından birisi olan Nevşehir'de yapılmıştır. Bu bölgede bulunan büyük ölçekli oteller genel



olarak yarım pansiyon türünde çalışmaktadır. Bu yüzden her şey dahil sistem ya da farklı pansiyon türlerine göre çalışılan işletmelerde uygulanacak araştırmalar diğer değişkenlerle birlikte çalışanların psikolojik sermaye düzeylerine farklı şekilde etki edebilir. Ayrıca catering işletmeleri ya da mutfak departmanı bulunan diğer işletmelerin çalışanlarına uygulanacak çalışmalar da farklı sonuçların elde edilmesini sağlayabilir.

#### KAYNAKÇA

- Akdoğan, A. ve Polatçı, S. (2013). Psikolojik sermayenin performans üzerindeki etkisinde iş aile yayılımı ve psikolojik iyi oluşun etkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(1), 273-293.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1997). *Self Efficacy. The Exercise of Control*. NY: W.H Freeman and Company.
- Belcher, J. T. (2009). Optimism, psychological well-being, and quality of life in females with fibromyalgia syndrome. Unpublished Doctoral Thesis. Capella University.
- Çetin, F. ve Basım, H. N. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdare Dergisi*. 45(1), 121-137.
- Carver, C. S. (2002). Optimism.  
[http://dceps.cancer.gov/brb/constructs/dispositional\\_optimism/dispositional\\_optimism.pdf](http://dceps.cancer.gov/brb/constructs/dispositional_optimism/dispositional_optimism.pdf). (Alıntı Tarihi: 12.09.2017)
- Çetin, F., Hazır, K. ve Basım, H.N. (2013). Destekleyici örgüt kültürü ile örgütsel psikolojik sermaye etkileşimi: Kontrol odağının aracılık rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 31-52.
- Erkuş, A. ve Fındıklı, M. A. (2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), 302-318.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived supervisor support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Gable, S. and Haidt, J. (2005). What (and why) is positive psychology? *Review of General Psychology*, 9, 103-110.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*. 1(1), 167-182.
- Hayes, C. T. (2007). Optimism, stress, life satisfaction, and job burnout in restaurant managers. *The Journal of Psychology*, 14(6), 565-579.
- Jung, H.S. ve Yoon, H.H. (2015) The impact of employees' positive psychological capital on job satisfaction and organizational citizenship behaviors in the hotel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 27(6):1135-1156.
- Kaplan, M. ve Biçkes, D. M. (2013). The relationship between psychological capital and job satisfaction: A study of hotel businesses in Nevşehir. *Journal of Management & Economics*, 20(2), 233-242.
- Kızanlıklılı, M. ve Çöp S. (2017). Otel İşletmesi Çalışanlarında Pozitif Psikolojik Sermaye ile İş Performansı Algısı Arasındaki İlişki. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(3), 268-287.
- 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.
- Lin, T. L. (2013). The relationships among perceived organization support, psychological capital and Employees' Job burnout in international tourist hotels. *Life Science Journal*, 10 (3), 2104-2112.
- Linley, A. P., Joseph, S., Harrington, S. and Wood, A. M. (2006). Positive psychology: Past, present and (possible) future. *Journal of Positive Psychology*. 1, 3-16.

- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developng and Managing Psychological Strengths. *Academy of Management Executive*, 16, 57-72.
- Luthans, F. and Avolio, B. J. (2009). The Point of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 291-307.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., and Norman, S. M. (2007b). Psychological capital: Measurement and relationship with performance and job satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F.; Luthans, K. W., and Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), January-February, (45-50).
- Luthans, F. and Youssef C. M. (2004). The point of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 33(2),143-160.
- Luthans, F. and Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33, 321-349.
- Luthans, F., Youssef, C. M., Avolio, B. J. (2007a), *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*, Oxford, UK: Oxford University Press.
- Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., ve Lee, G. (2015). Why is hospitality employees' psychological capital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. *International Journal of Hospitality Management*, 50, 9-26.
- Peterson, S. J. ve Luthans, F. (2003). The positive impact and development of hopeful leders. *Leadership and Organizational Development Journal*, 24(1), 26-31.
- Schwarzer, R. and Jerusalem, M. (1995). Generalized self-efficacy scale. J. Weinman, S. Wright ve M Johnston (Ed.) Measures in Health Psychology: A user's portfolio. causal and control beliefs. Windsor, UK: Nfer-Nelson.
- Seligman, M. E. P., Csikszentmihalyi, M. (2000). Poisitive Psychology. *American Psychological Association*. 55(1), 5-14.
- Snyder, C. R. (2000). *Handbook of hope: Theory, Measures and Applications*. Academic Press. San Diego.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 113-130.
- Zulkosky, K. (2009) Self-efficacy: A concept analysis. *Nursing Forum*, 44(2), 93-102.