

**T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İSTANBUL'DAKİ 4-5 YILDIZLI OTEL PERSONELİNİN
KURUMSALLAŞMA ALGISININ ÖZNEL İYİ OLUŞ VE ÖZ
UYUM DÜZEYLERİNE ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

**Hazırlayan
GÖNÜL AKIN**

**Tez Danışmanı
YRD. DOÇ. DR. TÜLAY GÜZEL**

**T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**İstanbul'daki 4-5 Yıldızlı Otel Personelinin Kurumsallaşma Algısının
Öznel İyi Oluş ve Öz Uyum Düzeylerine Etkisi**

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan

Gönül AKIN

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Tülay GÜZEL

Çanakkale-2014

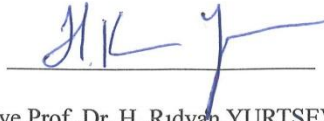
TAAHHÜTNAME

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “İstanbul’daki 4-5 Yıldızlı Otel Personelinin Kurumsallaşma Algısının Özel İyi Oluş ve Öz Uyum Düzeylerine Etkisi” adlı çalışmanın tarafımdan bilimsel ahlak ve değerlere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını, yararlanan eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yazıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

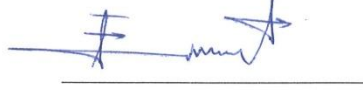
18/07/2014

Gönül AKIN

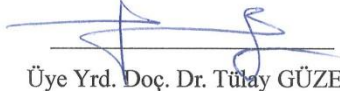
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne
**Gönül AKINA'a ait İSTANBUL'DAKİ 4-5 YILDIZLI OTEL PERSONELİNİN
KURUMSALLAŞMA ALGISININ ÖZNEL İYİ OLUŞ VE ÖZ UYUM
DÜZEYLERİNE ETKİSİ** adlı çalışma, jürimiz tarafından TURİZM İŞLETMECİLİĞİ
Anabilim Dalı, **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak oybirliği ile kabul edilmiştir.



Üye Prof. Dr. H. Rıdvan YURTSEVEN



Üye Doç. Dr. Ekrem TUFAN



Üye Yrd. Doç. Dr. Tülay GÜZEL

(Danışman)

Tez No : 10045325

Tez Savunma Tarihi: 04.07.2014



ONAY

Doç. Dr. İbrahim Hakkı ÖZTÜRK

Enstitü Müdürü

19.07./2014

ÖZET

İstanbul'daki 4-5 Yıldızlı Otel Personelinin Kurumsallaşma Algısının Öznel İyi Oluş ve Öz Uyum Düzeylerine Etkisi

Bu araştırmanın amacı, otel işletmesi çalışanlarının kurumsallaşma algılarını tespit etmek ve çalışanların kurumsallaşma algılarının öznel iyi oluş ve öz uyum düzeylerine etkisini ortaya çıkarmaktır. Bu çalışmanın alan araştırması kısmında bağımsız değişken olarak kurumsallaşma algısının bağımlı değişkenler olarak belirlenen öznel iyi oluş ve öz uyum düzeyleri üzerindeki etkisi ölçülmüştür. Kurumsallaşma algısını, öznel iyi oluşu ve öz uyumu ölçmede daha önce geliştirilmiş ve geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş çok boyutlu ölçekler kullanılmıştır. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden yargısal (amaca göre) örnekleme yöntemi ile İstanbul il sınırları içinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı 63 otel işletmesi araştırma kapsamına alınmış ve veriler otel işletmeleri çalışanlarından anket yoluyla elde edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, kurumsallaşmaya yönelik algısı yüksek olan otel işletmeleri çalışanlarının öznel iyi oluş ve öz uyum düzeylerinin de yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırma ışığında, öznel iyi oluş ve öz uyum düzeyleri yüksek personelle çalışmak isteyen otel işletmelerinin kurumsallaşmaya yönelik uygulamalara gereken önemi vermeleri gerekmektedir.

Anahtar Sözcükler: Kurumsallaşma algısı, öznel iyi oluş, öz uyum, otel işletmeleri.

ABSTRACT

The Effect of Institutionalization Perception of Employees on Their Subjective Well-Being and Self –Concordance in 4-5 Stars Hotel Staff in Istanbul

The purpose of this study is to analyze the perception of institutionalization of the hotel businesses employees and to identify the effect of perceptions of the employees on subjective well-being and self-concordance. In the field research part of this study the effect of institutionalization perception as the independent variable on the levels of subjective well-being and self-concordance effect is measured. Multi dimensional scales that are previously developed and tested in terms of validity and reliability are used to measure the institutionalization perception, subjective well-being and self-concordance. In the study, 63 hotel businesses, operating as four and five star hotel in Istanbul are covered through judicial (by purpose) sampling method which is a non-random sampling method and the study data is obtained from hotel businesses employees through questionnaires.

According to the study results, it is concluded that the hotel businesses employees whose institutionalization perception is high also have high levels of subjective well-being and self-concordance. In the light of this study, the hotel businesses which target to work with employees who have higher levels of subjective well-being and self-concordance should give due importance to institutionalization applications.

Key words: Institutionalization perception, subjective well-being, self concordance, hotel businesses.

ÖNSÖZ

Tezin hazırlanması sürecinde sahip olduğu bilgi birikimi ve tecrübesi ile sağladığı katkılardan, uygulama aşamasındaki tavsiye ve yardımlarından dolayı danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Tülay GÜZEL’e teşekkürü bir borç bilirim.

Yüksek lisans programı ve tez süresi boyunca sahip olduğu akademik ve sosyal bilgi birikimi ile sağladığı değerli katkılarından, ayrıca tüm bu süreç içerisinde göstermiş olduğu anlayış, rehberlik ve desteğinden ötürü Sayın Prof. Dr. Murat GÜMÜŞ’e çok teşekkür ederim. Araştırmanın istatistiksel analizleri konusunda yardımlarını esirgemeyen Sayın Öğr. Gör. Bahattin HAMARAT’a en içten teşekkürlerimi sunarım.

Bu uzun ve zorlu süreçte büyük ilgisi ve sınırsız desteği için Namık Kemal Üniversitesi Öğr. Gör. Serhat SEZEN’e çok teşekkür ederim. Ayrıca disiplinli çalışmaları ve insani değerleri ile her zaman örnek edindiğim Arş. Gör. Ömer ÇOBAN’ a da teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmada yararlandığım kaynakların yazarlarına tezime katkılarından dolayı teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca araştırmanın analiz kısmı için gerekli olan verilerin toplanmasında kullanılan anketlere katılan tüm otel sahibi, yönetici ve çalışanlarına da teşekkür ederim.

Son olarak, tüm eğitim hayatım boyunca olduğu gibi bu dönemde de gösterdikleri özveri ve destekleri için çok değerli annem ve babama sonsuz teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	v
ABSTRACT	vi
ÖNSÖZ	vii
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	viii
TABLolar LİSTESİ	ixiii
ŞEKİLLER LİSTESİ	x
GİRİŞ	1

BÖLÜM I

KURUMSALLAŞMA ÇERÇEVESİ

1.1.Kurumsallaşma Kavramı	3
1.2. Kurumsallaşmanın Göstergeleri	4
1.2.1.İşletme Anayasası	5
1.2.2.Profesyonelleşme	5
1.2.3.Örgüt Yapısı	5
1.2.4.Yetki Devri ve Yetkilendirme	6
1.2.5.Yönetim Anlayışı ve Yönetime Katılma	7
1.2.6.Karar Verme Şekli.....	7
1.2.7.Etkin Bir İletişim Sisteminin Kurulması.....	8
1.3.Kurumsallaşmanın Amaçları	9
1.4.Kurumsallaşmanın Yararları	10
1.4.1.Kurumsallaşmanın İşletme Açısından Yararları	10
1.4.2.Kurumsallaşmanın Sosyolojik Açıdan Yararları.....	12
1.5.Kurumsallaşmanın Sakıncaları	12
1.6.Kurumsallaşmış İşletmelerin Özellikleri	13
1.6.1.Stratejik Plan	13
1.6.2.İnsan Kaynakları Uygulamaları	13

1.6.3.Bilgi Sistemi.....	14
1.6.4.Kendine Has Kimlik.....	14
1.6.5.İç Kontrol Sistemi	14
1.6.6. Örgüt Kültürü	15
1.7.Turizm İşletmelerinde Kurumsallaşma	16
1.8.Kurumsal Yönetim	20
1.8.1. Kurumsal Yönetim İlkeleri	20
1.9. Kurumsallaşma Algısı	21

BÖLÜM II

ÖZNEL İYİ OLUŞ VE ÖZ UYUM ÇERÇEVESİ

2.1.Öznel İyi Oluş Kavramı.....	23
2.2.Öznel İyi Oluşun Alt Boyutları	26
2.2.1.Öznel İyi Oluşun Olumlu Duygulanım Boyutu	27
2.2.1.1.Gurur	27
2.2.1.2.Güven	27
2.2.1.3.Heyecan.....	27
2.2.1.4.Neşe.....	28
2.2.2.Öznel İyi Oluşun Olumsuz Duygulanım Boyutu	28
2.2.2.1.Korku.....	28
2.2.2.2.Öfke.....	29
2.2.2.3.Üzüntü	29
2.3.Öznel İyi Oluş Kuramları	30
2.3.1. Erek (Telic) Kuramı	30
2.3.2. Seçim Kuramı.....	30
2.3.3. Etkinlik (Activity) Kuramı	31
2.3.4. Uyum Kuramı.....	31
2.3.5. İstek Kuramı.....	32
2.3.6. Aşağıdan Yukarı (Bottom-Up) ve Yukarıdan Aşağı (Top-Down) Kuramları	32
2.3.7. Yargı Kuramları	33
2.3.8. Sosyal Karşılaştırma Kuramı	33

2.3.9. Acı ve Haz Kuramı.....	34
2.3.10. Otantik Öznel İyi Oluş Kuramı	34
2.4. Öznel İyi Oluşa Etki Eden Faktörler	35
2.4.1. Demografik Faktörler.....	35
2.4.1.1. Yaş.....	35
2.4.1.2. Cinsiyet	36
2.4.1.3. Medeni Durum	36
2.4.1.4. Eğitim Seviyesi	37
2.4.1.5. Dini İnançlar.....	37
2.4.1.6. Sağlık.....	38
2.4.1.7. Meslek.....	39
2.4.2. Ekonomik Faktörler	39
2.4.2.1. Gelir Düzeyi	40
2.4.2.2. İşsizlik ve Enflasyon	40
2.4.3. Kişisel Faktörler	41
2.4.3.1. Gen	41
2.4.3.2. Kişilik Özellikleri.....	41
2.4.3.3. Fiziksel Görünüş/Fiziksel Çekicilik	42
2.4.4. Çevresel Faktörler	43
2.4.4.1. Sosyal İlişkiler.....	43
2.4.4.2. Kültürel Durum	44
2.5. İş Yaşamında Öznel İyi Oluş.....	45
2.6. Öz Uyum	47
2.7. Öz Uyum İle Öznel İyi Oluş İlişkisi.....	49

BÖLÜM III

KURUMSALLAŞMA ALGISININ PERSONELİN ÖZNEL İYİ OLUŞ VE ÖZ UYUM DÜZEYLERİNE ETKİSİNİN İNCELENMESİ: İSTANBUL 4 VE 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ

3.1. Araştırmanın Problemi (Sorun)	51
3.2. Araştırmanın Önemi	51

3.3. Araştırmanın Amacı	52
3.4. Araştırma Evreni ve Örneklem.....	52
3.5. Veri Toplama Yöntem ve Aracı	53
3.6. Araştırmanın Sınırlılıkları	54
3.7. Araştırmanın Varsayımları	55
3.8. Araştırma Verilerinin Analizi.....	55
3.9. Araştırmanın Bulguları.....	55
3.9.1. Araştırmaya Katılan İşletmelerin ve İşletme Personelinin Özellikleri	55
3.9.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlikleri	56
3.9.3. Araştırma Modeli	58
3.9.4. Araştırmanın Hipotezleri.....	59
SONUÇ VE ÖNERİLER	76
KAYNAKÇA	82
EKLER:	91
EK 1: KURUMSALLAŞMA ANKETİ	91
EK:2 ÖZNEL İYİ OLUŞ ANKETİ.....	93
EK 3: ÖZ UYUM ANKETİ	96

KISALTMALAR

AICPA	: Amerikan Ruhsatlı Muhasebeciler Enstitüsü Denetim Yönergeleri Komitesi
OECD	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü Kurumsal Yönetim Komitesi
TDK	: Türk Dil Kurumu
TUROFED	: Türkiye Otelciler Federasyonu
UNESCO	: Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü
YEM	: Yapısal Eşitlik Modeli

TABLOLAR LİSTESİ

1.1. Örgütsel Kültür Tanımları	16
1.2. Türkiye’de Konaklama Tesislerinin Tür ve Sınıflarına Göre Dağılımı	17
1.3. İstanbul’da Konaklama Tesislerinin Dağılımı (Mart 2013)	18
1.4. İstanbul’da Konaklama Tesislerinin Dağılımı (Mart 2014)	19
2.1. Dışa Dönük ve İçe Dönük Kişilik Karşılaştırması	25
3.1. Ölçeklerin Güvenirlik Analizleri ve Bazı Betimleyici İstatistikler	57
3.2. Ölçme Modeline Ait Uyum Ölçütleri Değerleri	60
3.3. Araştırma Modeli İçin YEM Sonuçları	63
3.4. Cinsiyete Göre Tüm Boyutlarda Ortalamalar Arası Farklılık Testi	66
3.5. Pozisyona Göre Tüm Boyutlarda Ortalamalar Arası Farklılık Testi	67
3.6. Otelin Yıldız Durumuna Göre Tüm Boyutlarda Ortalamalar Arası Farklılık Testi.....	68
3.7. Çalışanların Yaş Durumuna Göre Tüm Boyutlarda Ortalamalar Arası Farklılık Testi.....	70
3.8. Çalışanların Kıdem Durumuna Göre Tüm Boyutlarda Ortalamalar Arası Farklılık Testi	74

ŞEKİLLER LİSTESİ

1.1.	Kurumsal Yönetim İlkeleri	20
3.1.	Araştırmaya Yönelik Ölçme Modeli	58
3.2.	Ölçüm Modeli İlişkiler ve t İstatistikleri	62

GİRİŞ

Günümüzde küreselleşme sonucunda ortaya çıkan teknolojik ve ekonomik gelişmeler işletmelerin içinde bulundukları rekabet koşullarını etkilemektedir. İşletmelerin değişen rekabet koşullarına uyum sağlayabilmek ve bu rekabet ortamında varlıklarını sürdürebilmek için yoğun çaba sarf etmeleri gerekmektedir. Değişime ayak uydurabilmenin ve varlığını sürekli kılabilmenin yollarından birisi de işletmelerin kurumsallaşmaya yönelik faaliyetlerde bulunmasıdır.

İnsan sosyal bir varlıktır, duyguları, düşünceleri, inançları, değerleri ve yaşadığı toplumun kültürü onu etkiler. Bu etkilenme onun doğal yaşamının vazgeçilmez bir parçasını oluşturan iş yaşamını da ciddi derecede etkilemektedir. Dolayısıyla, bireyin yaşam kalitesinin artırılmasının yollarından biri de iş hayatının kalitesinin artırılmasına bağlı olduğu ortaya çıkmaktadır. Birey örgütünde mutlu oldukça bunun sosyal yaşama yansıması mümkün olabilecektir. Elbette bazı durumlarda her iki yaşamın birbirini etkilemediği de görülebilir. Ancak, genel olarak denilebilir ki iş hayatındaki mutluluk iş dışı yaşamdaki mutluluğu da artıracaktır.

Bir işletmenin varlığını sürdürebilmesi açısından insan kaynağının iyi değerlendirilmesi gerekir. Özellikle turizm sektörü gibi hizmet üreten ve emek yoğun faaliyet gösteren işletmelerde insan faktörü önemli bir yere sahiptir. Turizm sektörünün önemli bir parçası olan otel işletmelerinde üstün ve etkili bir performansa ulaşmak hedefleniyorsa kurumsallaşma ilkelerine uygun bir yapının geliştirilmesi son derece önemlidir. Kurumsallaşma sayesinde uzmanlığa dayalı bir yönetim benimsenerek işgören memnuniyeti sağlanacak, çalışanların işletme içerisinde öznel iyi oluş ve öz uyum düzeyleri artacak ve böylelikle müşterilere olumlu şekilde yansyarak işletmenin tekrar tercih edilmesinin önünü açacaktır.

Bu çalışma işletme personelinin kurumsallaşmaya yönelik algısının yüksek oluşunun işletmelerin daha etkili ve etkin yönetilmesine yol açtığı ve işgörenlerin öznel iyi oluş ve öz uyum düzeylerini arttırdığı hipotezine dayanmaktadır. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde “**kurumsallaşma çerçevesi**” başlığı altında kurumsallaşmanın tanımı, göstergeleri, amaçları, yararları, sakıncaları gibi konulara değinilmiştir. İkinci bölümde “**öznel iyi oluş ve öz uyum çerçevesi**” başlığı altında öznel iyi oluşun tanımı, olumlu ve olumsuz alt boyutları, kuramları, etki eden faktörler, iş yaşamında öznel iyi oluş açıklanmaya çalışılmış ve ardından öz uyum kavramı açıklanarak

öznel iyi oluşla ilişkisine değinilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise, kurumsallaşma algısının öznel iyi oluş ve öz uyuma etkisi üzerine yapılan araştırma, iki kısımda ortaya koyulmuştur. İlk kısımda araştırmanın problemi, amacı, önemi, hipotezler, veri toplama yöntemleri detaylı bir biçimde aktarılmış, ikinci kısımda ise; yapılan istatistiksel analizlerin sonuçları, elde edilen bulgular, tartışma, sonuç ve öneriler ortaya konulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

KURUMSALLAŞMA ÇERÇEVESİ

Kurumsallaşmayı kavramsal bir çerçeve olarak ele almayı amaçlayan bu bölümde bir kavram olarak kurumsallaşma en yalın biçimde ve en genel hatlarıyla açıklanmaya çalışılacaktır. Ardından sırasıyla kurumsallaşmanın göstergeleri, amaçları, yararları, sakıncaları ile kurumsallaşmış işletmelerin özelliklerine değinilerek, turizm işletmelerinde kurumsallaşma konusu irdelenecektir. Kurumsallaşmanın daha iyi anlaşılabilmesi için kurumsal yönetim kavramı ve kurumsal yönetim ilkeleri de bu bölümde açıklanacaktır.

1.1.Kurumsallaşma Kavramı

Farklı iş kollarında faaliyet gösteren işletmelerin son yıllarda kurumsallaşmaya yönelik çabaları, iş dünyasında konunun önemini göstermektedir. Böylesi ilgi gören kurumsallaşmanın teorik anlamda ne ifade ettiğinin bilinmesi önem kazanmaktadır. Kurumsallaşma konusunda öne çıkan bazı tanımlar şu şekildedir:

Kurumsallaşma, en yalın anlatımla konu ne olursa olsun her türlü etkileşim ve iletişimde belirli kuralların hakim olması demektir (Kiracı ve Alkara 2009: 175).

Kurumsallaşma bir şirketin kişilerden ziyade kurallara, standartlara, prosedürlere sahip olması, kendisine özgü selamlama biçimlerini, iş yapma usul ve yöntemlerini içermesi ve bu sayede diğer şirketlerden farklı ve ayırt edici bir kimliğe bürünmesi sürecidir (Büte 2010: 8).

Kurumsallaşma; firmaların belirli amaç ve hedefler doğrultusunda, belirli ilke ve değerler çerçevesinde yönetilmesidir (Türk 2007: 38).

Kurumsallaşma genel olarak bir şirketin kişisel tarz ve yeteneklere bağlı olmaktan ziyade kabul edilmiş ortak kurallarla, standartlarla, prosedürlerle çalışma alışkanlığını yerleştirmesi, kendisine özgü kültür oluşturmaya, bu sayede diğer şirketlerden farklı ve ayırt edici bir kimliğe bürünmesi şeklinde tanımlanabilir (Hacısalıhoğlu 2007: 30).

Kurumsallaşma örgütsel öğrenmeyi bireysel öğrenmeden ayıran süreçtir. Bu süreçte örgütler kurumlara dönüşür (Wiseman 2007: 1114).

Kurumsallaşma, bir şirketin uzun ömürlü olması ve gelecek nesillere geçmesi için son derece önem arz etmektedir. Bu nedenle de kurumsallaşmanın temel amacı, patron, yönetici gibi kişiler ve yöntemlerinden bağımsız olarak firmanın devamlılığının ve büyümesinin sağlanmasıdır (KOBİ Araştırmaları 2010: 5).

Kurumsallaşma işletmenin bir “sistem” haline gelmesi demektir. Örgütlerin bir sistem haline gelmesinden ise, aşağıdaki özellikleri gösteren bir bütün anlaşılmaktadır (Özdevecioğlu 2004: 116-117):

- Tüm birimler arasında koordinasyonun sağlanması,
- Yöneticilerin aileye yakınlıkla değil, bilgi, tecrübe ve yeteneklere göre belirlenmesi,
- Örgüt içi ve dışı bilgi akış sisteminin kurulması,
- Patronun kararlarının değil, örgüt çalışmalarının da katılımı ile verilecek kararların egemen olması,
- Değişen çevre şartlarına uyumun sağlanması,
- İç ve dış müşteri memnuniyetinin sağlanması,
- Sosyal sorumlulukların yerine getirilmesi,
- Örgüt yapısının açıkça belirlenmesi,
- Yetki ve sorumlukların bilinmesi,
- Modern yönetim tekniklerinin uygulanmasıdır.

Kurumsallaşmanın özünde işletmenin yöneticileri değişse bile devamlılığı sürdürmesi yatar. İşletmede oluşturulacak planlı ve düzenli bir yönetim sistemi sonucunda, pazarlamadan insan kaynakları bölümüne kadar saat gibi işleyen bir sistem olmalıdır (KOBİ Araştırmaları 2010: 10).

1.2. Kurumsallaşmanın Göstergeleri

İşletmelerde kişiye değil modele dayalı bir sistemin olması gerektiğini ifade eden kurumsallaşmanın, bir işletmedeki varlığına ilişkin bazı göstergeleri bulunmaktadır. Bu göstergeler; işletme anayasası, profesyonelleşme, etkin bir örgüt yapısı, yetki devri, yetkilendirme, yönetim anlayışı, karar verme şekli ve etkin bir iletişim sisteminin kurulması şeklinde özetlenebilir (Yazıcıoğlu ve Koç 2009: 500). Bu göstergelerin her birinin ne anlama geldiği ve işletmeler açısından ne ifade ettiği bu bölümde açıklanmaya çalışılacaktır.

1.2.1.İşletme Anayasası

Toplum hayatı sürekli olarak örf, adet ve değişik tür kanunlarla düzenlenerek sürmektedir. Dolayısıyla aynı toplumsal hayat içinde yer alan işletmeleri ve iş hayatını da devam eden sistemden ayrı tutmak mümkün değildir. İşletmeler ve iş hayatı, ahlaki değer yargılarına göre bu mesleği yürütenlerce getirilmiş mesleki kurallardan, mesleki organizasyonların getirdiği düzenleme ve kurallardan, devletin koymuş olduğu kanun ve tüm düzenleyici tedbirlerden etkilenmektedir (Arslan 2013: 18). İşletme anayasası, işletmenin vizyon ve misyonunun yer aldığı, işletmeye ait genel ve özel hedeflerin belirlendiği, iş ve işleyişe ilişkin tüm ilke ve kurulların yazılı olarak ortaya konulduğu temel bir yol göstericidir (Karavardar 2011: 161).

1.2.2.Profesyonelleşme

Toplumsal ve mesleki hayat içerisinde profesyonel, profesyonellik ve profesyonelleşme kavramları sıkça kullanılmaktadır. Toplumda bir görevi, bir mesleği düzenli ve en az hata ile sürdüren kişiye profesyonel denir (Şahman vd. 2008: 3). Bu anlamıyla kişiye dair profesyonellikten söz edilebilir.

Profesyonellik, bireyin sahip olduğu bir nitelik olarak ele alındığında, bir uzmanlık ve yetkinliğin, görevlerin belirli bir kalite ve standart göz önünde bulundurularak yerine getirilmesinde ve sorun çözme aşamalarında kullanılması anlamına gelmektedir (Kurutkan 2001; 4).

İşletmenin profesyonelleşmesi yönetimde profesyonellerin istihdam edilmesi, işletme ikliminin profesyonel çalışanların özelliklerini destekleyecek (otonomi, sürekli eğitim vb.) şekilde geliştirilmesi ve işletmenin sektördeki profesyonel ve sektörel kurumlarla ilişki içerisinde bulunması olarak tanımlanabilir (Şahman vd. 2008: 3).

Profesyonelleşme ise işletme içerisindeki iş ve işlemlerin o konuda uzman kişiler tarafından yerine getirilmesi, görev, yetki ve sorumluluk dengesinin uzmanlık esasına göre belirlenmesi anlayışına dayanmaktadır (Karavardar 2011: 161).

1.2.3.Örgüt Yapısı

İnsanlar zamanlarının büyük kısmını işyeri, okul gibi örgütler içinde geçirmektedir. Örgüt üyelerinin uyması gereken bir takım kurallar bulunmaktadır. Üyeler örgüt içerisinde

kendi kişisel isteklerine göre değil, planlanan şekilde hareket etmek ve iletişim kurmak durumundadırlar.

Örgüt yapısı da kurumsallaşmayı etkileyen unsurlardandır (Şahman vd. 2008: 8). Kurumsallaşma için en önemli faktör, işletmenin büyüklüğüne, çalışmalarının kapsamına, dağıtım kanallarına, geleceğe ilişkin genişleme projelerine en uygun yapının kurulmasıdır (Kılınç ve Ertaş 1996: 45).

Örgüt yapısıyla ilişkili altı temel değişken üzerinde durulabilir. Bunlar uzmanlaşma, kuralların standardizasyonu, personel uygulamalarının standardizasyonu, biçimsellik, merkeziyetçilik ve şekildir (Gündüz 2008: 59). *Uzmanlaşma*, örgütsel görevlerin kendi içerisinde parçalara ayrılmış işlere bölümlendirilme derecesidir. Uzmanlaşma yoğun ise her bir çalışan görevlerin sınırlı kısmını yerine getirmektedir. *Standardizasyon*, örgütte benzer faaliyetlerin tek tip yerine getirilme düzeyidir. Örneğin, Mc Donalds gibi aşırı standartlaşmış örgütlerde çalışma faaliyetlerinin içeriği ayrıntılı olarak tanımlanır ve benzer faaliyetler her bir şubede aynı şekilde yapılır (Özdaşlı 2010: 100-101). *Biçimsellik*, çalışanların yönlendirilmesi ve denetlenmesi amacıyla kullanılan yazılı süreçleri ifade etmektedir (Örücü vd. 2012: 4). *Merkeziyetçilik*, karar verme yetkisinin ne dereceye kadar yönetim hiyerarşisinde tepe noktada toplandığını ifade eder (Gündüz 2008: 59). Bu tanıma göre karar verme hakkı üst yönetimde olan örgütün merkezileşme derecesinin yüksek olacağını söylemek mümkündür. Son olarak *örgüt şekli* ise yine Gündüz (2008: 59)'e göre, örgütün rol yapısını (emir komuta zincirinin uzunluğunu, yöneticilerin kontrol alanının genişliğini, örgüt içindeki teknik ya da destek personelin az ya da çok oluşunu) ifade eder.

1.2.4.Yetki Devri ve Yetkilendirme

İşletmeler büyüdükçe, yapılması gereken faaliyetler ve bu faaliyetleri yapacak insan sayısı da artar. Yönetim kademeleri ve işbölümü fazlalaşır. İşbölümü genişledikçe çeşitli grupları ve bunların faaliyetlerini ortak amaca ulaşacak şekilde düzenlemek, görevleri dağıtmak, yetki ve sorumlulukları belirlemek önem kazanır (Gündüz 2008: 55).

Yetkilendirme ise çalışanların gerektiğinde kendi inisiyatiflerini kullanarak işleriyle ilgili karar verebilme yetkisine sahip olma durumudur (www.yonetimcozumleri.com).

Yetki devri, yöneticinin sahip olduğu karar verme hakkını kendisine bağlı astlara devretmesidir. Yönetici, yetki devriyle yetkilerinden vazgeçmiş görünür. Temel yetkiler yine yöneticidedir. Astlar ise yetki devriyle belli sınırlar içinde davranma özgürlüğüne

sahip olur. Kısaca belirtmek gerekirse; yetki devri, daha önemli işlerin yapılabilmesi için zaman kazanmaktır (Efil 2009: 128).

1.2.5.Yönetim Anlayışı ve Yönetime Katılma

Tüm sektörler açısından insan önemli bir faktördür. Bir örgütün faaliyetlerini yerine getirip, amaçlarına ulaşması için çalışanlarının olması gereklidir. En üst seviyede verimlilik için çalışanların en iyi şekilde değerlendirilmesi gerekmektedir. Özellikle turizm gibi emeğin ön planda olduğu hizmet sektöründe insan ögesinin en iyi şekilde değerlendirilmesi gereği, bilgi, beceri ve yeteneklerinin geliştirilerek, yararının artırılabilceği anlayışı hakimdir.

Yönetime katılma üç önemli özellik taşımaktadır. Birincisi; bir örgütün alt yönetim kademelerinin veya iş görenlerinin örgüt politikası ve yönetimi konusundaki kararlara katılmalarıdır. İkincisi; katılanların böyle bir yönetim türü ile psikolojik benlik gereksinimlerini tatmin edecekleri bir demokratik ortama kavuşmalarıdır. Üçüncüsü ise; yönetici ile iş gören arasında bir diyalog ve işbirliğinin geliştirilerek örgütün daha gerçekçi ve ekonomik karar verme olanaklarına kavuşturulmasıdır (Eren 2008: 401).

Yönetime katılma kavramı sınırları özel mülkiyetle çizilmiş bir alanda ortak sorunları çözerek emek verimliliğinin artırılması amacıyla; çalışanlarla yöneticilerin işbirliği yapmalarını sağlayan mekanizmayı ifade etmektedir. Daha esnek ve kapsamlı bir tanıma göre yönetime katılma, bir işletmede çalışanların temsilcileri aracılığı ile o işletmede alınan tüm kararlara söz ya da oy hakkı ile katılmalarıdır (Karayazı 2007: 2).

1.2.6.Karar Verme Şekli

Karar alma, işletmenin iş ve işleyişine ilişkin tüm etkinliklerde alternatifler arasından hızlı ve doğru bir şekilde seçim yapma süreci olarak tanımlanabilir. Bu süreçlerden biri de kararların alınması sürecidir Kurumsallaşmanın olmadığı işletmelerde bu süreç, plansız ve otokratik bir yönetim anlayışı ile gerçekleşir. Kurumsallaşmanın gereği olarak karar alma sürecinde kararlar, katılımcı bir model ile uygulayıcıların da katılımı ile alınır (Yazıcıoğlu ve Koç 2009: 501).

İşletmede yapılan işler üst yapı ve alt yapı olmak üzere iki ana kategoriye ayrılır: Üst yapıyı oluşturan karar vericilerin çeşitli ihtiyaç ve sorunlara karşılık olarak aldıkları

kararları; alt yapıyı oluşturan uygulayıcılar yerine getirerek bir dizi operasyon gerçekleştirirler (www.hasanbaltalar.com).

İşletme bir bütün olduğuna göre, ona uygulanacak bir yapı değişikliğinin de tamamını kapsamaması gerekmektedir. Aksi takdirde gerçek bir değişim sağlanamaz. Kurumsallaşma da bir yapısal değişim olduğundan, bunun yukarıda bahsedilen her iki yapı ögesine de uygulanması gerekir (www.hasanbaltalar.com).

1.2.7.Etkin Bir İletişim Sisteminin Kurulması

Bütün topluluk faaliyetlerinde, belirli bir teşkilatın kurulmasında, faaliyetlerin uyumlaştırılmasında ve işlerin yürütülmesinde, yeterli ve etkili düzeyde iletişime ihtiyaç duyulmaktadır. Bu yüzden örgüt içinde ve dışında sürekli bilgi alışverişi özel önem taşımaktadır. Örgütteki bireyler arasında olması gereken uygun etkileşimi sağlayan öge ise örgütsel iletişimdir. Çevresinden etkilenen ve aynı zamanda çevresini etkileyen karmaşık bir açık sistem oluşturan örgütsel iletişim, iletilerin akışını, amacını, yönünü ve araçlarını da içermektedir (Er 2013: 4).

Etkin örgütsel iletişimin ast-üst ilişkisi içinde yer alan sosyal alışveriş süreci açısından da anlamı büyüktür. Bu alışverişin en etkin düzeyde olması ise, bugün her örgütün amaçladığı arzu edilen bir durumdur. Bu noktada yöneticilerin çıkarması gereken sonuçlar gayet açıktır. İletişimi etkili bir araç gibi kullanmak, böylece mutlu, üretken, verici çalışanlar yaratarak, daha üst düzeyde ve karşılıklı kaynak alışverişi sağlamak iyi bir yöneticinin en önemli görevi olmalıdır. Yöneticilerin bu gerçeğe dikkatlerinin çekilmesi ve eğitim programlarıyla iletişim becerileri edinmelerinin sağlanması son derece önemlidir. Bu tür eğitim programlarına yalnız yöneticilerin değil, çalışanların da dahil edilmeleri, onlara da iletişim becerileri kazandırılması gerekmektedir. Bunun yanı sıra, çalışanlardan da yöneticilerin sahip olmasını istedikleri alanları dile getirmeleri istenmelidir. Başka bir ifadeyle, çalışanlara da yöneticilerin iletişim davranışlarını belirleme sorumluluğu verilmelidir (Tevrüz 2006: 77-78).

İşletmelerin kurumsal bir yapıya sahip olması temelde, sürekli ve çok yönlü bir iletişim sisteminin kurulmasını, işi yavaşlatmadan ve geciktirmeden standartlardan sapmaları gösteren bir denetim sisteminin oluşturulmasını gerekli kılmaktadır (Yazıcıoğlu ve Koç 2009: 501). Etkin bir iletişim sisteminin kurulması hem örgüt çalışanlarının hem

işverenin hem de yöneticilerin örgütün belirlenen amaç ve hedeflerine ulaşmada birbirleriyle olan etkileşimlerini kolaylaştıracaktır.

İyi kurulmuş bir örgüt yapısı ile bu örgüt yapısının elemanları arasındaki sağlıklı bir örgütsel iletişimin işletmelere sağladığı yararlar şu şekilde sıralanabilir (Bakan ve Büyükbeşe 2004: 1-30):

- Yönetime karar almada gerekli olabilecek bilgiyi sunar,
- Yöneticilerin aldığı kararların işgörenler bağlamında algılanmasını ve uygulamaya konulmasını sağlar,
- İşgörenlerin örgüte bağlılığını artırır ve etkin bir müşteri ilişkileri yönetimi politikasının izlenmesine katkıda bulunur,
- İş tatmini, motivasyon, örgütsel bağlılık, örgütsel sadakat gibi değerlere önem vererek işgörenlerin örgüt içerisinde üst düzeyde bir performans göstermesini sağlar,
- İşgörenlerin paylaşım duygusunu tetikleyerek pozitif bir iletişim iklimi kurar,
- İş ortamındaki anlaşmazlıklara çözümler yaratır,
- Örgütsel eylemlerin iş birliği ve süreklilik zemininde devam etmesini sağlar,
- Değişime karşı güven oluşturur ve gerekli risklerin üstlenilmesini temin eder,
- İşbirliği ve güven ortamında iş görenlerin daha az hata yapmasını sağladığı gibi karlılık ve verimlilik skorların yükselmesine de imkân tanır,
- Stratejik işletme planların etkin ve verimli bir şekilde uygulanabilmesinde temel faktördür (Örücü vd. 2012: 5-6).

1.3.Kurumsallaşmanın Amaçları

Kurumsallaşmanın anlaşılabilmesi için öncelikle kurumsallaşma amaçlarını ortaya koymakta fayda vardır. Baran (2000:8)'a göre kurumsallaşmanın amaçları, resmîlik kazanma, varlığını güvencede bulundurma, değer özdeşleşmesi ile başka kurumlardan ayırt edilen bir toplumsal bileşime ve tabana kavuşma olarak sıralanabilir (Tavşancı 2009: 13).

Kurumsallaşmanın temel amacı, kişilere ve onların kendilerine özgü (firmayla içselleştirmedikleri) yöntemlerinden bağımsız hale getirerek, kurumsal işleyiş yöntemlerinin geliştirilmesidir (www.marmarasps.com).

Şanal (2011: 48-50)'e göre kurumsallaşmış işletmeler rekabet üstünlüğü sağlamak ve rekabet çevrelerindeki fırsatları değerlendirmek üzere girişimci bir kimlik kazanmayı

amaçlamaktadır. Kurumsal girişimcilik mevcut bir organizasyonda bir veya bir grup bireyin formal veya informal biçimde yeni bir organizasyon oluşturduğu, bu organizasyon içerisinde yenilenme ve yeniliği teşvik ettiği bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Bayer (2005: 127)'ye göre de kurumsallaşma çalışmalarında temel amaç, işletmenin sahip olduğu bütün ve yetenek ve özellikleri kullanarak rekabet ortamında ayakta kalabilmeyi sağlamaktır.

Kurumların ayakta kalabilmek için çevreye uyum sağlamalarına imkan veren yapı değişikliklerine ve uygulamalarına gitmeleri, onların o çevrede onaylanmalarına ve bir anlamda meşruiyet kazanmalarına olanak sağlamaktadır. Nitelim kurumsallaşma, alınan kararların çevrede uyum sağlamasına da bağlıdır. Bazen kurumsallaşma sürecinin başlamasıyla birlikte, çevrede kabul görmek ya da meşru olmak öncelikli amaç haline gelmektedir (Ergeneli ve Özkaya 2004: 182).

Şirketler kurumsallaşarak, hissedarlara kazanç sağlayan, müşterilerine iyi hizmet veren ve kendi amaçlarına ulaşmalarını sağlayan işletme olarak sektörlerinde kalıcı olmak isterler (Hacısalıhoğlu 2007: 35).

Kurumsallaşma amaçlarına uzun yıllar kalıcı kalmayı ve sürdürülebilir olmayı eklemek de mümkündür. Özellikle Türkiye'deki işletmelerin %95'ini meydana getirmelerinden dolayı ülke ekonomisinde önemli bir yere sahip olan aile şirketlerinin hayatta kalmaları onların kurumsallaşmalarına bağlıdır (Aslan ve Çınar 2010: 90). Bu açıdan düşünüldüğünde, aile işletmelerinin en önemli kurumsallaşma amacı daha uzun yıllar yaşamak ve kuşaklar arası devamlılığın sağlanmasıdır demek mümkündür.

1.4.Kurumsallaşmanın Yararları

Kurumsallaşmanın sağlamış olduğu yararları işletme açısından ve sosyolojik açıdan ele almak mümkündür.

1.4.1.Kurumsallaşmanın İşletme Açısından Yararları

Kurumsallaşmanın işletmeye sağladığı çok sayıda faydası olduğunu söylemek mümkündür. Nitekim ilk yararı, kurumsallaşma işletmede mevcut kaynakların etkin kullanımına yöneliktir. Kurumsal bir işletmede müşteri istek ve ihtiyaçları çok daha önem kazanır. Bunun için işletme kaynaklarının etkin ve verimli kullanılması adına daha çok çaba gösterilir. İkinci faydası, ortaya çıkan biçimselleşmenin çalışanların üzerindeki rol

stresini azaltmasıdır. Çünkü kurumsallaşmış bir işletmede yetki ve sorumluluklar net olarak tanımlandığından standartlaşma sağlanmış olur. Üçüncüsü, işlerin profesyoneller tarafından objektif kararlarla yapılmasının işletmeye sağladığı etkinlik ile ilgilidir. Ayrıca işletmenin çalışanlardan bağımsız ayrı bir kimliğe bürünmesi nedeniyle de, işletmenin kalıcılığının sağlanması mümkün olur (Tavşancı 2009: 15).

Özer (2007: 28)'e göre kurumsallaşmış işletmeler özellikle fiyat, maliyet ve yatırım bazında daha dengeli kararlar almaya çalışacakları için spekülative karar ve eylemlerden kaçınırlar, bu istikrarlı politikalar ulusal ekonomiyi de olumlu etkiler, müşterilerinin mutluluğu için iyi ve yeni ürünler üretebilirler, kurumsallaşmış işletmelerin yurt dışındaki başarıları ülke çıkarlarının geliştirilmesine katkı sağlayabilir.

Kurumsallaşmanın işletmeye sağladığı bir diğer fayda ise, kurum içi eğitimin ve gelişimin önemli hale gelmesi nedeniyle işletmeye olan bağlılık artar. Halka açılmak suretiyle daha geniş bir kitleye hitap ederek işletmenin sermaye yapısını güçlendirmek mümkün olur. Değişen dünyaya uyum sağlayabilmek için modern tekniklere ve teknolojilere verilen önem artar (Tavşancı 2009: 15).

Ulukan (2005: 34)'ın yapmış olduğu bir araştırmaya göre çalışanlara kurumsallaşmanın olası yararlarının neler olabileceğine ilişkin sorular sorulmuş ve aşağıdaki cevaplar alınmıştır.

- Kontrolü sağlamak kolaylaşır,
- İş bölümü daha sağlıklı işler,
- Örgüt daha düzenli ve sistemli çalışır,
- İşletmenin büyümesi sağlanır,
- İşletmenin ve işlerin devamlılığı sağlanır,
- İşletme sahipleri ve yöneticiler kendi işleri için zaman bulur,
- İşletme hedeflerine ulaşmak kolaylaşır,
- Hata yapma oranı düşer,
- İşler ehil olanlarca yerine getirilir,
- Yetki sorumluluk alanları daha açıktır,
- İş planları daha açıktır,
- Yetki/sorumluluk denkliği sağlanır,
- Dışa açılmak kolaylaşır,
- Kararlar daha kolay alınır,

- Farklı bakış açıları ortaya çıkar,
- Verimlilik artar.

1.4.2.Kurumsallaşmanın Sosyolojik Açıdan Yararları

Sosyolojik açıdan kurumsallaşmanın yararı, gündelik yaşantının belirsizliğini azaltması, toplum içinde yapılması gerekenleri ve nasıl gerçekleştirileceğini göstermesiyle açıklanmaktadır. Kurumlar, sosyal rol ve sosyal ilişki formları oluşturarak, bireylere hazır olarak sunulmuş roller vermektedir. Toplumlar da, birey daha topluma girmeden önce bir takım eylem ve düşünce tarzlarını kurumsallaştırarak, kişilerin sosyal davranışlarını kolaylaştırmaktadır (Özer 2007: 27).

1.5.Kurumsallaşmanın Sakıncaları

Yapılan bir araştırmaya (Ulukan 2005: 35) göre görüşülen işletme sahipleri ve yöneticiler, kurumsallaşmanın olası sakıncalarına ilişkin olarak aşağıdaki ifadeleri dile getirmişlerdir:

- Kurumsallaşma sürecinin maliyeti yüksektir,
- Karar alma süreci uzar,
- Sistem yavaşlar,
- Tekrarlar artar,
- Koordinasyon eksikliği baş gösterir,
- İşlere patron (işletme sahibi) gözüyle bakılmaz,
- Monoton bir iş ortamı ortaya çıkar,
- İşletme sahipleri işletme ölçeğinde kapsamlı düşünmeyi bırakırlar,
- Çalışanlar hantallaşır,
- Aşırı fonksiyonel bir yapı ortaya çıkar.

Kurumsallaşmanın işletmelere getirebileceği olası sakıncalar şöyledir; çalışanlar sadece kendi işine odaklanır, işletme sahipleri için kontrol zorlaşır ve karar alma süreci uzayarak tekrarlara yol açabilir. Öte yandan işletmenin girişimcilik yeteneklerinde azalma olacağı düşüncesi de olası sakıncalar arasında görülmektedir (Alkış ve Temizkan 2010: 76).

1.6.Kurumsallaşmış İşletmelerin Özellikleri

Kurumsallaşmış işletmelerin özelliklerine bakıldığında bu işletmelerin yetkin ve üretken insanlarla çalıştıkları yani insan kaynaklarına önem verdikleri görülmektedir. Kurumsal işletmelerde birimler arası etkin bir iletişim sisteminin olduğu ve yine kurumsal işletmelerin kendine özgü bir tarzların varlığı dikkat çekmektedir. Bu özelliklerinin yanı sıra kurumsallaşmış işletmeler incelendiğinde, etkin bir iç kontrol sisteminin olduğu ve güçlü bir örgüt kültürüne sahip oldukları da dikkat çeken diğer özellikler arasındadır. Bu bölümde bu özelliklerin her biri açıklanmaya çalışılacaktır.

1.6.1.Stratejik Plan

Strateji, ileride meydana gelebilecek bütün durumların önceden tahmin edilemediği kısmi belirsizlik koşullarında alınan, şirketin bütününe ilgilendiren karar türüdür (Efil 2009: 16). Herhangi bir organizasyon için stratejik planlama, firmanın yeteneklerini değerlendirmesi ve dış çevre ile bu yeteneklerini eşleştirmesi anlamına gelir. İşin faaliyet alanı ve kapsamı büyüdükçe planların ve kararların kalitesi ve tutarlılığı artar (Carlock and Ward 2001; 151).

Bayer (2005: 125) işletmelerde kurumsallaşma sürecinin sistemli bir şekilde devam ettirilebilmesi için yerine getirilmesi gereken yönetsel düzenlemelerin başında vizyon, misyon, amaç ve stratejilerin netleştirilip aralarındaki uyum sağlanarak bütün çalışanlara benimsetilmesi olduğunu belirtmektedir. Türkiye'ye özgü kurumsallaşma anlayışının yaygınlık kazanmasının önündeki engellerden biri de işletmenin, eğer varsa, vizyonunun ve stratejilerinin tüm çalışanlarca paylaşılmamasıdır (Ulukan 2005: 39).

1.6.2.İnsan Kaynakları Uygulamaları

Kurumsallaşmış şirketlerde sistem ve alt yapının çok iyi olduğu bilinmektedir. Ayrıca bu tür şirketlerde organizasyon yapısının iyi belirlendiği, iş tanımları, görev ve sorumlulukların net olarak tarif edildiğini, performans ve ölçme kriterlerinin açık olduğunu ve çalışanların kariyer gelişiminin ve yönetiminin sağlandığını görülmektedir. Kurumsallaşmaya giden yolun bir bölümü insan kaynakları uygulamalarından geçer. Kurumsallaşmış şirketler daha uzun vadeli plan ve stratejiler çerçevesinde hareket eder ve yönetici pozisyonlarına da bu stratejileri gerçekleştirecek kişileri seçer (www.biyomed.com).

1.6.3.Bilgi Sistemi

Kurumsallaşmış şirketlerde birimler arası iyi bir iletişim ve işbirliği mekanizması vardır. Kurumsallaşma, örgüt içi bilgi akışını sağlayarak birimlerin sistemli ve etkin çalışmasını sağlamaktadır. Bu çerçevede, işletmenin bilgiye dayalı bir sistem içinde sürekli araştırma yapılarak ve yenilikler takip edilerek başarıya daha kolay ulaşması mümkün olmaktadır. Bilgiye dayalı yönetim, çalışanların belirli amaçlara ulaşmak için bilgiyi paylaşma ve öğrendiklerini yaptıkları işlere uygulama süreçlerini içermektedir. Bilgi temelli sistemler yoluyla kuruluşlar yaşamlarını uzun yıllar sürdürebilmektedirler (Hacısalıhoğlu 2007: 36).

1.6.4.Kendine Has Kimlik

Kurum kimliği bir işletmenin organizasyonun kimliğini ifade eder. Kuruluşta çalışanların davranışları, kuruluşun iletişim biçimleri, felsefesi ve görsel unsurlarından oluşur. Bir işletme birçok işletme arasından fark edilmek istiyorsa kurum kimliği oluşturması gerekmektedir. Günümüzde çağdaş kurumlar da yine aynı nedenden ötürü yalnızca kendilerine ait logolar, kurum renkleri, davranış biçimleri ve iletişim modelleri oluşturmuşlardır. Böylece kendilerini diğerlerinden ayıran ve farklı kılan özellikler yaratarak hem kendi içlerinde bütünleşme sağlamışlar hem de hedef kitle üzerinde bir imaj oluşturma yoluna gitmişlerdir (Gülsünler 2007: 282-283).

Kurumsal yapıya kavuşmuş şirketlerde aile meseleleri ile iş meseleleri birbirinden ayrı tutulmaktadır. İşletmenin aileden ve aile üyelerinden bağımsız kendine has bir tarzı ve kimliği vardır (Carlock 2001: 151).

1.6.5.İç Kontrol Sistemi

Bir işletmenin kurumsallaşmasında ve dolayısıyla güvenilirliğinde, mevzuat ve kurallara uygunluğu, operasyonlarının etkinliği ve verimliliğinde iç kontrol sisteminin varlığı ve işlerliği önem kazanmaktadır. İç kontrol, işletme organizasyonunda yönetim kurulu, yöneticileri ve çalışanları tarafından yönlendirilen, operasyonların etkinliği ve verimliliği, mali raporlama sisteminin güvenilirliği, yasal düzenlemelere uygunluk sağlamayı amaçlayan ve bu konuda makul güvence sağlamak için tasarlanmış ve iş süreçleri içinde yer almasından ötürü bir sistem olarak nitelendirilen bir işlemdir (Gürer 2014: 10).

İç kontrol, Amerikan Ruhsatlı Muhasebeciler Enstitüsü Denetim Yönergeleri Komitesi (AICPA – Committee on Auditing Procedure) tarafından işletmenin aktiflerini korumak, finansal bilgilerin doğruluğunu ve güvenilirliğini sağlamak, faaliyetlerin verimliliğini artırmak, belirlenmiş yönetim politikalarına bağlılığı özendirmek amacıyla kabul edilen ve uygulamaya konan tüm tedbir ve yöntemler olarak tanımlanmıştır (Dabbaoğlu 2009: 109).

Ulukan (2005: 36)'ın “Girişimcilerin ve profesyonel yöneticilerin kurumsallaşma perspektifi” adlı çalışmasında kurumsallaştığına inanılan işletmelerin göze çarpan özelliklerinin neler olduğu sorulmuş ve aşağıdaki karşılıklar alınmıştır:

- Rahat çalışma ortamlarının varlığı; gözetimci, işlere müdahil olmayan yönetim söz konusudur,
- Bağımsız bir yapı; değişime açık çalışanlar mevcuttur,
- İşletme daha biçimsel bir yapıya sahiptir,
- Yetki sorumluluk alanları belli, kiminle muhatap olunacağı bellidir. Tek kişiye bağımlılık yoktur,
- Şirketin temsili profesyonel yöneticilerle yapılır. Profesyonel bir kadro işin başındadır. İşlere ve olaylara profesyonel bir gözle bakılır,
- Düzgün bir organizasyon şeması, tanımlı görevler vardır,
- Büyüme sürekli, işletme kârlıdır, işletme piyasada tanınır, çalışma sistemini oturtmuştur,
- Hangi durumda nasıl davranılacağı bellidir,
- Standartlar oturmuştur,
- Süreçler hızlı işler, kararlar hızlı alınır,
- Şirket anayasası vardır.

1.6.6. Örgüt Kültürü

Kurumsallaşma bir örgüt kültürüdür. Ancak her örgütün bir kültürü olduğu halde her örgüt kurumsallaşmış değildir (Alkış ve Temizkan 2010: 77).

Örgüt kültürüne ilişkin tanımlar, konuyla ilgilenen araştırmacının çalışma alanına göre farklı bakış açıları kazanmakta ve kavrama farklı işlevler yüklemektedir. Literatürde örgüt kültürüne ilişkin olarak verilen tanımlamalar genel olarak şöyle özetlenebilir:

Tablo 1: Örgütsel Kültür Tanımları

‘Bir organizasyonun üyeleri tarafından paylaşılan değerler sistemi’	J.C. Spender (1983)
‘Güçlü geniş ölçüde paylaşılan temel değerler’	C.O'Reilly (1983)
‘İşler burada böyle yürür biçiminde ifade edilen yargılar’	T.Deal A.A: Kennedy (1982)
‘Kollektif olarak programlanmış düşünceler’	G. Hofstede (1980)
‘Kollektif anlamlandırmalar (understandings)’	J. Van Maanen
‘İş yaşamında yaratılan ve sürekli ve semboller aracılığı ile iletilen inançlar ve değerler’	J.M.Kouzes (1983)
‘Organizasyonun çalışanlarına verdiği değer ve inançlarla ilişkili semboller, törenler ve mitler bütünü’	W.G.Ouchi (1981)
‘Bir grubun, içsel ve dışsal uyum problemlerine ilişkin olarak devraldığı, keşfedip geliştirdiği temel kavrayış kalıpları’	E.H.Schein (1985)

Kaynak: (Sabuncuoğlu ve Tüz 2003: 36).

Örgüt kültürü, işletmenin çevrede tanınmasını, değerlerini, toplumsal standartlarını, çevredeki diğer işletme ve bireylerle ilişki biçimlerini ve düzeylerini yansıtır. Bu fonksiyonu ile kültür, işletmeyi topluma bağlayan, onun toplum içinde yerini, önemini ve hatta başarısını belirleyen en önemli araçlardan biridir. Kurumsallaşma aşamasını başarı ile tamamlamış olan işletmelere bakıldığında bu işletmelerin güçlü bir örgüt kültürüne sahip oldukları gözlemlenmektedir (Şahman vd. 2008: 7). Peter ve Waterman’a göre (1982) örgüt kültürü, güçlü ve tutarlı değerler bütünüünün sembolik anlam içeren hikayeler, efsaneler, sloganlar, anekdotlar ve masallar vasıtasıyla aktarılmasıdır (Torun 2012: 19).

1.7.Turizm İşletmelerinde Kurumsallaşma

20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren turizm, dünya ekonomisinde en hızlı gelişen ve genişleyen sektörlerden biri haline gelmiştir. Turizm, çoğu zaman diğer endüstri kolları gibi bölgesel veya ulusal kalkınma için bir araç olarak kullanılmıştır. Turizm sektörü, yaygın biçimde gelir, iş ve vergi gelirlerinin oluşturulmasında, ödemeler dengesi

problemlerinin hafifletilmesinde, bölgesel ve ulusal ekonomik gelişmelere katkıda bulunmada rol oynayan önemli bir faktör olarak yerini almıştır (Akyol ve Zengin 2012: 5).

Tablo 2: Türkiye’de Konaklama Tesislerinin Tür ve Sınıflarına Göre Dağılımı

	2012	2013
5 Yıldızlı Otel	375	413
4 Yıldızlı Otel	578	602
3 Yıldızlı Otel	719	747
2 Yıldızlı Otel	523	468
1 Yıldızlı Otel	62	55
Tatil Köyü	84	79
Termal Otel	43	54
Motel	11	11
Butik Otel	51	61
Müstakil Apart Otel	105	99
Özel Konaklama Tesis	228	248
Pansiyon	46	40

Kaynak: www.turofed.org.tr

Turizm sektörünün büyük ve önemli bir bölümünü konaklama işletmeleri oluşturmaktadır. Türkiye 2013 yılında 2885 konaklama tesisine ulaşmıştır. Yılın ilk yarısında, Türkiye’de Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan belgeli tesis ve işletme sayısı 3 bin 800’ü aşarken, bunu 2 bin 885 adedini konaklama tesisleri oluşturmaktadır. Son bir yılda, konaklama tesisleri içinde arzı en fazla artan 5 yıldızlı otellerin sayısı da 375’ten 413’e ulaşmıştır. Yılın ilk yarısında 4 yıldızlı otellerin sayısı 578’ten 602’ye, 3 yıldızlı otellerin sayısı da 719’dan 747’ye yükselmiştir. Son yıllarda yatırımları hızlanan butik otel, özel konaklama tesisleri ve termal otellerin de arzında önemli gelişmeler yaşanmaktadır. 2013’ün ilk yarısında butik otellerin sayısı 51’den 61’e, özel konaklama tesislerinin sayısı 228’den 248’e çıkmıştır. Öte yandan 43 olan termal tesis sayısı da 54’e yükselmiştir. Ülkemizde 5 yıldızlı tesislerin %51’i faal durumdadır. Antalya’yı %13 ile İstanbul, %8 ile Muğla ve %4 ile İzmir takip etmektedir (www.turofed.org.tr).

Tablo 3: İstanbul’da Konaklama Tesislerinin Dağılımı (Mart 2013)

YERİ	Avrupa	Anadolu	Avrupa	Anadolu	Avrupa	Anadolu	TOPLAM
TÜRÜ	Tesis Sayısı		Oda Sayısı		Yatak Sayısı		Yatak S.
Özel Tesis	83	9	2986	355	6221	719	6940
Butik Otel	10	2	576	39	1168	82	1250
Beş Yıldızlı Otel	41	9	11397	2243	23240	4474	27714
Dört Yıldızlı Otel	86	8	9674	771	19359	1529	20888
Üç Yıldızlı Otel	82	11	4811	579	9315	1102	10417
İki Yıldızlı Otel	41	5	1409	149	2677	301	2978
Tek Yıldızlı Otel	10	1	401	19	766	38	804
Apart Otel	3	1	60	36	150	72	222
Golf Tesisleri	2	-	755	-	2322	-	2322
Pansiyon	3	1	26	10	52	19	71
Motel	1	-	32	-	64	-	64
Hostel	1		123		166		166
	363	47	32232	4201	65500	8336	73.836

Kaynak: <http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr/>

Yukarıdaki tabloda Kültür ve Turizm Bakanlığının “İşletme Belgesi” konaklama tesisleri yer almaktadır. Avrupa ve Anadolu yakası olarak ayrı ayrı belirtilmiş olan tesislerin tamamının yatak kapasitesi toplamı 73.836’dır.

Tablo 4: İstanbul’da Konaklama Tesislerinin Dağılımı (Mart 2014)

YERİ	Avrupa	Anadolu	Avrupa	Anadolu	Avrupa	Anadolu	TOPLAM
TÜRÜ	Tesis Sayısı		Oda Sayısı		Yatak Sayısı		Yatak Sy.
Özel Tesis	91	9	3421	359	9344	719	10063
Butik Otel	11	2	603	42	1222	84	1306
Beş Yıldızlı Otel	50	13	14006	3065	28527	6120	34467
Dört Yıldızlı Otel	89	8	10423	715	20808	1409	22217
Üç Yıldızlı Otel	89	13	5276	693	10289	1326	11615
İki Yıldızlı Otel	43	5	1418	170	2715	342	3057
Tek Yıldızlı Otel	9	1	333	19	631	38	669
Apart Otel	2	1	58	36	154	72	226
Golf Tesisleri	1	-	340	-	990	-	990
Pansiyon	3	1	26	9	52	18	70
Motel	1	-	32	-	64	-	64
Hostel	1	-	123	-	166	-	166
	390	53	36059	5108	74962	10128	85090

Kaynak: <http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr/>

Yukarıdaki tabloda Kültür ve Turizm Bakanlığının “İşletme Belgesi” konaklama tesisleri yer almaktadır. Avrupa ve Anadolu yakası olarak ayrı ayrı belirtilmiş olan toplam 449 tesisin tamamının yatak kapasitesi toplamı 85.090’dır.

Tablolardan anlaşılacağı gibi Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan elde edilen verilere göre 2013 yılında İstanbul ilinde toplam 410 konaklama tesisi bulunurken 2014 yılında İstanbul ilinde bulunan konaklama tesisi sayısı 443’e yükselmiştir. Yine 2013 yılında 73.836 olan yatak kapasitesi 2014 yılında 85.090’a yükselmiştir. Rakamlardaki artışın da göstermiş olduğu gibi konaklama sektörü gerek ülke genelinde ve gerekse İstanbul ilinde dinamik ve sürekli gelişip büyüyen bir sektördür.

Bu derece önemli yere sahip konaklama işletmelerinin kurumsallaşma noktasında hangi konulara önem verdiğinin ve işletme yönetici ve çalışanlarının genel olarak kurumsallaşmaya olan bakış açılarının yani kurumsallaşma algılarının belirlenmesi araştırmanın ana problemini oluşturmaktadır.

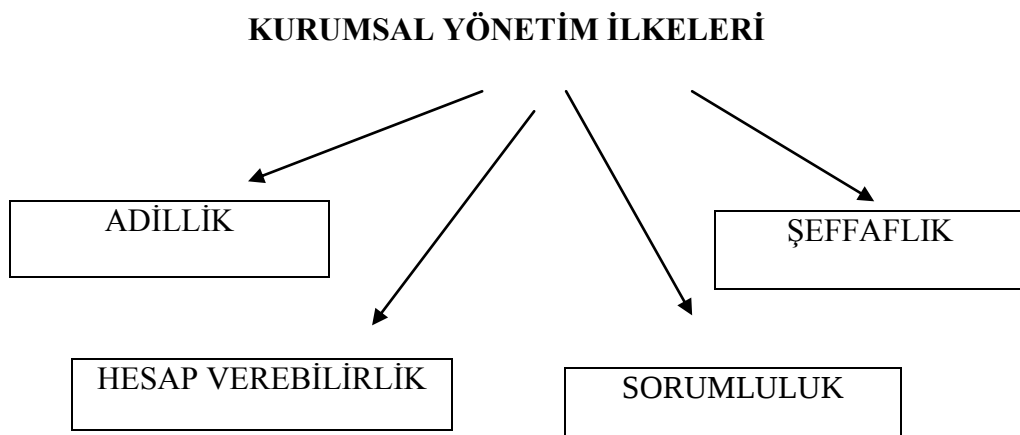
1.8.Kurumsal Yönetim

Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) Kurumsal Yönetim Komitesi'ne göre kurumsal yönetim, en geniş anlamda, şirketlerin yönlendirildiği ve kontrol edildiği sistem olarak tanımlanabilir. Şirketin yönetimi yönetim kurulu, hissedarları ve diğer çıkar grupları arasındaki ilişkiler dizisini içerir (Gürbüz ve Ergincan 2004: 5-6).

Cadbury Komitesi kurumsal yönetimi şirketlerin yönetildiği ve kontrol edildiği bir sistem olarak tanımlar (Abor and Adjasi 2007:113). Başka bir ifadeyle, şirketin yönetimi, yönetim kontrolü ve performansına odaklanan kurumsal yönetim, şirketin sahipliği ile yönetim arasındaki ilişkiler sistemini temsil eder (Gürbüz ve Ergincan 2004: 6).

1.8.1. Kurumsal Yönetim İlkeleri

Kurumsal yönetim, kurumun en yüksek performansı göstermesini, en karlı, en başarılı ve rekabetçi olmasını hedefler (Efil 2009: 20). Gerçekleştiren tüm çabalar neticede dört kurumsallaşma ilkesinin doğuşunu sağlamıştır (www.hiniskultur.com).



Şekil 1: Kurumsal yönetim ilkeleri

Hesap verilebilirlik, yönetime ilişkin kural ve sorumlulukların açık bir şekilde tanımlanması, şirket yönetimi ve hissedar menfaatlerinin paralelliğinin yönetim kurulu tarafından gözetilmesidir.

Şeffaflık, şirketin finansal performansı, kurumsal yönetimi, hissedarlık yapısı hakkında yeterli, doğru ve kıyaslanabilir bilginin zamanlı bir şekilde açıklanmasıdır. Efil (2009: 20)' e göre bütün bilgileri hissedarlarla ve ortaklarla açıkça paylaşmak ve anlaşılır olmak şeffaflık ilkesinin temel unsurudur.

Sorumluluk, şirket faaliyeti ve davranışlarının ilgili mevzuata, toplumsal ve etik değerlere uygunluğunun sağlanmasıdır.

Adillik, azınlık ve yabancı hissedarlar dahil olmak üzere hissedar haklarının korunması ve tedarikçilerle yapılan sözleşmelerin uygulanabilirliğinin sağlanmasıdır. Yine Efil (2009: 20)'e göre tüm paydaşlara eşit muamele yapılması, azınlık ve yabancı haklarının korunması adil olmak ilkesinin açılımıdır.

1.9. Kurumsallaşma Algısı

Algı, duyu organlarımızca taşınan duyuşsal verileri örgütleyip yorumlamaktadır. İnsanların çevresindeki yer alan uyaranlara anlam verme sürecidir. Algı ayrıca; dış dünyadan gelen uyarıların, zihinsel olarak yorumlanması olarak da tanımlanabilir. Algılar; ne gördüğümüzü, nasıl yorumladığımızı, neye inandığımızı, nasıl davrandığımızı bize göstermektedir. Algılarımız aynı zamanda zihnimizde değerler yaratmakta, problemler oluşturmakta ve bu problemleri de çözmektedir (Bakan ve Kefe 2012: 21).

Türkiye’de “kurumsallaşma” işletmeleri; sürekliliği ön planda tutan, işlerin yürütülmesinde ve sorumlulukların belirlenmesinde kişisellikten uzaklaşmış örgütlere dönüştürmeye yönelik yönetsel çabalar olarak algılanmaktadır. Kurum olmak ön plandadır. Kurumsallaşan işletmelerin belirsizlik ortamlarından kurtulacağı, etkin ve verimli faaliyet göstereceği, yönetimin devamlılığının sağlanacağı, işlerin ve eylemlerin sistematik bir şekilde yürüyeceği varsayılmaktadır.

Ulukan’ın (2005: 34) yapmış olduğu araştırmada kurumsallaşma, en fazla profesyonel yönetim ve profesyonellerin işletmede çalıştırılması olarak algılanmaktadır. İşlerin, standartların, vb. belirlenmesi yani örgütlenme faaliyetleri ikici sırada yer almaktadır. Bunu kişilerden bağımsız örgütsel yapıların oluşturulması ile yetki devri

izlemektedir. İfadelerde farklı kavramlara yapılan vurgu, işletme sahipleri ile profesyonel yöneticilerin kurumsallaşmaya kendi perspektiflerinden baktıklarının ipuçlarını vermektedir.

İşletme sahipleri kurumsallaşmadan en fazla profesyonel yönetim ve profesyonellerin işletmede çalıştırılması ile yetki devri ve yetkilendirme konuların aklı geldiğini söylemiştir. Kuruluş aşamasında ve izleyen yıllarda, hemen hemen tüm işletme işlevlerinin sahip-yönetici tarafından yerine getirildiği ya da yakın kontrolüne tabi olduğu işletmeler büyüdükçe, sahip yöneticilerin bedensel ve zihinsel kapasiteleri alışlageldik yöntemlerin ve davranış kalıplarının kullanılamamasına yol açmaktadır. Bu nedenle sahip yöneticiler profesyonel yöneticilerin istihdamı ve yetki devri ile üzerlerindeki yükü devretme eğiliminde olmaktadır (Ulukan 2005: 36).

Profesyonel yöneticiler kurumsallaşma kavramından en fazla, örgütte işlerin, standartların, sorumlulukların, vb. belirlenmesini ve kişilerden bağımsız örgütsel yapıların oluşturulmasını anlamaktadır. Bu durum, profesyonel yöneticilerin kurumsal yapılarla kendi pozisyonlarını güçlendirmek, inisiyatif kullanmak ve işbölümünü vurgulamak istediklerini düşündürmektedir (Ulukan 2005: 37).

Mersin'deki KOBİ sahibi ve yöneticilerin kurumsallaşma algılarının neler olduğu konusunda araştırmada bulunan Çakıcı ve Özer (2008: 48), “Kurumsallaşma nedir” sorusuna yanıt olan kategorileri, yapı ve işleyişin kurallı hale gelmesi, süreklilik kazanmak, yüksek performans ve rekabet avantajı kazanmak, yönetimin profesyonelleşmesi, planlama ve denetim, şeffaflık ve hesap verebilirlik şeklinde altıya ayırmışlardır.

Alanya ve Eskişehir illerinde araştırmaya katılan aile işletmesi sahip/yöneticilerinin en çok önem verdikleri kurumsallaşma kriterlerinin, “işletmede birimler arası iyi bir işbirliği ve iletişim” ve “aile ve iş meselelerinin birbirinden ayrı tutulması” kriterleri olduğu dikkat çekmektedir (Kiracı ve Alkara 2009: 192).

İKİNCİ BÖLÜM

ÖZNEL İYİ OLUŞ VE ÖZ UYUM ÇERÇEVESİ

Öznel iyi oluş ve öz uyumla ilgili kavramsal bilgilerin yer aldığı bu bölümde sırasıyla öznel iyi oluşun tanımı, öznel iyi oluşun alt boyutları, öznel iyi oluşa ilişkin kuramlar, öznel iyi oluşu etkileyen faktörler ve iş yaşamında öznel iyi oluş açıklanmaya çalışılacaktır. Ardından öz uyum kavramı ve öznel iyi oluş ile öz uyum ilişkisi anlatılmaya çalışılacaktır.

2.1.Öznel İyi Oluş Kavramı

Hayatı yaşanmaya değer kılan faktörler çok eski zamanlardan beri merak konusu olmuş ve yaşanmaya değer bir hayatın asıl kaynağının bireyin yaşamından hoşnut olması olduğu belirtilmiştir (Şahin vd. 2012: 828). İnsanların yaşamlarında farklı amaçları vardır. Farklı kültürlerde yapılan araştırmalarda, insanlara hayatlarında en çok istedikleri şeylerin neler olduğu sorulduğunda, listelerinin başında “mutluluk” yer almıştır (Doğan ve Eryılmaz 2012: 383). Mutluluk, psikolojide öznel iyi oluş kavramıyla ele alınır (Eryılmaz 2010: 78). Öznel iyi oluş kavramını daha iyi anlayabilmek için de öncelikle mutluluk kavramının neyi ifade ettiğini açıklamakta fayda vardır.

Mutluluk, gerçek mutluluğu sorgulayan Aristo’dan beri felsefenin temel sorunsallarından biri olmuştur. Felsefede etik ve değerler başlığı altında ele alınan mutluluk sorunsalı, psikoloji biliminde öznel iyi oluş kavramı ile ifade edilmektedir (Boysan 2012: 11). Mutluluk konusunda çok sayıda fikir, kavram ve tanım mevcuttur. Mutluluğun felsefi tarihinin kökeni antik Yunan’a dayanmaktadır. Demokritos, Epikür, Aristoteles ve diğerlerinin eski felsefi okulları günümüzde hala mutluluk teriminin geniş kullanım alanını kapsayan dört bileşeniyle tanınır:

- 1) İyi şans ve talih,
- 2) Yüce zevk ve mutluluk,
- 3) Genel yaşam doyumu,
- 4) Yüce mal mülkiyeti (Eschbacher 2010: 4).

Çalışmalar sonucunda, mutlu insanları tanımlayan dört içsel özellik; benlik saygısı, kişisel kontrol duygusu, iyimserlik ve dışa dönüklük olarak belirlenmiştir (Myers ve Diener 1995: 14).

Benlik saygıları olan mutlu insanlar kendilerine inanan, daha etik, daha zeki, daha az önyargılı, başkalarıyla daha iyi geçinen ve ortalamadan daha sağlıklı insanlardır (Myers ve Diener 1995: 14).

Benlik saygısı en geniş anlamıyla, kişinin kendini gururlu, değerli, gayretli, etkin ve başarılı hissetmesidir. Karmaşık olarak kendini yargılama ve değerlendirme sonucu ortaya çıkan bir histir. Benlik saygısını yüksek seviyede ve tutarlı olarak sürdüren normal sağlıklı kişiler, canlı ve enerjiktirler. Bu kişiler kendilerine güvenen kişiliktedirler. Zayıf yapılanmış benlik saygısına sahip kişiler ise, canlılık ve enerjilerini kaybetmiş, kendilerine güvenmeyen, hatta kendilerini utanç verici, değersiz ve çaresiz hisseden, başarı ve becerileri azalmış kişilerdir (Özkan 1994: 4-5).

Mutlu insanlar genellikle kişisel kontrol sahibi insanlardır. Okulda daha başarılı olan, stresle daha iyi başa çıkan ve daha mutlu yaşayan insanlar çaresiz olanlara göre genellikle daha güçlü hissederler. Mahkumlar, huzurevi hastaları ve totaliter rejimler altında yaşayan insanlar gibi kendi yaşamları üzerinde kontrolden yoksun olanlar ise sağlıksızlıktan ve düşük moralden zarar görürler. İnsanların hayat şartları üzerinde kontrol duyguları aşıldığı zaman şiddetli yoksunluk onları demoralize eder (Myers ve Diener 1995: 14).

Yirminci yüzyılın ikinci yarısında psikolojik araştırmalar ruh sağlığı ve iyimserlikle ilgili olumsuz bakış açısından uzaklaşarak giderek olumlu etkilerine odaklanmaya başlamıştır. Bu araştırmalar, zihinsel ve fiziksel sağlıktan duygusal denge ve iş tatminine kadar, hayatta birçok farklı açıdan iyi oluş için iyimserliğin pozitif etkileri üzerinde odaklanmıştır (www.sirc.org).

İyimserlik olumlu olayları içsel, kalıcı ve yaygın nedenlere bağlarken, olumsuz olayları dışsal, gerici ve belirli durumlara bağlar. Böylece birey yaşamdaki olumlu olaylardan hareketle moralini yüksek tutar ve öz değerinin farkında olur. İyimser bireyler yaşamdaki olumsuz olaylardan, suçluluk duygusu ve umutsuzluktan kendilerini uzak tutarlar (Kesken ve Ayyıldız 2008: 740). Mutlu insanlar genellikle iyimserdirler. İyimserler kötümserlerden daha başarılı, sağlıklı ve mutlu olma eğilimindedirler (Myers ve Diener 1995: 14).

Mutlu insanlar dışa dönük olma eğilimindedirler. Dışa dönük olanlar içe kapalı olanlarla karşılaştırıldığında, ister tek başına yaşasın ister başkalarıyla yaşasın, ister kırsal kesimde yaşasın ister metropollerde yaşasın, ister tek başına çalışsın ister sosyal mesleklerde çalışsın her zaman daha mutludurlar (Myers ve Diener 1995: 14).

Tablo 5: Dışa Dönük ve İçe Dönük Kişilik Karşılaştırması

DIŞA DÖNÜK	İÇE DÖNÜK
Ekip çalışmasını sever.	Tek başına çalışmayı sever.
Düşündüğünü söyler, duygularını kolay ifade eder.	Çekingendir, sorulmadığı sürece duygularını paylaşmaz.
Ekip içinde iyidir, yönlendiricidir.	Yönlendirilen kişidir, uyumludur.
Dürtüsel davranışlar, önce eylem sonra düşünme prensibindedirler.	Önce düşünür sonra eyleme geçerler. Düşünme süreci uzun olup eyleme geçemeyebilir.
Hızlı ve yüksek sesle konuşurlar. El hareketlerini fazla kullanırlar.	Alçak sesle ve sakin konuşurlar. El hareketleri yerine yüz mimiklerini kullanırlar.
Eylem içinde plan ve program geliştirirler.	Plan ve programı eylem öncesi ve çok ayrıntılı yaptıktan sonra eylem kararı alırlar.
Konuşkan, dost canlısıdır. Yalnızlığı sevmez.	Zaman zaman az sayıda insanla olmayı sever, seçicidir.

Kaynak: (Baydar 2001: 5).

Çalışma yaşamı açısından düşünüldüğünde de, dışa dönük olmak önemli bir özelliktir. Dışa dönük bireyler, grup içindeki diğer bireylerle kolay iletişim kurarlar, kaynakların bulunması ve kullanılmasında öncülük ederler. Kısaca dışa dönük bireylerin dış dünyaya açık bireyler olduğu ifade edilebilir (Soysal 2008: 10).

Mutluluk kaynaklarının önem düzeyiyle ilgili yapılan değerlendirmeye göre; deneklerin sağlık, kişisel ilişkilerde uyum, yaşamla barışık olmak, çalışma yaşamında başarı, kendini gerçekleştirme, sevinç ve olumlu etkiler, maddi ihtiyaçların tatmini, saygınlık ihtiyacı olarak belirtilen mutluluk kaynaklarının önem düzeyleri yüksek bulunmuştur. (Yurtseven 2003: 46).

Öznel iyi oluş, insanların duygusal tepkileri, memnuniyet alanı ve yaşam doyumunun küresel yargılarını içeren bir yapı anlamına gelir (Morrison vd. 2010: 1).

Öznel iyi oluş, olumlu duyguların sık, olumsuz duyguların daha az yaşanması ve yaşamdan alınan doyum olarak tanımlanmaktadır (Doğan ve Eryılmaz 2012: 383).

Öznel iyi oluş, bireyin yaşamını değerlendirmesi ve yargı bildirmesi anlamına gelmektedir (Eryılmaz 2010: 78).

Öznel iyi oluş kavramı, bireyin bilişsel bir değerlendirmeyle yaşamdan doyum aldığı yargısına varmasını ve yaşamda kendisine hoşnutluk veren olumlu duyguları, olumsuz duygulardan daha fazla hissedebilmesini tanımlamaktadır (Türkdoğan ve Duru 2012: 2430).

Öznel iyi oluş kişinin kendi duyuşsal ve bilişsel durumunu bireysel olarak değerlendirmesi olarak tanımlanır (Eschbacher 2010: 8). Öznel iyi oluşun bilişsel boyutunu yaşam doyumu oluşturmaktadır. Olay ve durumlara karşı verilen olumlu ve olumsuz duygusal tepkiler ise öznel iyi oluşun duyuşsal boyutunu oluşturmaktadır (Doğan ve Eryılmaz 2012: 383).

Diener'in yaşamı olumlu yargılama ve iyi hissetme olarak tanımladığı öznel iyi oluşla ilgili şunları söylemek mümkündür: Kişi sık sık sevinç ve yaşam memnuniyeti yaşıyorsa ve üzüntü, öfke gibi olumsuz duyguları seyrek deneyimler olarak söylüyorsa, yüksek öznel iyi oluşa sahiptir. Tam tersine kişi küçük sevinçler yaşıyorsa öfke, üzüntü gibi olumsuz, nahoş duyguları sık sık yaşıyorsa, düşük öznel iyi oluşa sahiptir (Veenhoven 2008: 2).

2.2.Öznel İyi Oluşun Alt Boyutları

Literatür incelendiğinde öznel iyi oluşun olumlu duygulanım, olumsuz duygulanım ve yaşam doyumu olmak üzere üç önemli alt boyutu olduğu görülmektedir. Aşağıda bu alt boyutların her biri açıklanmıştır.

2.2.1.Öznel İyi Oluşun Olumlu Duygulanım Boyutu

Olumlu duygulanım, insan yaşamının arzu edildiği şekilde sürdüğünü gösterdiği için öznel iyi oluşun bir parçasıdır. Olumlu duygulanım, bireyin, diğer insanlara ve etkinliklere pozitif tepkilerini ve genel pozitif ruh halini içermektedir (Türkmen 2012: 44). Olumlu duygulanım, öznel iyi oluşun ilk alt boyutudur ve literatürde olumlu duygulanım ögesinin gurur, güven, heyecan ve neşe gibi duyguları içerdiği belirtilmektedir.

2.2.1.1.Gurur

Gurur bir kişinin kendi gözündeki değeri ve diğerlerinin gözüyle olan değeri olmak üzere tanımlanır (Özkan ve Gençöz 2006: 19). Mutluluk duygusu ile ilişkili olarak tanımlanan "gurur" duygusu, hem bireysel, hem de sosyal açıdan önemli olmasına rağmen literatürde yeterli görgül ilgiyi görmemektedir (Özkan ve Gençöz 2006: 20).

2.2.1.2.Güven

Güven kavramı çok geniş boyutlu bir kavram olup, aynı zamanda psikoloji, politik bilim, sosyoloji, ekonomi, antropoloji, tarih ve yönetim gibi sosyal bilimlerin farklı alanlarının konusu olmuştur. Güven kavramı ile ilgili yapılan tanımlamalara bakıldığında, tanımların bir kısmının başkalarından beklentiye, bir kısmının da başkalarına karşı savunmasız kalma isteğine yoğunlaştığı görülmektedir. Beklentiye yoğunlaşan tanımlarda güven, bir tarafın diğer değişim tarafına güvenme isteği olarak ifade edilebilir. Diğer tarafa karşı savunmasız kalma isteğine yoğunlaşan tanımlarda ise güven olgusunun kavramsallaştırılması ve tanımında kişinin sorumluluklarını ya da zorunluluklarını yerine getirmesi, tahmin edilebilir şekilde davranması ve faydacı davranış olasılığında adilce pazarlık davranışı göstermesi gibi hususlar yer almaktadır (Tüzün 2007: 95-96).

2.2.1.3.Heyecan

Heyecan, bir uyarıcıya karşı gösterilen ve yüksek derecede duygulanmadan ötürü fizyolojik değişikliklerle sonuçlanan uyarım, organizmanın sessiz ve normal halinden herhangi bir şekilde uzaklaşması, bütün organizmanın sarsılmış, alt üst edilmiş hali olarak tarif edilmektedir. Geniş anlamda heyecan, sevinç, korku, kıskançlık, sevgi, kızgınlık, üzüntü vb. gibi tüm duyuşsal ruh durumlarını dile getirir. Dar anlamdaysa şiddetli ve geçici

bir ruhsal tepkiyi adlandırır ki konuşma dilinde bu anlam kullanılır (www.psikoloji.resatonder-tr.com).

2.2.1.4.Neşe

Performans ve duygular ilişkisine bakıldığında, aralarında doğrusal bir ilişki olduğu görülmektedir. Olumlu duygularla birlikte yüksek performans görülürken, olumsuz duyguların yoğun yaşandığı durumlarda performansın da düşme eğiliminde olduğunu görülmektedir. Yüksek performansla ilişkili olumlu duygular mutlu/neşeli olmak, takdir edildiğini hissetmek, güven duymak, gurur duymak ve coşkulu olmaktır. Yüksek performans sırasında yaşanan en temel duygu durumlarından biri neşeli olma halidir. Kişi kendini genel olarak “memnun” şekilde tanımlar (<http://www.psikolojistambul.com>).

Neşe, yayılması ve hissedildiğinde paylaşılması gereken bir duygudur. Herkesin olumlu bakma, başkalarına ve kendine güvenme, mutluluğu / neşeyi paylaşma bilinci olmalıdır. Neşe, kızgınlığa göre daha hafif, kesinlikle keyifli, enerjik bir duygudur. İnsanlar neşeli ruh halini zaten olması gereken bir şeymiş gibi değerlendirebilir. Neşenin daha az dışarı vurulması neşe kaynaklarının neler olduğuna bağlı olduğu kadar neşe kaynaklarını yaratmada bireylerin rolünün oranıyla da ilgilidir (<http://webnaturel.com>).

2.2.2.Öznel İyi Oluşun Olumsuz Duygulanım Boyutu

Olumsuz duygulanım korku, öfke ve üzüntü gibi duyguları içermektedir. Olumsuz duygulanımın fazla olması bireyin öznel iyi oluşunun düşük olduğuna işaret etmektedir. Bir başka deyişle mutsuzluğu ifade etmektedir. Olumsuz duygulanım bireyin hayatının kötüye gittiğinin bir göstergesi olabilmektedir. Olumsuz duyguların fazla yaşanması, bireyin yaşamını tatsız bir hale getirebileceği gibi işlevselliğini de engelleyebilmektedir (Türkmen 2012: 44).

2.2.2.1.Korku

Korku, kişinin kendi düşüncelerinin sebep olduğu bir duygudur. Bu düşüncelerin içeriğinde "tehlike" olduğu için korku reaksiyonu verilir. Bu nedenle aynı durumla karşılaşan değişik kişiler, farklı düşünceleri neticesinde farklı reaksiyonlar verebilirler. Ancak çoğu zaman korkuyu yaşayan kişiler bunun kendi düşüncelerinden kaynaklandığını

bilmedikleri için, etkili bir çözüm üretme yoluna gitmezler ve çaresizlik yaşayarak, korkularını kriz boyutlarına taşıyabilirler. Yaşanan bu krizler de kaçınma davranışlarını arttırarak hayattan zevk alma potansiyelini azaltırlar (Gençöz 1998: 9).

2.2.2.2.Öfke

Öfke, doyurulmamış isteklere, istenmeyen sonuçlara ve karşılanmayan beklentilere verilen duygusal tepkidir. Öfke diğer duygular gibi son derece doğal, evrensel ve uygun biçimde ifade edildiğinde yapıcı ve kişilerarası iletişimi düzeltici olabilen bir duygudur. Ancak, öfke aynı zamanda kontrol edilemeyen, yıkıcı bir biçimde davranışlara yansarak saldırgan ve son derece tahrip edici tepkilere dönüşme potansiyeline sahip bir duygudur. Öfkenin sağlıklı olarak yaşanıp, yönetilebilmesi için kabul edilmesi, nedenlerinin ve biçiminin anlaşılması ve kesinlikle saldırgan biçimlerde ifadesinin kontrol edilmesi gereklidir (<http://sks.yasar.edu.tr>).

Öfke genel anlamıyla bireyin bir engelleme durumuyla karşı karşıya kalması, herhangi bir saldırıya maruz kalması ya da tehdit algılaması gibi durumlarda ortaya çıkan bir duygudur. Öfke duygusu bireyde bir takım biyolojik değişikliklere yol açar. İnsanlar öfkeyi ya açıkça ifade edemeyerek içe yöneltir, ya da öfkeyi dışa yöneltirler. Öfke duygusu uygun şekilde ifade edildiğinde, son derece sağlıklı ve doğal bir duygudur. Ancak kontrolden çıkıp da yıkıcı hale dönüşürse iş hayatında, kişilerarası ilişkilerde ve genel yaşam kalitesinde sorunlara neden olur ama bazen de sosyal olarak uzaklaşmaya neden olabilir (Bozoğlu ve Çankaya 2012: 16-17).

2.2.2.3.Üzüntü

Üzüntü duygusu bir kayıp ya da başarısızlık durumunda ortaya çıkan bir duygudur. Bu duygunun olumsuz etkisinden korunmak için, üzüntünün suçluluk duygusuna dönüşmesini engellemek gerekir (Bozoğlu ve Çankaya 2012: 17).

Negatif ve pozitif duygular arasında farklar vardır. Bütün pozitif duygular birbirine benzerken bütün negatif duyguların kendine özgü bir yanı vardır. Negatif duygular devamlıyken pozitif duygular bir süre sürer ve biter (www.kemalsayar.com).

Öznel iyi oluş hakkında yapılan tanımlamalar ve değerlendirmeler dikkate alındığında, aşağıdaki dört hususun altı çizilebilir: Birincisi, iyi oluş her ne şekilde tanımlanırsa tanımlansın veya insanın esenliğini etkileyen temel faktörler ve etki

büyüklikleri ne şekilde ele alınmaya çalışılırsa çalışılsın, öznel iyi oluş en temelde kişiye özgüdür; yani öznedir. İkincisi, sağlık, zenginlik, refah veya diğer değerler insanın öznel iyi oluşuyla ne ölçüde ilişkili bulunursa bulunsun, bu psikolojik yapının zorunlu koşulları veya bir parçası değildir. Üçüncüsü, öznel iyi oluş kavramı temelde pozitif bir psikolojik yapıyı tanımlamaktadır. Her ne kadar araştırmalarda ölçülen psikolojik yapı negatif duygulanımı içerse de, öznel iyi oluş çalışmalarında insanın daha çok olumlu psikolojik hallerine karşılık gelen değerlendirmeler yapıldığı söylenebilir. Son olarak, öznel iyi oluş duygulanımıyla ilişkili özellikler taşısa da, genel olarak insanın yaşama bakış açısı, kişinin hayatının tüm yönlerini değerlendirirken yaşamından ne ölçüde mutlu olduğunun bir ifadesidir. Bu anlamda kavramın, hem çok boyutlu olma, hem de insan yaşamının tümünü kapsayıcı bir özelliği vardır (Boysan 2012: 122).

2.3.Öznel İyi Oluş Kuramları

Bu bölümde öznel iyi oluş ile ilgili alan yazında sıklıkla üzerinde durulan öznel iyi oluş kuramlarından bir kısmı açıklanmaya çalışılmıştır.

2.3.1. Erek (Telic) Kuramı

İlk kez Wilson (1960) tarafından bahsedilen Erek Kuramına göre mutluluk, gereksinimlerin karşılanması ve amaçlara erişildiği zaman elde edilmektedir. “İhtiyaçların doyurulması mutluluğa, doyurulmaması ise mutsuzluğa neden olur”, düşüncesi erek kuramının hareket noktasıdır. Erek kuramı temelde, amaçlara ve ihtiyaçlara ulaşıldığı zaman öznel iyi oluşun ortaya çıktığını varsaymaktadır. Bireyi amaca yöneltmede gereksinimlerin önemli olduğu düşünülür (Güven 2008: 33).

Erek kuramına göre, bireylerin öznel iyi oluşlarını etkileyen iki önemli faktör bulunmaktadır. Bu faktörlerden ilki, bireylerin kendilerine amaçlar belirleyip, bunları gerçekleştirmeleri; ikincisi de, bireylerin ihtiyaçlarını doyumlarıdır (Eryılmaz 2002: 28). Erek kuramına göre, bireyin amaçlarının olması onun günlük yaşamına anlam getirmekte, yaşamda çeşitli problemlerle baş etmede yardımcı olabilmektedir (Yavuz 2006: 29).

2.3.2. Seçim Kuramı

Seçim kuramı yaklaşımında, temel ihtiyaçların karşılanmasının bireye en önemli katkısı; bireyin gelişimine, büyümesine ve kendini gerçekleştirmesine yönelik olmaktan

ziyade, insanın genetik yapısında var olduğu kabul edilen ihtiyaçların yarattığı gerilimin giderilip, bireyin doyuma ulaşmasına ve kendini mutlu hissetmesine yönelik olmasındadır. Diğer bir ifadeyle; seçim kuramında olumlu bir ruh sağlığına sahip olunmasının, ancak gerçekçi bir algı çerçevesinde temel ihtiyaçların karşılanması yoluyla mümkün olacağı ileri sürülmekle birlikte temel ihtiyaçlara ilişkin özellikle vurgulanan nokta, temel ihtiyaçların karşılanma düzeyinin bireyin kendini iyi hissetdişine ve mutluluğuna yapacağı katkıdır (Türkdoğan ve Duru 2012: 2430-2431).

2.3.3. Etkinlik (Activity) Kuramı

Etkinlik Kuramı'nın temel uğraş alanı, birey, diğer insanlar ve insan yapımı nesneler arasındaki etkileşimleri anlamaya çalışmaktır (Usluel ve Demiraslan 2005: 135).

Erek kuramında ulaşılan amaç mutluluk kaynağı olarak varsayılırken, öznel iyi oluş kuramlarından Etkinlik kuramında, amacın kendisi değil amaca ulaşılırken yapılan etkinliklerin mutluluğa neden olduğu varsayılmaktadır. Diğer bir ifadeyle erek kuramında mutluluğun kaynağı son durum yani amaçların gerçekleştirilmesi iken, etkinlik kuramında mutluluğun kaynağı amaçlara ulaşmak için yapılan etkinlikler yani süreçtir. Örneğin dağa tırmanma etkinliği bireye dağın doruğuna ulaşmaktan daha çok mutluluk vermektedir (Diener 1994: 560). Aristoteles ilk etkinlik kuramcılarındandır ve erdemli etkinliklerin mutluluğa neden olduğu ve başarılı etkinliklerin mutluluğa yol açtığını savunmuştur. Aristoteles'e göre bir etkinlikten zevk almak etkinliğin sonucu değildir, etkinliğin kendisinden ayırt edilemeyecek bir şeydir (Güven 2008: 3).

2.3.4. Uyum Kuramı

Uyum kuramı, bireyin kendi yaşantısından çıkardığı standarda dayalı olarak açıklamalar sunmaktadır. Eğer hali hazırdaki olaylar, standartlardan daha iyiye, birey mutlu olacaktır. Ancak iyi olaylar ardı ardına sürerse, birey buna uyum sağlayacak; böylece bireyin standartları yükselecek ve sonuçta birey, yeni oluşacak olaylar için yeni bir ölçüt oluşturacaktır (Yavuz 2006: 33).

Var olan koşullara uyum ve alışma konusu modern öznel iyi oluş kuramlarının odak noktasını oluşturmaktadır. Gelişme, kişileri dışsal koşullara uyuma hazırlamaktadır. Örneğin, insan vücudu soğuğa, sıcağa, daha az suya ya da yüksek basına uyum sağlayabilmektedir. Benzer şekilde birey iyi ya da kötü olaylara da uyum sağlamakta ve

uzun süre ne çok mutlu ne de çok üzgün kalabilmektedir. Bireylerin duygu sistemi yeni olaylara çok güçlü bir şekilde tepki vermekte ancak bu tepki zamanla azalmaktadır. İyi oluşla ilgili olarak, genellikle yakın olaylar, geçmiş olaylara oranla daha güçlü bir etkiye sahiptir (Yavuz 2006: 33).

Uyum kuramına göre, insanın en önemli özelliği uyum gösterebilmesidir. Bireylerin yaşadıkları olaylar ve durumlar, bireylerde düşük ya da yüksek düzeyde öznel iyi oluş meydana getirebilir. Fakat zamanla, meydana gelen etkiler güçlerini kaybetmeye başlar. Bireyler, olumlu ve olumsuz koşullara uyum sağladıkları için, hem yüksek düzeydeki öznel iyi oluş halleri hem de düşük düzeydeki öznel iyi oluş halleri uzun sürmemektedir (Eryılmaz 2002: 27).

2.3.5. İstek Kuramı

İsteklerin ele alındığı çalışmalarda esenlik, insanların tercihlerinin veya ihtiyaçlarının karşılanmasıyla eşdeğer tutulmaktadır. İnsanın istekleri üzerinde yoğunlaşan teorik yaklaşımlar genel olarak işlevsel psikolojide ilgi görmüştür. İnsanların neyi istediğini veya neye ihtiyaç duyduğunu bilmesi önemlidir. İnsanın neyi istediğinin bilinmesi ve ihtiyaçlarının karşılanması yaşamdan haz almayı artıracaktır. Bu yaklaşımlar iyi oluş hakkında pratik açıklamalar yapmaya olanak tanımaktadır (Boysan 2012: 124).

2.3.6. Aşağıdan Yukarı (Bottom-Up) ve Yukarıdan Aşağı (Top-Down)

Kuramları

Modern psikolojide aşağıdan yukarı ve yukarıdan aşağı yaklaşımları arasındaki ayırım ve paralel sorular mutluluğun bilimsel tarihi boyunca bulunmaktadır (Diener 1994: 565). Öznel iyi oluş araştırmalarında kişiliğe verilen önem aşağıdan yukarı ve yukarıdan aşağı kuramları arasındaki farkı oluşturmaktadır (Güven 2008: 34).

Aşağıdan yukarı görüşün felsefesinde akıl, deneyim ve duyularla şekillenen dış dünyanın “objektif” yansımalarında oluşan bir anlam ayrımıdır. Objektif yaşam koşulları kişinin toplam mutluluğunun temel yordayıcısıdır. Aşağıdan yukarı görüşte mutluluk, yaşam doyumunun birçok özel anına sahip olmakla ortaya çıkar. Bireyin yaşama olumlu yönde bakması için genel ve bütünsel bir eğilim taşıdığı düşünülür. Aşağıdan yukarı görüşte öznel iyi olma, bireyin küresel bir özelliğidir ve tutumlar mutluluğun odak noktası olarak görülür (Diener 1994: 565).

Yukarıdan aşağı yaklaşım ise, Kant'ın felesefi görüşüne göre temellenmiştir. Bu felsefi görüşte akıl, gelen duyuları basit bir şekilde kabul etmez, bilgileri filtreden geçirir ve kendi inanç ve tutumları ile uygun olan algıyı seçer. Yukarıdan aşağı görüşte birey anlık haz ve acılarını değerlendirerek kendini mutlu ya da mutsuz olarak görür. Bu yaklaşımda kişiliğin genel görünümü olaylara verilen tepkiyi etkilemektedir (Güven 2008: 34).

2.3.7. Yargı Kuramları

Yargı kuramlarına göre bireyin öznel iyi oluşu bazı standartlar ve gerçek koşullar arasında yaptığı kıyaslamaların sonucu olan mutluluğu ifade eder. Eğer, gerçek durum bireyin belirlemiş olduğu ölçütün üzerinde ise mutluluk oluşacaktır. Memnuniyet durumunda böyle karşılaştırmalar bilinçli olabilir. Fakat memnuniyetsizlik durumunda böyle bir kıyaslama bilinçsiz bir biçimde oluşabilir. Yargı teorileri genellikle hangi olayların negatif ya da pozitif olacağını tahmin edememesine rağmen olayları üretecek etki büyüklüğünü tahmin etmede yardımcı olmaktadır (Diener 1994: 566).

Her kuram, yargılama yaparken farklı ölçütler kullansa da kuramların ortak özelliği yargılamada bulunmasıdır. Yargı kuramlarında dikkat çeken temel nokta karşılaştırmaların hangi alanlarda yapılacağı düşüncesidir. Karşılaştırmaların belirgin alanlarda (gelir, aile) veya yaşamın genel değerlendirmesi olarak yapılmasına dairdir (Güven 2008: 35).

2.3.8. Sosyal Karşılaştırma Kuramı

İnsanların diğerleriyle kurdukları ilişkilerde; “Bir yandan, diğerlerine benzemeye, onlarla bütünleşmeye, onlar gibi olmaya, onlardan geri ya da aşağıda kalmamaya çaba göstermek; diğer yandan da onlardan farklılaşmaya, onlarla aynı olmamaya, onlardan daha ileri veya üstün olmaya çalışmak” şeklinde iki temel eğilimin varlığından söz etmek mümkündür. Bireyler açısından gruplar, hem benzeşme hem de farklılaşma yeri olarak düşünülmelidir. Nitekim, bireylerin diğerleriyle bütünleşmesi kadar, onlardan farklılaşması da sosyal bir olgudur. İnsanların herhangi bir andaki duygu ve talepleri, ister diğerleriyle benzeşmek, isterse diğerlerinden ayrılmak olsun; her şeyden önce kendisini “onlarla” karşılaştırması gerekmektedir. Kendini diğerleriyle kıyaslama özelliği ise, sosyal psikoloji alanında “Sosyal karşılaştırma” olgu ve süreçleri başlığı altında incelenmektedir (Sürgevil 2008:114).

Birey, kendini diğer bireylerle karşılaştırarak doyum ve mutluluğunu değerlendirmektedir. Kendini diğerlerinden daha iyi görür ise mutluluk ve doyum artmaktadır. Eğer kendini diğerlerinden daha kötü olarak değerlendiriyorsa birey mutsuz olmaktadır (Güven 2008: 34).

2.3.9. Acı ve Haz Kuramı

Mutlulukçu filozof olarak adlandırılan Demokritos'a göre mutluluk ruhun dinginliğidir. Mutluluğun tek yolu ise iyinin ne olduğunun bilinmesidir. Bunun ölçüsünü de insan haz ve acı duyguları ile bulabilir (Acaboğa 2007: 7). Aristippos'a göre haz biricik iyi olandır, hayatın amacı da en yüksek hazzı ulaşmaktır. Mutluluk ile hazzı özdeşleştiren Epikurus'a göre ise mutluluğun kaynağı maddi olan hazlarda değil, zihnin hazlarındadır. En yüksek olan haz en yoğun olan değil bütün yaşam boyunca sürebilendir (Acaboğa 2007: 8).

İhtiyaç kuramlarının dayandığı en eski önerme, insanın acı ve üzüntüden kaçınan ve hazzı ve doyuma yönelen bir varlık olduğudur. İhtiyaçların zamanında doyurulmasının mutluluğa yol açarken, doyurulmamış ihtiyaçların sürüp gitmesinin mutsuzluğa yol açacağı yönündeki varsayım, ihtiyaç kuramlarının öznel iyi oluş konusuna yaklaşımını en yalın haliyle özetlemektedir (Türkdoğan ve Duru 2012: 2430).

2.3.10. Otantik Öznel İyi Oluş Kuramı

Otantikliğin özü insanın kendini bilmesi, kabul etmesi ve kendine karşı daima net-doğru olabilmesidir. Diğer bir deyişle “Birey; kendi öz değerlerine, kişiliğine, tercihlerine ve duygularına bağlı olduğu ölçüde otantiktir” (Kesken ve Ayyıldız 2008: 734).

Otantik olabilmek ve otantik varoluşun mutlulukla ilişkisi felsefe ve psikolojide köklü bir tartışma alanıdır. Heidegger'in (1962) Varlık ve Zaman'ında otantik varoluş, öznel var olabilmek potansiyeline dokunabilmektir. Otantik varoluşun olanaklılığı anı yaşamaya cesaret edebilme ve bu konuda kararlı olabilmeye özdeştir (Boysan 2012: 124).

Danışma psikolojisi alanında otantiklik, iyi oluşun önemli yordayıcılarından biri olarak görülmekte ve otantik olmama durumu psikopatoloji ile ilişkilendirilmektedir. Görgül çalışmalarda da otantiklik ile iyi oluş arasında olumlu ilişkilerin olduğu ortaya konmuştur. Bu çalışmalar, otantiklik ile benlik saygısı ve iyi oluş arasında güçlü ilişki olduğunu; kişinin otantiklik düzeyi arttıkça benlik saygısı ve yaşam doyumunu düzeylerinin

arttığını, olumsuz duygu durumlarında azalma olduğunu göstermiştir (Özdemir ve İlhan 2013: 596).

2.4. Öznel İyi Oluş Etki Eden Faktörler

Diener (1984)'e göre öznel iyi oluş sadece bireylerin öznel değerlendirmeleri değil, aynı zamanda bireylerin kendi yaşamlarının genel bir değerlendirmesidir. Diener, öznel iyi oluşu etkileyen faktörleri yüksek gelir, bireycilik, insan hakları, sosyal adalet olarak tanımlar (Akgündüz ve Bardakoğlu 2012: 102).

2.4.1. Demografik Faktörler

Öznel iyi oluşla ilgili yapılmış araştırmalar incelendiğinde mutluluğa etkisi olan pek çok faktörden bahsedildiği görülmektedir. Bu faktörlerin başında da demografik faktörler gelmektedir. Aşağıda öznel iyi oluşa etkisi olan bu faktörler açıklanmıştır.

2.4.1.1.Yaş

Önceki çalışmalar genç insanların yaşlı insanlardan daha mutlu olduklarını belirtmesine rağmen yapılan sonraki çalışmalarda yaş değişkeninin öznel iyi oluş üzerinde önemli bir etkisinin olmadığı bulunmuştur (Diener 1994: 554).

Boysan (2012: 144)'e göre yaşın öznel iyi oluşla ilişkisini ele alan çalışmalarda gençlerin duygularını ileri yaşta olan bireylere göre çok daha canlı bir şekilde yaşadıkları, bu nedenle daha erken yaşlarda yaşam koşullarındaki değişime bağlı olarak olumlu ve olumsuz duygusal tepkilerini çok daha yoğun verdikleri görülmektedir. Buna karşın, yıllar geçtikçe sağlık dışında kalan alanlarda gözlenen yaşam doyumunda yukarı doğru bir ivmenin ortaya çıktığı bildirilmektedir. Araştırmacıların son yıllarda konuyla ilişkili olarak kronolojik yaş değişkeninden çok yaşam dönemlerine odaklanmaya başladıkları gözlenmektedir.

Yaş değişkenini ele alırken en önemli nokta farklı yaşam evrelerinde öznel iyi olma puanının değişip değişmeyeceğidir. Örneğin, yetişkinlerin duygu durumları daha az değişkenlik gösterirken, ergenler duygu fırtınaları yaşayabilmektedir. Bireylerin dile getirdikleri iyi olma tepkileri, depresyon oranı, intihar ve boşanma olayları açısından orta yaşın bunalımlı yıllarında anlamlı düzeyde değişme göstermediğini bulmuşlardır. Öznel iyi olma ve mutluluk düzeyinde yaş etmeninin etkisi olmamasına rağmen yaşanan

duyguların yaşla beraber değiştiği belirlenmiştir. Hoş duygunun yaşla beraber azalma eğiliminde olduğu görülürken yaşam doyumunda azalma veya olumsuz duyguda yükselme gözlenmemiştir (Güven 2008: 32-33).

2.4.1.2. Cinsiyet

Cinsiyetler arasında dünya çapında mutluluk ve memnuniyet bakımından çok küçük farklar bulunmasına rağmen, kadınların olumsuz duyguları erkeklere kıyasla çok daha fazla yaşadığı görülmektedir (Diener 1994: 554).

Wilson (1967) yaptığı doktora çalışmasında mutluluk üzerinde cinsiyetler arasında bir fark olmadığını belirtmiştir. Öznel iyi oluş üzerinde yapılan son çalışmalarda ise cinsiyet değişkeni ele alınmış ve kadınların depresyon puanlarının erkeklerin depresyon puanlarından daha yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca kadınların hoş ve hoş olmayan duyguları erkeklere göre daha yoğun yaşadıkları araştırmalar sonucunda gözlenmiştir. Fakat duygusal yaşantıların sıklığı açısından bir farklılık bulunmamıştır. Ancak 93 araştırmanın cinsiyet farklılığı konusunda yapılan meta analizi çalışmasında, kadınların daha yüksek doyum ve mutluluk puanları aldığı sonucuna ulaşılmıştır (Güven 2008: 32).

2.4.1.3. Medeni Durum

Yapılan araştırmalar evlilerin yalnız yaşayanlara göre çok daha mutlu olduğunu göstermektedir. Diğer değişkenlerin etkisi kontrol edildiğinde bile evli olmak öznel iyi oluş konusunda olumlu yönde bir yordayıcıdır. Buna karşın öznel iyi oluşun asıl belirleyicisinin salt evlilik değil, evlilikten elde edilen doyum olduğu vurgulanmaktadır. Araştırmalar boşanmanın ise yaşam doyumunda önemli ölçüde düşüşe neden olduğunu ortaya koymaktadır. Yine eşlerini kaybederek dul kalmış olanların öznel iyi oluş düzeylerinde kalıcı düşüşler olduğu bildirilmiştir (Boysan 2012: 145).

Almanya’da 235 kadın turist üzerinde yapılan bir incelemede öznel iyi oluş için yıllık ortalama yaşam memnuniyeti rapor edilmiştir. Yaşam memnuniyeti temel olarak nişandan sonra, evlenmeden önceki yıl ve evliliğin ilk yılında yükselir, ancak kısa bir balayı döneminden sonra önceki düzeyine geri döner. Yaşam koşullarındaki değişikliklerin öznel iyi oluş üzerindeki etkisi kısa ve geçicidir (Eschbacher 2010: 16).

Bülbül ve Giray(2011: 120)'ın yapmış olduğu çalışmada, eşinden boşananlar kendilerini en mutlu eden şeyin işleri olduğunu ve hiç evlenmeyenler kendilerini en çok mutlu eden kişilerin yeğenleri ve kendileri olduğunu belirtmişlerdir.

2.4.1.4. Eğitim Seviyesi

Bazı çelişkili kanıtlar olmasına rağmen eğitim, öznel iyi oluş üzerinde oldukça küçük fakat önemli olumlu etkiler göstermiştir. Bu ilişki fakir ülkelerde olduğu gibi düşük gelirli bireyler için yüksektir. Eğitim profesyonellik ve gelir durumu ile yakından ilgili olduğundan, eğitimin öznel iyi oluş üzerindeki etkisi bu iki faktör ile birlikte değişim ile açıklanabilir. Gelir ve iş durumu kontrollü olduğunda, eğitimin etkisi çok küçük olur hatta tamamen kaybolur (Eschbacher 2010: 16).

Ayrıca eğitim ile öznel iyi oluş arasındaki ilişki uluslararası büyük farklılık göstermektedir. Nijerya, Meksika ve Güney Kore'de eğitim daha fazla etkiye sahipken, Amerika Birleşik Devletleri, Japonya ve Singapur gibi pek çok Avrupa ülkesinde eğitimin etkisi zayıftır (Eschbacher 2010: 16).

Araştırmalar eğitim düzeyinin öznel iyi oluş üzerindeki etkisinin çok sınırlı olduğunu göstermektedir. Ancak diğer değişkenlerin etkisinin kontrol edildiği durumlarda eğitimin öznel iyi oluş üzerinde yordayıcı bir etkisinin kalmadığı görülmektedir. Bununla birlikte eğitimin öznel iyi oluşa katkısının dolaylı olduğu, eğitimin kişisel yaşantıyı zenginleştirici ve alternatifleri arttıran değerli bir kaynak olduğu vurgulanmaktadır (Boysan 2012: 145).

2.4.1.5. Dini İnançlar

Din ve ruh sağlığı arasındaki ilişki etkileyicidir. Dindar insanların (genellikle onlar ibadethaneye düzenli olarak giden insanlar olarak tanımlanmaktadır) suç işlemeleri, uyuşturucu ya da alkol kullanmaları, boşanmaları ya da mutsuz evlilik yapmaları dinsiz insanlara göre daha az olasıdır. Dinen aktif insanlar sağlıklı yeme-içme alışkanlıklarından dolayı kısmen daha uzun yaşama ve fiziksel olarak daha sağlıklı olma eğilimindedirler. Kuzey Amerika ve Avrupa'da dindar insanlar arasında yaşam memnuniyeti ve mutluluğun yüksek seviyede olduğuna rastlanmıştır. Birleşik devletler ve on dört batılı ülkede yapılan diğer çalışmalarda mutluluk ve yaşam memnuniyetinin ibadetin sıklığı ve inancın kuvvetliliğiyle yükseldiği bulunmuştur (Myers ve Diener 1995: 16).

Dinsel yaşantılar günlük yaşamda karşılaşılan olayların kabul edilmesini sağlayarak, benzer değerlere sahip insanları bir araya getirerek öznel iyi olmayı olumlu etkilemektedir. Yine Myers ve Diener (1995: 16)'ya göre yapılan bir çalışmada, derin dinsel bağlılığı olan, özürlü çocuğa sahip annelerin depresyondan daha az etkilendikleri ve yaşamdan daha fazla haz aldıkları; dinsel kader anlayışına sahip bireylerin ise boşanma, işsizlik gibi durumların üstesinden daha rahatlıkla geldikleri bulunmuştur.

2.4.1.6. Sağlık

Literatür incelendiğinde sağlık ile öznel iyi oluş arasındaki ilişkinin iki farklı açıdan ele alındığı görülmektedir. Çalışmaların bir kısmında sağlıkla ilgili olarak bireylerin kendilerini sağlıklı olarak algılayıp algılamamaları yani subjektif değerlendirmeleri söz konusuysa, bir kısım çalışmada sağlıkla ilgili objektif değerlendirmelerin yapılması söz konusudur.

Birey tarafından algılanan sağlık, öznel iyi oluş ile kuvvetli bir biçimde ilişkilidir. Çalışmalarda tüm açıklayıcı değişkenlerin öznel iyi oluş ile ilişkisi bakımından en önemlisi kendinden bildirilen sağlık olmuştur. Ancak, objektif sağlık derecelendirme, sağlık ile öznel iyi oluş arasında genellikle önemli bir ilişki göstermek için başarısızdır (Eschbacher 2010: 17).

George ve Landerman (1984), sağlık ile öznel iyi oluş ilişkisinin araştırıldığı yedi makalenin verilerini analiz etmiş ve algılanan sağlık durumu ile öznel iyi oluş arasındaki ilişkinin güçlü, ancak objektif sağlık ölçümleri ile öznel iyi oluş arasındaki ilişkinin zayıf olduğunu bulmuşlardır. Bu bulgu farklı araştırmalarla da desteklenmiştir (Yavuz 2006: 19).

Sakatlayıcı ağır koşullara sahip veya çoklu ya da kronik sorunları olan bireyler düşük öznel iyi oluş sergilemektedirler (Shuman 2008: 5). Okun vd. (1984), sağlık ve öznel iyi oluşun ilişkisini araştıran 104 araştırmanın meta analizinde sağlık ile öznel iyi oluşun pozitif yönde anlamlı ilişki gösterdiklerini ortaya koymuşlardır. Araştırmalar fiziksel sağlığın öznel iyi oluşun güçlü bir belirleyicisi olduğunu göstermektedir. Sağlık ve öznel iyi oluş arasındaki ilişki öznel iyi oluşu etkileyen birçok değişkenin aksine çift yönlüdür, sağlık bireyin öznel iyi oluşunu düşürebildiği ya da yükseltebildiği gibi, öznel iyi oluş da bireyin sağlığını olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Yavuz 2006: 19).

2.4.1.7. Meslek

Bireyler günlerinin daha doğrusu yaşamlarının büyük bir bölümünü iş ortamında ve işe yönelik faaliyetlerle geçirmektedirler. Yapılan iş yani icra edilen meslek aynı zamanda nasıl bir yaşam sürüleceği ile de ilgilidir. Bireyin yaptığı iş yaşam standardını, tarzını ve sosyal yaşantılarını belirleyici bir rol oynamaktadır. Bu nedenle yapılan işten memnuniyet ya da memnuniyetsizliğin bireylerin öznel yaşamlarını da önemli ölçüde etkileyeceğini söylemek mümkündür.

Araştırmalar, iş doyumunun bireylerin öznel iyi oluşları üzerinde güçlü bir etkisi olduğunu göstermektedir. Tait, Padgett ve Baldwin (1989), iş ve yaşam doyumunu ile ilgili 34 çalışmanın meta analizini yapmışlar ve iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasındaki ortalama korelasyonun .44 olduğunu belirtmişlerdir (Yavuz 2006: 20).

Campbell, Converse ve Rodgers (1976), en mutsuz insanların bir işe sahip olmayanlar olduğunu belirtmişlerdir. Diener (1984) ise, işsizlik ile mutsuzluk arasında açık bir ilişki bulunmasına karşın, mutluluğun bireyin iş doyumuyla ilişkisinin orta düzeyde olduğunu belirtmektedir (Yavuz 2006: 20).

Kişilerin hayattan memnuniyetinin %50'sini genlerinden getirdikleri sonucunu bulan Lykken, gelir, din, eğitim ve medeni durum gibi koşullu etmenlerin kişinin toplam iyi oluşunun %8'ini etkilediğini, kalan yüzdenin de yaşam olaylarından etkilendiğini ifade etmektedir (Özen 2010: 50).

Ergen ve çocuk öznel iyi oluşu ile ilgili yapılan çalışmalarda demografik faktörler ve kişiye özgü özellikler üzerinde durulmaktadır. Örneğin; içsel denetim odağına ve öz saygıya yüksek düzeyde sahip ergenlerin öznel iyi oluşlarının da daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Demografik faktörlerin ergen öznel iyi oluşu üzerindeki etkisinin çok düşük düzeyde olduğu bulunmuştur (Eryılmaz 2010: 78).

2.4.2.Ekonomik Faktörler

Bireylerin öznel iyi oluşlarını etkileyen ekonomik faktörler gelir düzeyi ile işsizlik ve enflasyon kapsamında ele alınmaktadır.

2.4.2.1. Gelir Düzeyi

Sosyo-ekonomik durum, yaş ve cinsiyete göre öznel iyi oluşla nispeten daha güçlü ilişkiler göstermektedir. İyi oluşun belki de en güçlü yordayıcısı gelir ve sosyal statüdür (Özen 2010: 50).

Bülbül ve Giray (2011: 120)'ın yapmış olduğu çalışmada, gelir düzeyi 2500 TL üstü olan, yüksek lisans doktora mezunlarının mutluluk düzeylerinin çok mutlu ile mutlu arasında olduğu görülmektedir. Mutsuzum ve çok mutsuzum kategorilerine en yakın konumda bulunan kategorilerin işsizliğe ilişkin olduğu görülmektedir.

İnsanların öznel iyi oluşuna refahın etkisi, literatürde belki de üzerinde en çok durulan konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Ekonomik gelirin kişisel mutluluğu arttıran önemli bir etken olduğu genel olarak kabul edilmektedir (Boysan 2012: 145). Ülkelerde gelir artışı ile öznel iyi oluş arasındaki ilişki kaçınılmaz değildir (Diener vd. 1999: 287). Gelişmiş ekonomilerdeki ekonomik gelir ile öznel iyi oluş arasındaki birçok farklılık literatürde mutlulukla ilgili çok sayıda çalışmanın merkezini oluşturmaktadır. Aynı ülke içerisindeki varlıklı insanlar yoksul olanlardan daha mutlu olma eğilimindedir ancak ülkeler arasında veya farklı zamanlarda böyle bir ilişkinin varlığından söz edilemez (Graham 2004: 2). Gıda, barınak, güvenlik refah için olması gereken temel şeylerdir. Bangladeş, Hindistan gibi yoksul ülkelerde mali memnuniyet öznel iyi oluşun ılımlı bir belirleyicisidir. Amerika Birleşik Devletlerinde yapılan bir çalışmada gelirdeki artış veya azalışların öznel iyi oluş üzerinde hiçbir uzun vadeli etkiye sahip olmadığı bulunmuştur (Myers ve Diener 1995: 13). Buradan da anlaşıldığı gibi gelir düzeyi veya gelir düzeyindeki değişimler yoksul ülkelerde yaşayan bireylerin mutluluğu veya öznel iyi oluşu üzerinde etkili olurken refah seviyesi yüksek ülkelerdeki bireylerin öznel iyi oluşuna önemli düzeyde etki etmemektedir.

2.4.2.2. İşsizlik ve Enflasyon

Diğer iki büyük değişken olan işsizlik ve enflasyonun etkisi kesindir. İşsizlik önemli ölçüde mutsuzluğa yol açar. Yapılan araştırmalarda bireylerde işsizliğin öznel maliyetinin para kaybının sonuçlarından daha yüksek oranda olduğuna rastlanmıştır (Eschbacher 2011: 21).

İşsiz insanlarda çalışan bireylerden daha büyük stres, düşük yaşam memnuniyeti ve yüksek oranda intihar gözlemlenmektedir. İşsizlik tipik olarak daha düşük öznel iyi oluşa neden olmaktadır (Shuman 2008: 5).

Bireyler büyük ölçüde enflasyondan hoşlanmazlar, yüksek enflasyon dönemlerinde düşük mutluluk seviyelerini temsil ederler. Hem enflasyonun hem işsizliğin öznel iyi oluşa etkisi maliyetli ve göreceli olmasına rağmen, işsizliğin etkisi enflasyondan nispi olarak çok daha yüksek ağılıktadır (Eschbacher 2011: 21).

2.4.3.Kişisel Faktörler

Öznel iyi oluşa etki eden demografik ve ekonomik faktörlerden sonra kişisel faktörler olarak gen, kişilik özellikleri ve fiziksel görünüş/fiziksel çekicilik aşağıda açıklanmıştır.

2.4.3.1.Gen

Bir başka etmen olarak gen alındığında ise Lykken (1996) kişinin yaşamdan memnuniyetini belirlemede genlerin rolünü inceleyen bir araştırma yapmıştır. Araştırmasında Lykken 1936'dan 1955'e kadar Minnesota'da dünyaya gelen 4000 çift ikiz üzerinden bilgi toplamış, tek ve çift yumurta ikizleri hakkındaki bilgileri karşılaştırdıktan sonra kişilerin hayattan memnuniyetinin %50'sini genlerinden getirdikleri sonucunu bulmuştur (Özen 2010: 49).

2.4.3.2.Kişilik Özellikleri

Kişilik, psikolojide kapsamı en geniş kavramlardan biridir. Bir insana ait ve onu tanımlayan her özellik, o insanı tanımada ve anlamada bize kaynaklık eder. Bu anlamda kişilik; bir insanın bütün ilgilerinin, tutumlarının, yeteneklerinin, konuşma tarzının, dış görünüşünün ve çevresine uyum biçiminin özelliklerini içeren bir terimdir (Sarıcaoğlu ve Aslan 2013: 208).

Kişilik, doğuştan getirilen ve çevreyle etkileşim yoluyla şekillenen ve kolay değişmeyen özellikler bütünüdür. Kişilik özellikleri, bireyi diğer bireylerden ayırır ve bireyin gelecekteki davranışlarına yönelik tahminlerimizin dayanağını oluşturur. Öte yandan, bireyleri birbirinden ayırt edici özellikler açısından bakıldığında, sayısız özellikleri görmek olasıdır (Eryılmaz ve Ercan 2011: 36).

Pek çok çalışma kişiliğin iyi olma üzerindeki etkisine odaklanmıştır (Özen 2010: 49). Yetişkinler üzerinde yapılan çalışmaların sonucunda, öznel iyi oluşu üç önemli faktörün etkilediği bulunmuştur. Bu faktörlerden ilki kişilik özellikleridir. Özellikle dışa dönüklük ve duygusal dengesizlik gibi kişilik özelliklerinin öznel iyi oluşun %50'sini açıkladığı bulgusuna ulaşılmıştır. Amaçlı etkinliklerin bireylerin öznel iyi oluşlarını %40 oranında açıkladığı sonucuna varılmıştır. İyi oluşu etkileyen son faktör ise, demografik değişkenlerdir. Yaş, cinsiyet, eğitim, medenî durum ve gelir gibi değişkenler, demografik değişkenlerin içeriğini oluşturmaktadır. Demografik değişkenlerin bireylerin öznel iyi oluşlarını %10 oranında açıkladığı bulunmuştur (Eryılmaz ve Aypay 2011: 168).

Öznel iyi oluşu yordadığı düşünülen başka bir kişilik özelliği de benlik saygısıdır. Araştırmalar, benlik saygısı daha yüksek olan bireylerin yaşamlarından daha çok doyum aldıklarını göstermektedir. Benlik saygısı daha yüksek olan bireyler, düşük benlik saygısı olanlara oranla olumlu duygulanımı daha çok yaşayan, daha mutlu bireylerdir ve yaşama daha kolay uyum sağlayabilmektedirler (Yavuz 2006: 23).

Öznel iyi oluşla ilişkili olduğu düşünülen bir diğer kişilik özelliği ise iyimserliktir. İyimserlik ya da kötümserlik, bireyin olayların nedenlerini nasıl açıkladığı ile ilgilidir. İyimserler, gelecekte olumlu deneyimler beklerken, kötümserler olumsuz deneyimler beklemektedirler (Yavuz 2006: 24).

2.4.3.3.Fiziksel Görünüş/Fiziksel Çekicilik

Dış görünüş, giyim kuşam, davranış ve tavırlar sözsüz iletişimin parçalarıdır. “İnsanlar kıyafetleriyle karşılanır, fikirleriyle uğurlanır” deyimini de ilk izlenimin önemini ortaya koyan deyimlerimizdendir. İlk defa gördüğümüz insanlar hakkında fikirlerimiz saniyeler içinde oluşmaktadır. İlk intibayı olumlu ve doğru oluşturabilmek bu bağlamda önemlidir (Keklik 2012: 129).

Keklik (2012), öğretim üyelerinin fiziksel görünüşlerinin üniversite öğrencileri üzerindeki etkisi ile ilgili yapmış olduğu çalışmada, tüm öğrenciler öğretim üyelerinin kişisel bakımına dikkat etmesi gerektiğini, derse şık gelmelerini beklediklerini çünkü derse olan konsantrasyonunu etkilediğini ve iyi giyinirse derse daha çok motive olduğunu, öğretim üyesinin kıyafetlerinin düzgün olmasının ona karşı saygısını artırdığını belirtmektedirler.

Fiziksel görünüş, çevredeki bireylerin algılarını etkilediği kadar bireylerin kendilerine dair bir takım özellik ya da algılarını da etkileyebilmektedir. Feingold (1992), fiziksel çekicilikle ilgili 78 çalışmanın meta analizini yapmış ve çekici insanların çekici olmayanlara göre daha sosyal, baskın, cinsel açıdan daha sıcak, ruhsal açıdan daha sağlıklı, akıllı ve sosyal açıdan daha becerikli olarak algılandıklarını ortaya koymuştur (Yavuz 2006: 22).

2.4.4.Çevresel Faktörler

Literatür incelendiğinde bireylerin öznel iyi oluşunu etkileyen bir diğer faktörün çevresel faktörler olduğu bu başlık altında da sosyal ilişkiler ve kültürün yer aldığı görülmektedir. Bazı kaynaklarda evlilik de çevresel faktör kapsamında ele alınmıştır.

2.4.4.1.Sosyal İlişkiler

Yakınlık kurmak, sosyal ilişkilere güvenmek mutluluğu etkilemektedir. Mutlu olan ve olmayan insanların karşılaştırmalı olarak incelendiği çalışmalarda, mutlu olan bireylerin daha nitelikli arkadaşlıklarının olduğu, aile desteği ve romantik ilişkileri daha yoğun yaşadıkları, sosyal bağlarının daha güçlü olduğu görülmüştür (Yavuz 2006: 24).

Kalkutta'da kaldırımda yaşayan insanlar ile Amerika'da evsizlerle yapılan bir çalışmada, Kalkutta'da kaldırımda yaşayan insanların daha az şeye sahip olmalarına daha az para kazanmalarına kötü hava koşullarında hayatlarını sürdürmelerine rağmen, daha iyi şartlarda yaşayan yiyecek giyecek battaniye gibi ihtiyaçları karşılanan daha sağlıklı bir ortamda yaşayan Amerika'daki evsizlere oranla öznel iyi oluş seviyelerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bunun nedeni Kalkutta'da kaldırımlarda yaşayan insanların sosyal ilişkilerinin daha güçlü olması, kültürel ve ekonomik koşulların bu insanları aileleriyle daha güçlü ilişkiler kurmaya yönlendirmesi ile açıklanmaktadır. Yazarlara göre, Amerika'daki evsizler ise arkadaşlarından uzaklaşıp genellikle bir kişi ile ilişki kurmaktadır. Sosyal desteğin bireylerin öznel iyi oluşlarında etkili bir faktör olduğunu destekleyen birçok araştırma bulgusu bulunmaktadır (Yavuz 2006: 25).

2.4.4.2.Kültürel Durum

UNESCO tarafından düzenlenen Kültürel Çeşitlilik Evrensel Bildirgesi'nde yer alan tanıma göre 'kültür bir toplumu ya da toplumsal bir grubu tanımlayan belirgin maddi, manevi, zihinsel ve duygusal özelliklerin bileşiminden oluşan bir bütün ve sadece bilim ve edebiyatı değil, aynı zamanda yaşam biçimlerini, insanın temel haklarını, değer yargılarını, geleneklerini ve inançlarını da kapsayan bir olgu'dur (UNESCO 2001).

Genel anlamda kültür, insanların dünyaya bakış açısını, olayları ve bireyleri algılama biçimini belirlemektedir ve aynı topluluğa ait bireylerce paylaşılan, bir nesilden diğerine geçen tutum, davranış, değerlendirme, inanç ve yaşam biçimlerini yorumlamayı sağlayan bir olgu olarak tanımlanmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz 2003: 30).

Kültürün, insanların ve toplumun mutluluğu üzerindeki etkisi açıktır. Bazı durumlar bir toplumda "rutin" hayat akışı içinde kabul görürken, başka bir toplumda tamamen "sıra dışı" karşılanabilir ve durum bireyin toplumdan aforoz edilmesine kadar gidebilmektedir. Kültür, bulunduğu topluluğun kurallarını temsil ettiğinden topluluğun hayatı bu normlar çerçevesinde kabul görmektedir. Dünya genelinde yapılan pek çok çalışma da bu çıkarımı destekler niteliktedir (Kop 2013; 12).

Sosyolojik bir kavram olarak kültür iki şekilde tartışılmaktadır: Bireycilik ve toplumculuk. İki kültür de iyi oluş için farklı yolları desteklemektedir. Toplumcu kültürler sosyal rolleri yerine getirmeyi ve topluma uyumu vurgularken, bireyci kültürler, hazzı ve bireysel deneyimleri teşvik etmektedir. Diener ve diğerleri (1995), öznel iyi oluşta görülen bu farklılığın nedenini, bireyci kültürde yetişen bir bireyin yaşamdaki nihai amacının mutluluğa ulaşmak olması, toplumcu kültürde yetişen bireylerin ise mutluluğa ulaşma konusunda daha esnek olmaları ile açıklamaktadır. Yazarlar, bir araştırmalarında toplumcu bir kültüre sahip olan Çinlilerin bireyci kültürden olan Amerikalılara göre mutluluğu daha az düşündüklerini ve mutluluğa daha az önem verdiklerini bulmuşlardır (Yavuz 2006: 26).

Öznel iyi oluş kavramının temel boyutları olan yaşamdan keyif almanın yanı sıra duygulanımla ilişkili özellikler de kültürler arasında farklılıklar gösterebilmektedir. Duyguların ifade edilme biçimine ilişkin oluşmuş kültürel normlar, insanların farklı durumları hangi duygularla yaşaması gerektiğinin belirleyicisi olabilmektedir. Yine duyguların ifade edilmesi konusunda bireyci kültürlerde yaşayan insanların çok daha belirgin normlara sahip olduğu, toplulukçu kültürlerde ise hangi duyguların yaşanacağına

ilişkin alt kültürler arasında bile önemli ölçüde farklılıkların ortaya çıkabildiği bulunmuştur. Doğu ve batı kültürlerinde yapılan karşılaştırmalı araştırmaların, sonuçları toplulukçu kültürden gelen insanların genellikle daha az olumlu duygu ve daha çok negatif duygulanım bildirdiklerini ortaya koymaktadır. Araştırmacılar bu sonucu, doğulu toplumlarda var olan kültürel normlarla ilişkilendirmektedirler (Boysan 2012; 147).

Bazı araştırmalarda sosyal bütünleşme ve başkalarını düşünme gibi toplulukçulukla ilgili değerlerin Çinlilerin mutluluk düzeylerini artırdığı ancak aynı etkinin İngilizler için geçerli olmadığı gösterilmiştir. İçinde yaşanan kültürel ortam birey için hangi değerlerin önemli olduğunu, buradan da bu değerlerin bireyin mutluluğu ile nasıl ilişki göstereceğini belirlemektedir (Özdemir ve Koruklu 2011: 195).

2.5.İş Yaşamında Öznel İyi Oluş

İnsanların yaşamları hakkında yargı bildirmeleri anlamına gelen öznel iyi oluş, iş yaşamında da önemli bir kavramdır. Literatüre göre iş yaşamında öznel iyi oluş *işe bağlılık* kavramıyla ifade edilmektedir. İşe bağlılık çok boyutlu bir yapı olarak değerlendirilmektedir. Buna göre işe bağlılık oluşturan bileşenler, işe istek duyma, işe adanma ve işe yoğunlaşma olarak belirtilmektedir (Eryılmaz ve Doğan 2012: 49).

İşe istek duyma, çalışırken zihinsel olarak zinde olma, istekli ve hevesli olma ve zorluklar çıksa bile çalışmaya devam etmeyle karakterizedir. Bir diğer boyut olan işe adanma, bireylerin işlerini anlamlı, özel, bir amaca hizmet ediyor olarak değerlendirmeleri ve işleriyle gurur duymaları anlamına gelmektedir. Üçüncü boyut olan işe yoğunlaşma ise, bireylerin çalışırken işlerine tam anlamıyla odaklanmaları, çalışırken olumlu duygular hissetmeleri, yalnızca yaptıkları işi düşünmeleri ve zamanın nasıl geçtiğinin farkına varamamaları olarak ifade edilmektedir (Salanova vd. 2003: 48-50).

İşe istek duyma boyutu bireylerin, çalışırken yüksek enerjili, işe karşı hevesli ve ruhsal olarak dayanıklı olmaları anlamına gelmektedir. İşe adanma ise, bireylerin işlerini yaparken, işlerini bir anlam ve amaca hizmet ediyor olarak görmeleri, zevk ve ilham verici olarak algılamaları, işleriyle gurur duymaları ve işlerini özel olarak değerlendirmeleri anlamına gelmektedir. İşe yoğunlaşma ise, bireylerin çalışırken işlerine tam anlamıyla konsantre olmaları, zamanın nasıl geçtiğinin farkında olmamaları, yalnızca yaptıkları işi düşünmeleri ve çalışırken çok mutlu olmaları anlamına gelir (Eryılmaz ve Doğan 2012: 50).

Psikolojinin araştırmalarının ve uygulamalarının iş yaşamında yer aldığı alan endüstri psikolojisidir (Eryılmaz ve Doğan 2012: 49). Endüstride iş veriminin arttırılabilmesi için her şeyden önce bu verimi arttıracak olan insanın, orada çalışanların mutlu olmaları gerekecektir (Çakmaklı 2011: 11). Çalışanların işlerini tam anlamıyla benimseyebilmeleri ve işinde isteyerek ve zevkle çalışabilmeleri için bazı koşulların varlığı gereklidir. Çalışan yaptığı işten ekonomik, sosyal ve psikolojik doyumu sağlayabilmelidir. Bu durumun sonucu çalışanın işyerine karşı olan bağlılık ve motivasyonunun sağlanması büyük ölçüde kolaylaşacaktır (Sevimli ve İşcan 2005: 59).

İşe bağlılık, bireylerin işlerini yaparken kendilerini dinç hissetmeleri, kendilerini işlerine adanmaları ya da işlerinden doyum almaları ve işlerine yoğunlaşmaları anlamına gelmektedir. İşe bağlılık, geçici değil sürekli olan, belli bir nesneye, olaya ya da kişiye bağlı olmayan olumlu duygusal ve bilişsel bir durumdur (Eryılmaz ve Doğan 2012: 50).

Mesleki bağlılık bireyin yaşam tatminini arttıracaktır. Çünkü iş yaşamı ve bireyin mesleği onun yaşamının bir parçasıdır. Bireyin mesleğine bağlı olması, mesleğinden ayrılmayı düşünmüyor olması ve bireyin yaşam tatmini ile pozitif ilişkili olması beklenir (Özdevecioğlu ve Aktaş 2007: 5).

İş yaşamında çalışanın öznel iyi oluşunu ifade eden işe bağlılık kavramı kadar iş doyumunu da çalışanların mutluluğu açısından önem arz eden bir kavramdır. Bireylerin işlerine gösterdikleri tutum olumlu ya da olumsuz olabileceğinden, iş doyumunu bireylerin iş tecrübeleri sonucunda elde ettiği olumlu ruh hali olarak tanımlamak, çalışanın işine göstermiş olduğu olumsuz tutumunu da iş doyumsuzluğu olarak tanımlamak gerçekçi olacaktır. İş doyumunu, çalışanların genel duygusal durumunu gösterebilmektedir. İş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında yakın ilişki göze çarpmaktadır (Sevimli ve İşcan 2005: 55).

Literatürde iş doyumunu kavramı yerine iş tatmini de kullanılmaktadır. Kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biri olan iş tatmini, işin bireye sağladıklarının algılanmasıyla oluşan hoşnutluk duygusudur. Bu duygular, bireyin önceki iş yaşantılarına, beklentilerine ve sahip oldukları seçeneklere bağlıdır. İş tatmini, iş görenlerin fizyolojik, ruhsal sağlıklarının ve duygularının iyi olduğunun bir belirtisidir (Üngüren ve Doğan 2010: 41). İş tatminsizliği iş görenin sağlık durumu da olumsuz etkilenmektedir. İş tatmini düşük iş görenlerde sinirsel (uykusuzluk, baş ağrısı vb.) ve duygusal çöküntülerin (stres, hayal kırıklığı vb.) oluştuğu ve iş tatminsizliği ile aralarında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (Akıncı 2002: 3).

Konaklama işletmelerinin emek-yoğun üretim tarzı nedeniyle, insan unsuru ve özellikle de iş doyumu konusu bu işletmelerde ön plana çıkmaktadır. Çünkü iş doyumu düşük olan bir iş görenin müşteriye tatmin edici düzeyde hizmet sunması ve müşteri doyumunu sağlaması mümkün değildir. Bu nedenle, müşterilerin yüksek düzeyde doyum sağlayarak konaklaması ve ayrılması için iş görenlerin de işlerinden ve işyerlerinden doyum sağlamış olmaları gerekmektedir. Diğer bir deyişle, konaklama işletmelerinde iş görenlerin iş doyumu ile müşterinin memnuniyeti ve dolayısıyla da işletmenin başarısı arasında doğru orantılı bir ilişki bulunmaktadır (Toker 2007: 592).

2.6. Öz Uyum

Uyum, doğumdan ölene dek günlük olaylarla karşı karşıya gelen her insanın yaşadığı doğal bir süreç olarak düşünülebilir. İnsanın kendisinden, başkalarından veya çevresinden kaynaklanan talepler karşısında verdiği reaksiyona uyum denmektedir (Gençöz 1998: 1-2). İnsan kendine has bir kimlik geliştirme gayreti içindeyken içinde bulunduğu ortamın değişmesi sonucunda ortaya çıkan talepler kendisini belli bir amaca hizmet eden davranışlarda bulunması için yönlendirir. İnsan sahip olduğu potansiyelleri dilediği yönde kullanabilme serbestliğine sahiptir ancak sosyal amaçlar edinmeye başladığında potansiyelini içinde bulunduğu ortamın talepleri doğrultusunda gelişmek için kullanır ve sağlıklı bir uyum göstermiş olur. Gençöz (1998: 6), genel anlamda sağlıklı uyumu düşündürebilecek durumları şöyle sıralamıştır:

1. Yaşamı devam ettirebilmek,
2. Kendisinin ve çevrenin özelliklerini tanımak,
3. Farkına vardığı özelliklerini kullanmak ve gerek duyduğunda farklı özellikler geliştirme yolunda planlar yapmak.

Öz uyum, bireylerin ilgi ve değerleri vurgulayan işle ilgili görev ve amaçları gerçekleştirmeye yönelik aktivitelerini kapsamaktadır (Kale 2013: 121). Öz uyumla ilgili bir diğer bakış açısı ise, çalışanların kendilerini hedefleri ve değerleriyle uyumlu bir çalışma ortamında görmesinin onları daha fazla motive edecek olmasıdır (Hon 2011: 375). Öz uyum entegre bir kavramdır. Hedeflerle olan öz uyum (yani kişinin gelişmekte olan ilgi ve temel değerleri ile tutarlılık) ikili bir rol oynar. İlk olarak kişi bu hedeflere ulaşmada daha fazla ve sürekli çaba sarf eder ve böylece onları elde etme olasılığı daha da yükselir. İkincisi, kendisiyle uyumlu hedeflere ulaşması kişiye büyük menfaat sağlar. Bunlar ihtiyaç

memnuniyeti yani özerklik, günlük faaliyet tabanlı deneyimler ve yetkinliktir (Sheldon and Elliot 1999: 482).

Sheldon ve Elliot tarafından ortaya konulan öz uyum modeli, öz benlik yönetimi teorisinden gelmektedir ve değer merkezli iç motivasyonu açıklamaktadır. Öz benlik yönetimi teorisi, dışsal ödüllendirmenin olmadığı durumlarda, bir görev ya da amacı gerçekleştirmek için enerji ve motivasyonun nereden geldiğini açıklamaktadır. Teoriye göre, işi gerçekleştirmeyi sağlayacak iç motivasyonun anlaşılmasının anahtarı, ödüller, baskılar ve kısıtlar ile ilgili bireyin bilişsel değerlendirmesidir (Kale 2013: 119).

İçsel ve dışsal motivasyon arasındaki fark, yapılan işin içeriği ile işin bağlamı arasındaki farka benzemektedir. Başarmak, sorumluluk gibi faktörler çoğunlukla işin kendisi, işi yapanın performansı vs. ile ilgili olan motivasyon faktörleridir. Ücret, terfi vb. unsurlar ise işin bağlamı ile yani, işin çevresi ile ilişkilidir. Dolayısıyla, içsel motive ediciler bir kişinin işi yaparken hissettiği içsel ödüllerdir. Bu nedenle, içsel motivasyonda iş ile ödüller arasında doğrudan ve hızlı bir bağlantı vardır. Bu durumdaki bir kişi kendi kendisini motive ediyor demektir. Dışsal motive ediciler ise, işin doğası dışında meydana gelen dışsal ödüllerdir. İş yaparken doğrudan tatmin sağlayan unsurlar değildirler. Mesela, emeklilik planları, sağlık sigortası veya izinler gibi (Özdaşlı ve Akman 2012: 75).

Psikoloji alanında kabul gören bir görüşe göre, insan davranışlarının temelinde ihtiyaçlar yatmaktadır. İnsanlar kendi amaçlarına hizmet edecek çabayı göstermeye eğilimlidirler. Dolayısıyla, her şeyden önce başkalarının değil kendi ihtiyaçlarının tatminine çabalayacaklardır (Özdaşlı ve Akman 2012: 74). Öz Belirleme Kuramı (Self-Determination Theory) öncelikle psikolojik ihtiyaçlar üzerine odaklanır. Bu yaklaşıma göre insanların üç temel psikolojik ihtiyacı vardır. Bu ihtiyaçlar özerklik, yeterlik ve ilişkili olma olarak adlandırılır. Öz-Belirleme Kuramı, insanların bu ihtiyaçlarının tatmini ölçüsünde psikolojik bir iyi olma düzeyine sahip olduklarını öne sürmektedir (Ryan and Deci 2000: 57).

Teoriye göre iç motivasyonu sağlamada güçlü bir nokta kişinin özerklik deneyimidir (kişinin davranışını kendi seçmesindeki irade hissi veya kaderini çizmedeki rolü). Özerklik deneyimi, işyerinde iş özellikleri tarafından da oluşturulabilir. Örneğin, işin bütün yönleriyle ilgili bilgiye ve kontrole sahip olma veya karar almada hoşgörü ve serbestlik tanınma gibi hususlarda personele özerklik tanınabilir. İnsanlar kendi değerleri ve ilgilerini yansıtan amaçlar ve hedefler gördüklerinde bunlara ulaşmak için daha fazla güç

harcamaktadırlar (Kale 2013: 121). Özerklik ihtiyacı kişinin hayatındaki aktivitelerde seçme şansını ifade etmektedir. Kişinin davranışlarını belirleyebilmesi ve bağımsız olarak karar verebilmesi anlamına gelmektedir. Kişi seçme şansına sahip olduğu ölçüde bu ihtiyacı karşılanmaktadır (Sarı vd. 2011: 150). Özerklik çeşitli biçimleri ile kişilerarası ilişkileri, kimlik duygusunu, psikolojik uyumu ve psikopatolojiyi etkilemektedir. Uygulamalı araştırmalar özerkliğin çocukların akademik performanslarını, yetişkinlerin iş memnuniyetini ve mesleki iş performanslarını etkilediğini göstermektedir (Morsünbül 2012: 261).

2.7. Öz Uyum İle Öznel İyi Oluş İlişkisi

Öz uyum modeli, bireylerin ilgi ve değerlerine dayanan amaçlarının karşılandığında daha mutlu olduklarını savunur. Sheldon ve Eliot, öz uyumun öznel iyi oluşa dayandığını belirtmektedirler. Çünkü teoriye göre; a) bireylerin amaçlara ulaşma olasılığının arttıkça çabaları da artmaktadır b) bireyler amaçlarına ulaştıklarında mutlu olurlar. Kendi ilgi, ihtiyaç ve değerlerinin devamlılığı, bireylerin kendini tanımlama ve iç amaçları için daha fazla çalışmasını sağlar. Öz uyum, bireylerin ilgi ve değerleri vurgulayan işle ilgili görev ve amaçları gerçekleştirmeye yönelik aktiviteleri kapsamaktadır. Öznel iyi oluş literatüründe, amaçlara ulaşma bireysel savaş olarak düşünülmüştür (Kale 2013: 122).

Özerklik bireylerin öz uyum düzeylerini olumlu etkilediği gibi öznel iyi oluş ile de olumlu ilişki içerisindedir. Kültürel ortamın daha çok bireycilik boyutu üzerinden tanımlandığı toplumlarda öznel iyi oluşla ilişkili yapılardan birisinin bağımsız (özerk) benlik kurgusu, toplulukçuluğun hâkim olduğu kültürlerde ise karşılıklı bağımlı (ilişkisel) benlik kurgusu olduğu ileri sürülmüştür. Diğer yandan, öznel iyi oluşu kültüre ve onun sonucu olarak görülen benlik kurgularına bağlı olarak açıklayan görüşlerden farklı olarak, özerklik ve ilişkisellik gereksinimlerini evrensel olarak gören ve her ikisinin de karşılanmasının öznel iyi oluş üzerinde olumlu etkisi olduğunu gösteren güçlü bir kuramsal alt yapı bulunmaktadır (Ryan ve Deci 2001). Ayrıca gereksinimlerin karşılanması ve iyi oluş arasındaki ilişkiye yönelik yeterince görgül bulgu da ortaya konmuştur. Kişilerarası bağlılığın ya da ilişkiselliğin yüksek olmasının olumlu duyguyla, olmamasının da olumsuz duyguyla ilişkili olduğunu belirtilmiştir (Özdemir ve İlhan 2013: 595).

Çalışmalar, hem özerklik ve ilişkililik gereksiniminin doyurulmasının hem de ikisinin dengeli bir biçimde giderilmesinin iyi oluşla olumlu ilişkili olduğunu göstermiştir.

Güney Kore, Rusya, Türkiye ve ABD'den katılımcılarla gerçekleştirilen başka bir çalışmada özerk davranışların bütün ülkelerde öznel iyi oluşla olumlu ilişki gösterdiği ortaya konulmuştur (Özdemir ve İlhan 2013: 595).

Literatürde öz uyum ile öznel iyi oluş ilişkisini açıklayan çeşitli araştırmalar mevcuttur. Sheldon ve Elliot araştırmalarında, öz uyum ile öznel iyi oluş arasında ilişki bulunmuştur. Araştırma bulgularına göre, birey güçlü ilgi duyduğu veya inançlarıyla uyumlu amaçlar için çaba harcadığında, bu amaçlar bireyle bütünleşmektedir. Dolayısıyla amaçların daha fazla zaman harcanan, daha erişilebilir ve daha tatmin edici olması muhtemeldir. Buna karşın dış baskılarla veya suçluluk ve endişe hisleriyle takip edilen amaçların bireyle bütünleşmediği varsayılmaktadır. Bu amaçlar bireyin inanç ve ilgilerini temsil etmediğinden, amaçlara ulaşmadaki motivasyon güç azalır ve böylece daha az tatmin edici ve daha az ulaşılabilir (Sheldon ve Eliot 1999: 494).

Yapılmış çalışmalar, öz uyum amaçlarının öznel iyi oluşu arttırdığından daha sürdürülebilir ve daha ulaşılabilir olduğunu ortaya koymuşlardır. Üstelik zamanla etkisi güçlendiğinden, öz uyumun iyi oluşu yukarı doğru spiral şekilde arttırdığına yönelik kanıtlar da vardır. Bu araştırmaların bulgularıyla tutarlı olarak, örgütlerine yönelik içselleştirilmiş bağlılık duyan bireyler, ekstra rol davranışları sergiler, işten ayrılmaları daha az muhtemeldir, işletmenin ilerlemesine daha fazla katkıda bulunurlar (Kale 2013: 123).

Literatür incelendiğinde ve konuya ilişkin yapılmış olan çalışmalar değerlendirildiğinde öznel iyi oluş ile öz uyum arasında bir ilişki olduğunu söylemek mümkündür. Öz uyum kavramı literatürde bireylerin kendi ilgi ve değerlerine dayanan amaçlarının karşılanması olarak ele alınmaktadır. Öz uyum modeline göre bireyler gerek sosyal hayatında gerek iş hayatında kendi ilgi ve değerlerini yansıtan amaçları gerçekleştirdiklerinde mutlu olmaktadır. Öznel iyi oluş kavramı da temelde mutluluğu ifade ettiğinden dolayı, öz uyumun öznel iyi oluşa dayandığını ve öznel iyi oluşu arttırdığını söylemek mümkün olacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KURUMSALLAŞMA ALGISININ PERSONELİN ÖZNEL İYİ OLUŞ VE ÖZ UYUM DÜZEYLERİNE ETKİSİNİN İNCELENMESİ: İSTANBUL 4 VE 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ

Bu bölümünde otel işletmelerinde görev yapan personelin, kurumsallaşma algısının öznel iyi oluş ve öz uyum düzeylerine etkisinin incelenmesine yönelik yapılan bir araştırmanın sonuçları yer almaktadır. Bu kapsamda; araştırmanın problemi, konusu, amacı, önemi, hipotezleri, yöntemi, varsayımları, sınırlılıkları, evren ve örnekleme, veri toplama yöntem ve aracı ile araştırmanın bulguları sunulmaktadır.

3.1. Araştırmanın Problemi (Sorun)

İstanbul’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi personeli (gerek yönetici gerekse çalışan) kurumsallaşmayı nasıl algılamaktadır? Ve kurumsallaşma algısının otel işletmesi personelinin öznel iyi oluş ve öz uyum düzeyleri üzerinde etkisi var mıdır? Varsa bu etkiler nelerdir? Soruları araştırmanın temel problemlerini oluşturmaktadır. Çalışmada bu sorulara cevap aranacaktır.

3.2. Araştırmanın Önemi

Kurumsallaşmayla ilgili olarak literatürde birçok yayın bulunmasına rağmen, işletme çalışanlarının “**kurumsallaşma algılarını**” belirlemeye yönelik araştırma sayısının yetersiz olması, bu çalışmayı önceden bu alanda yapılmış çalışmalardan farklı kılmaktadır. Konaklama işletmeleri ulusal ve uluslar arası rekabet ortamından büyük ölçüde etkilenmektedir. Bu rekabet ortamında konaklama işletmelerinin kurumsallaşmaya gereken önemi vermeleri gerekmektedir. Kurumsallaşma bilincine sahip personelle çalışmak işletmenin kurumsallaşmasına yardımcı olan en etkili faktörler arasındadır. Bu nedenle işletme çalışanlarının kurumsallaşma algılarının tespit edilmesi ve kurumsallaşma algısının personelin öznel iyi oluş ve öz uyum düzeyleri üzerindeki etkisinin ortaya çıkarılması önemlidir. Psikoloji biliminin çalışma alanına giren öznel iyi oluş, mutluluk kavramı ile

birlikte ele alınmış, literatürde daha çok ergenler ve üniversite öğrencileri üzerinde araştırılmıştır. Çalışan bireylerin öznel iyi oluşları üzerinde yapılacak olan bu çalışma bu yönüyle diğerlerinden farklıdır. Ayrıca öznel iyi oluşla ilgili araştırmalara, yurt dışında yoğunlukla rastlanmaktadır, ancak Türkiye’de henüz yeterli düzeye ulaşmamıştır. Türkiye’deki araştırma sayısının ve niteliğinin yükseltilmesi kaçınılmaz bir ihtiyaçtır. Bu çalışma sayesinde literatürde yer alan boşluk önemli ölçüde doldurulacak ve otel işletmelerinde çalışanların öznel iyi oluş düzeylerinin artırılmasını hedefleyen yöneticilere kurumsallaşmayla ilgili hangi hususlara dikkat etmeleri gerektiği konusunda yol gösterici olacaktır.

3.3. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, İstanbul’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel personelinin kurumsallaşmaya yönelik algısını tespit etmek ve otel personelinin kurumsallaşma algısının öznel iyi oluş ve öz uyum düzeyleri üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Çalışma, otel işletmeleri yöneticilerine, kurumsallaşma ile ilgili hangi hususlara dikkat etmeleri gerektiği konusunda yol gösterici olacaktır. Ayrıca otel işletmesi çalışanlarının öznel iyi oluş ve öz uyum düzeyleri tespit edilerek kurumsallaşma algısı ile olan ilişkisi incelenecek ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda önerilerde bulunulacaktır.

3.4. Araştırma Evreni ve Örneklem

Araştırma bölgesi olarak sadece İstanbul ilinin seçilmesinin nedeni; bölgenin araştırmacıya daha yakın ve ulaşılabilir olması ve otel işletmelerinin yoğun olduğu bir bölge olmasıdır. Sadece dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri olarak sınırlandırılmasının nedeni, diğer konaklama işletmelerinin henüz tam anlamıyla kurumsallaşamamış olması, başka bir nedeni ise gerek büyüklükleri ve gerekse kurumsallaşmaları nedeni ile personele yönelik araştırmalara önem vermeleri ve anket geri dönüşlerinin daha fazla olmasıdır. Çalışmada verilerin toplanması amacıyla hazırlanan anketler, işletme personelinin kurumsallaşmaya yönelik algıları ile öznel iyi oluş ve öz uyum düzeylerini en iyi biçimde değerlendirebilecek olan yönetim kademesi çalışanları ile yönetimde görev almayan otel çalışanlarının bizzat kendilerine uygulanmıştır.

Örnekleme çerçevesi Türkiye'nin 12 ay boyunca turizm faaliyetleri açısından aktif olan İstanbul İli sınırları içerisinde faaliyet gösteren 63 otel işletmesinden oluşmaktadır. Araştırmaya İstanbul'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri dâhil edilmiş veriler bu işletmelerin üst, orta ve alt kademe yöneticilerinden ve çalışanlarından toplanmıştır. Kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen otel işletmelerinde görevli 315 kişiye ulaşılmış ve araştırmaya dâhil edilmiştir. Ancak araştırmanın sonuçlarının İstanbul ili dışındaki otel işletmeleri açısından da yararlı olacağı düşünülmektedir.

3.5. Veri Toplama Yöntem ve Aracı

İlk olarak ilgili yerli ve yabancı kaynaklar incelenerek araştırmanın amacına uygun literatür taramasına dayanan kuramsal bir çerçeve çizilmiş ve İstanbul'daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan personele kurumsallaşmayı nasıl algıladıkları ve ayrıca öznel iyi oluş ve öz uyum konusunda bir durum saptaması yapmak üzere anket yöntemi uygulanmıştır. Araştırmacı uygulamanın başında öncelikle çalışanlara kendisini tanıtmış daha sonra araştırmanın amacı hakkında bilgi vermiştir. Araştırma sonuçlarının geçerlik ve güvenirliği açısından içten bir şekilde cevaplandırmalarının önemli olduğu ve bireysel bilgilerin gizli tutulacağı belirtilmiştir. Ölçeklerin nasıl cevaplandırılacağı hakkında bilgi verilmiş ve uygulama yapılmıştır. Anketler araştırmacının kendisi tarafından çalışanlara yüzyüze uygulanmıştır.

Thomas (1998) anketi insanların yaşam koşullarını, davranışlarını, inançlarını veya tutumlarını betimlemeye yönelik bir dizi sorudan oluşan bir araştırma materyali olarak tanımlamaktadır. Diğer veri toplama tekniklerine (görüşme, gözlem) göre farklı bölgelerden çok daha büyük gruplara hızla uygulama olanağının olması ve maliyetinin düşük olması gibi avantajları vardır. Anket tekniği yüzyüze uygulanabildiği gibi telefon veya internet aracılığı ile de uygulanabilmektedir (Büyüköztürk vd. 2012: 124). Bu sebeplerden dolayı bu tez çalışmasında araştırmalarda sıklıkla kullanılan anket tekniğine yer verilmiştir.

Araştırma verileri bağımsız ve bağımlı değişkenlerle otel işletmelerinin ve personelinin özelliklerinin yer aldığı sorulardan oluşan anket yoluyla elde edilmiştir. Anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde araştırmanın bağımsız değişkenini oluşturan kurumsallaşma ölçeğinin maddeleri yer almaktadır. İkinci bölümde araştırmanın bağımlı değişkenini oluşturan öznel iyi oluş ölçeği yer almaktadır. Anketin son bölümü olan

üçüncü bölümde de yine araştırmanın diğer bağımlı değişkeni olan öz uyum ölçeği bulunmaktadır. Anketteki ölçekler Likert tipi 5 sıralı ölçeklerdir.

Kurumsallaşma ölçeğinde 1=hiç yok, 2=çok zayıf, 3=zayıf, 4=iyi, 5=çok iyi olarak ifade edilmiştir. Öznel iyi oluş ölçeğinde 1=hiç uygun değil, 2=biraz uygun, 3=orta derecede uygun, 4=çoğunlukla uygun, 5=tamamen uygun olarak; öz uyum ölçeğinde 1=kesinlikle katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4=katılıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum şeklinde ifade edilmiştir.

Kurumsallaşma anketi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi Burcu Şefika ÖZER'in “Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde Kurumsallaşma Düzeyinin İncelenmesi: Mersin İli Örneği” isimli tez çalışmasında kullandığı anket formundan kısaltılarak oluşturulmuştur. Öznel iyi oluş anketi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi İlkay Gurbet SAFÖZ GÜVEN'in “Fen ve Genel Lise Öğrencilerinin Cinsiyet ve Sosyometrik Statülerine Göre Öznel İyi Oluş Düzeyleri, Genel Sağlık Örüntüleri ve Psikolojik Belirti Türleri” adlı yüksek lisans tezinde kullanmış olduğu 36 maddelik öznel iyi oluş ölçeğidir. Öz Uyum anketi olarak, Nevşehir Üniversitesi Öğretim Üyesi Yard. Doç. Dr. Emine Kale'nin “Konaklama İşletmelerinde Öz Uyumun İş Performansına Etkisi: Yaşam Doyumunun Aracı Rolü” isimli makalesinde kullanmış olduğu 16 maddelik ölçek kullanılmıştır.

3.6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışmada örnekleme ile ilgili coğrafi bir sınırlama ayrıca işletme türü ile ilgili bir sınırlama söz konusudur. Araştırma bulguları İstanbul Avrupa ve Anadolu yakasındaki tüm 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerine genellenebilir. Araştırma, İstanbul Avrupa ve Anadolu yakasındaki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri yönetici ve çalışanları ile sınırlıdır.

Araştırmanın bağımsız değişkeni olan kurumsallaşma algısı “Kurumsallaşma Ölçeği”nin ölçtüğü niteliklerle sınırlıdır. Araştırmanın bağımlı değişkenini oluşturan öznel iyi oluş “Öznel İyi Oluş Ölçeği”nin, araştırmanın diğer bağımlı değişkeni olan öz uyum ise, “Öz Uyum Ölçeği”nin ölçtüğü niteliklerle sınırlıdır.

3.7. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmada kullanılan veri toplama araçları, ölçülmek üzere hazırlandığı özellikleri ölçebilme gücüne sahiptir.

Araştırmaya katılan otel işletmesi yönetici ve çalışanlarının veri toplama aracı maddelerine verdikleri cevaplar gerçeği yansıtmaktadır. Katılımcılar her üç anketin sorularını da içtenlikle yanıtlamışlardır.

3.8. Araştırma Verilerinin Analizi

Elde edilen verilerin değerlendirilmesinde istatistiksel paket programı SPSS 22.0 kullanılmıştır. Analizlerde, frekans ve yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve mod gibi merkezi eğilim ölçüleri, istatistiksel analiz için yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır.

3.9. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bulguları kısmında; araştırma verilerinin toplanması için kullanılan ölçeklerin güvenilirlikleri, araştırmaya katılan işletmelerin ve işletme personelinin özellikleri, öznel iyi oluş, öz uyum ve kurumsallaşma ile ilgili bilgiler sunulmuştur. Ayrıca kurumsallaşmanın öznel iyi oluş ve öz uyum ile olan ilişkisiyle ilgili değerlendirmeler incelenmiştir.

3.9.1. Araştırmaya Katılan İşletmelerin ve İşletme Personelinin Özellikleri

Araştırma 315 çalışan üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışanların %69,8'i erkek çalışanlardan oluşmakta olup, %27,3'ü yönetici konumunda diğer %72,7'si ise çalışan konumunda belirlenmiştir. Örgütlerin %73,7'si 4 yıldız, %26,3'ü ise 5 yıldız turizm işletmelerinden oluşmaktadır. Çalışanların yaşlarının ortalaması 31,27 olup standart sapması ise 7,84 olarak hesaplanmış, medyan yaş ise 30 yıl olarak belirlenmiştir. Çalışma yıllarına (kıdem) bakıldığında ortalama 9,87 yıl, standart sapmasının ise 6,63 yıl olduğu belirlenmiştir. Çalıştıkları örgütteki kıdemlerine bakıldığında ortalama çalışma yıl 5,17 ve standart sapmasının ise 3,65 yıl olduğu belirlenmiştir.

3.9.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlikleri

Araştırmada ölçeklerin güvenilirliği de araştırılmış ve ölçekler güvenilir bulunmuştur. Güvenilirlik analizleri doğrulayıcı faktör analizinden sonra gerçekleştirilmiştir. Bunun nedeni; araştırmada boyutlar (gizil değişkenler) çalışmanın başında belli olduğundan tercih edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi, boyutlardaki değişkenlerin gerçekten o boyutta olması gerekip gerekmediğini görebilmek için yapılmıştır. Güvenilirliğin bir ölçüsü olarak Cronbach's Alpha istatistiği kullanılmıştır. Buna göre kurumsallaşma ölçeği için Cronbach's Alpha istatistiği 0,869 olarak hesaplanmış ve ölçek güvenilir bulunmuştur. Tüm ölçeklerde soru bütün korelasyonlara bakılmış ve negatif korelasyonlara rastlanmamış ve ölçeklerden çıkartıldığında güvenilirliği anlamlı şekilde yükselten herhangi bir soruya rastlanmamıştır. Kurumsallaşma ölçeğinin genel ortalaması 4,03 olarak hesaplanmış ve ölçekte minimum ortalama K5 sorusunda elde edilmiştir. Diğer soruların ortalamaları 4 den büyük bulunmuştur.

Olumlu öznel iyi oluş ölçeğinin güvenilirliğini belirlemek için hesaplanan Cronbach's Alpha istatistiği 0,902 olarak hesaplanmış ve ölçeğin genel ortalaması 1,361 olarak hesaplanmıştır. Ölçekte minimum ortalama 1,12 ile Ozoz11 sorusunda elde edilirken maksimum ortalama 1,73 ile Ooz15 sorusunda elde edilmiştir.

Olumsuz öznel iyi oluş ölçeğinin güvenilirliğini belirlemek için hesaplanan Cronbach's Alpha istatistiği 0,90 olarak hesaplanmış ve ölçeğin genel ortalaması 4,012 olarak hesaplanmıştır. Ölçekte minimum ortalama 3,53 ile Ooz12 sorusunda elde edilirken maksimum ortalama 4,75 ile Ozoz14 sorusunda elde edilmiştir.

Çalışanların işte başarılı olmalarına yönelik öz uyum ölçeğinin güvenilirliği için hesaplanan Cronbach's Alpha istatistiği 0,915 olarak hesaplanmış ve ölçeğin genel ortalaması 3,984 olarak belirlenmiştir. Ölçekte minimum ortalama 3,88 ile Ouz3 sorusunda, maksimum ortalama ise 4,1 ile Ouz5 sorusunda elde edilmiştir.

Çalışanların kariyerlerinde başarılı olmalarına yönelik öz uyum ölçeğinin güvenilirliği için hesaplanan Cronbach's Alpha istatistiği 0,843 olarak hesaplanmış ve ölçeğin genel ortalaması 3,987 olarak belirlenmiştir. Ölçekte minimum ortalama 3,87 ile Ouk8 sorusunda, maksimum ortalama ise 4,1 ile Ouk6 sorusunda elde edilmiştir. Güvenilirlik analizi sonuçları ve bazı betimleyici istatistikler Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Ve Bazı Betimleyici İstatistikler

	Ortalama	Std. Sapma	Soru bütün korelasyon	Silindiğinde Cronbach's Alpha		Ortalama	Std. Sapma	Soru bütün korelasyon	Silindiğinde Cronbach's Alpha
Kurumsallaşma.					Olumsuz Öznel İyi Oluş				
k1	4,60	,534	,612	,860	Ozoz1	1,59	,833	,488	,900
k3	4,12	,823	,719	,840	Ozoz2	1,66	,915	,657	,893
k4	4,22	,794	,691	,844	Ozoz3	1,15	,555	,320	,904
k5	3,46	1,176	,733	,842	Ozoz4	1,34	,746	,648	,893
k6	4,14	,967	,634	,852	Ozoz5	1,35	,717	,777	,888
k8	4,01	,871	,702	,842	Ozoz6	1,29	,646	,717	,891
k9	4,38	,806	,518	,865	Ozoz7	1,18	,486	,370	,903
Olumlu Öznel İyi Oluş.					Ozoz8	1,51	,783	,775	,887
Ooz2	4,63	,591	,383	,901	Ozoz9	1,37	,821	,724	,889
Ooz3	4,33	,633	,581	,895	Ozoz10	1,26	,649	,603	,895
Ooz4	3,85	1,022	,528	,898	Ozoz11	1,12	,486	,515	,899
Ooz5	3,77	,767	,663	,891	Ozoz12	1,18	,527	,515	,899
Ooz6	4,17	,789	,675	,890	Ozoz13	1,31	,676	,788	,888
Ooz8	3,91	,811	,642	,892	Ozoz14	1,73	1,044	,551	,901
Ooz9	3,95	1,026	,599	,894	İşte Öz Uyum				
Ooz10	4,14	,613	,662	,892	Oui3	3,88	,940	,803	,899
Ooz12	3,53	1,032	,757	,886	Oui4	3,97	,941	,880	,835
Ooz14	3,87	,870	,682	,890	Oui5	4,10	,944	,805	,898
Ooz15	4,75	,484	,448	,899	Kariyer Öz Uyum				
Ooz16	3,79	,836	,617	,893	Ouk2	3,92	1,100	,644	,819
Ooz18	3,84	,954	,505	,898	Ouk5	4,06	,943	,789	,758
Ooz19	3,63	,793	,665	,891	Ouk6	4,10	,874	,785	,767
					Ouk8	3,87	1,154	,556	,864

3.9.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri ise aşağıdaki gibi kurulmuştur.

H₁: Örgütlerde kurumsallaşma artarken çalışanların olumlu öznel iyi oluşları da artar.

H₂: Örgütlerde kurumsallaşma artarken çalışanların olumsuz öznel iyi oluşları azalır.

H₃: Çalışanların olumlu öznel iyi oluşları artarken işte başarılı olma öz uyumları da artar.

H₄: Çalışanların olumsuz öznel iyi oluşları azalırken kariyerlerinde ilerlemelerinde başarılı olma öz uyumları da artar/azalır.

H₅: Çalışanların olumlu öznel iyi oluşları artarken kariyerlerinde ilerlemelerinde başarılı olma öz uyumları da artar.

H₆: Çalışanların olumsuz öznel iyi oluşları azalırken işte başarılı olma öz uyumları da artar/azalır.

H₇: Çalışanların olumlu öznel iyi oluşları; örgütün kurumsallaşması ile kariyerlerinde başarılı olma öz uyumu arasında aracı rol üstlenir.

H₈: Çalışanların olumsuz öznel iyi oluşları; örgütün kurumsallaşması ile işte başarılı olma öz uyumları arasında aracı rol üstlenir.

H₉: Çalışanların olumlu öznel iyi oluşları; örgütün kurumsallaşması ile işte başarılı olma öz uyumu arasında aracı rol üstlenir.

H₁₀: Çalışanların olumsuz öznel iyi oluşları; örgütün kurumsallaşması ile kariyerlerinde başarılı olma öz uyumu arasında aracı rol üstlenir.

Turizm işletmelerinde çalışanların çalıştıkları örgütlerde kurumsallaşma algılamalarının öznel iyi oluşlarına ve öznel iyi oluşlarının işte ve kariyerlerinde öz uyumlarına olan etkilerini belirlemek için oluşturulan yapısal eşitlik modeline yönelik uyum ölçütleri incelendiğinde modelin kabul edilebilir limitleri içerisinde yer aldığı belirlenmiştir. Uyum ölçütleri Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. Ölçme Modeline Ait Uyum Ölçütleri Değerleri

Uyum ölçütleri	Olması gereken uyum ölçüt değeri	Ölçme modelinin uyum ölçüt değeri
χ^2/df	≤ 5	19643,56/621=3,12
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	$\leq 0,08$	0,08
Normed Fit Index (NFI)	$\geq 0,90$	0.93
Non-Normed Fit Index (NNFI)	$\geq 0,95$	0.94
Comparative Fit Index (CFI)	$\geq 0,90$	0.95
Incremental Fit Index (IFI)	$\geq 0,90$	0.95
Root Mean Square Residual (RMR)	$\leq 0,08$	0.072
Standardized RMR	$\leq 0,08$	0.080
Goodness of Fit Index (GFI)	$\geq 0,90$	0.75

Ölçme modelinin ya da yapısal modelin kabul edilebilirliğinden sonra araştırmanın hipotezlerinin desteklenip desteklenemedikleri incelenmiştir. Araştırma da ölçüm modelindeki tüm yollar istatistiksel açıdan anlamlı olduğu ve yollara ait korelasyonların gizil değişkenler arasındaki ilişkileri göstermiş oldukları belirlenmiştir ($t > 1,96$ $p < 0,05$). Öncelikle örgütteki kurumsallaşma algısı ile çalışanların öznel iyi oluşları arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Ölçüm modeline yönelik ilişkiler Grafik 2 ‘a’ da ve ilişkilerin sınıandığı t istatistikleri Grafik 2 ‘b’ de verilmiştir. Bu bağlamda;

Örgütlerin kurumsallaşması ile çalışanların olumlu öznel iyi oluşları arasında aynı yönde 0,78 birimlik bir ilişki bulunmuştur. Örgütlerin kurumsallaşmasında gerçekleşen bir birimlik artış çalışanların olumlu öznel iyi oluşlarında 0,78 birimlik bir artışa neden olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla H_1 desteklenmiştir.

Örgütlerin kurumsallaşması ile çalışanların olumsuz öznel iyi oluşları arasında ters yönde 0,63 birimlik bir ilişki bulunmuştur. Örgütlerin kurumsallaşmasında gerçekleşen bir

birimlik artış çalışanların olumsuz öznel iyi oluşlarında 0,63 birimlik bir azalışa neden olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla H_2 desteklenmiştir.

Çalışanların olumlu öznel iyi oluşları ile işte başarılı olma öz uyumları arasında aynı yönde 0,73 birimlik bir ilişki bulunmuştur. Çalışanların olumlu öz uyumlarında gerçekleşen bir birimlik artma işte başarılı olma öz uyumlarında 0,73 birimlik bir artışa neden olduğu bulunmuştur. Dolayısıyla H_3 desteklenmiştir.

Çalışanların olumsuz öznel iyi oluşları ile kariyerlerinde ilerleme öz uyumları arasında aynı yönde 0,14 birimlik bir ilişki bulunmuştur. Çalışanların olumsuz öznel iyi oluşlarında gerçekleşen bir birimlik artış kariyerlerinde ilerleme öz uyumunda 0,14 birim artışa neden olmaktadır. Dolayısıyla H_4 desteklenmiştir/desteklenememiştir.

Çalışanların olumlu öznel iyi oluşları ile kariyerlerinde ilerleme öz uyumları arasında aynı yönde 0,86 birimlik bir ilişki bulunmuştur. Çalışanların olumlu öznel iyi oluşlarında gerçekleşen bir birimlik artış, kariyerlerinde ilerleme öz uyumunda 0,86 birimlik bir artışa neden olmaktadır. Dolayısıyla H_5 desteklenmiştir.

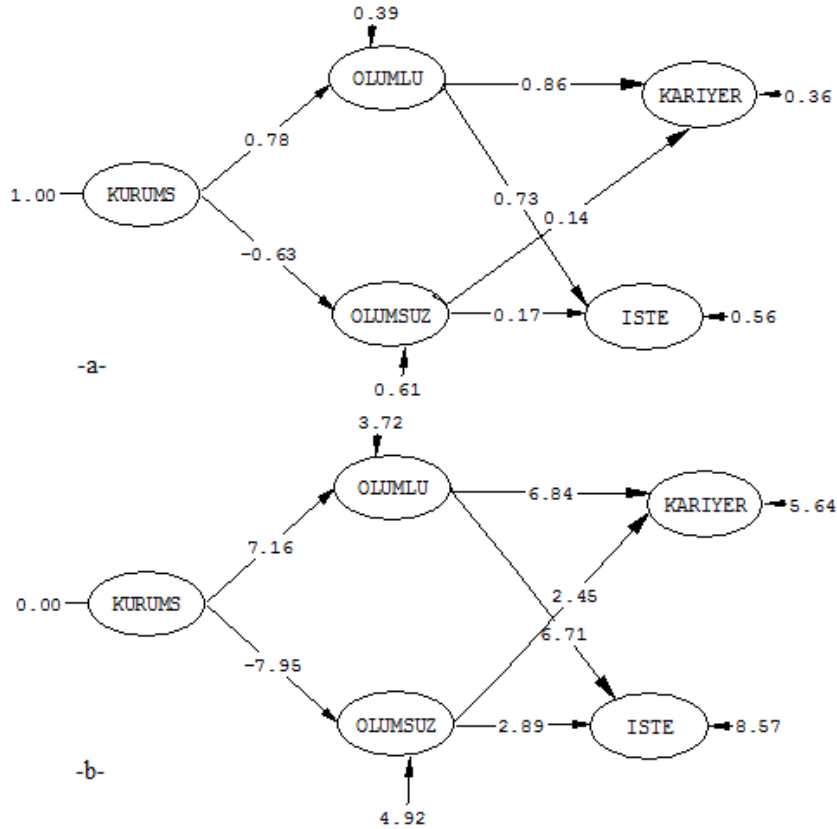
Çalışanların olumsuz öznel iyi oluşları ile işte başarılı olma öz uyumları arasında aynı yönde 0,17 birimlik bir ilişki bulunmuştur. Çalışanların olumsuz öznel iyi oluşlarında gerçekleşen bir birimlik artış, işte başarılı olma öz uyumlarında 0,17 birimlik bir artışa neden olmaktadır. Dolayısıyla H_6 desteklenmiştir/desteklenememiştir.

Örgütlerin kurumsallaşması ile çalışanların olumlu iyi oluşları arasındaki yol ve olumlu iyi oluşlar ile kariyer arasındaki yollar istatistiksel olarak anlamlı bulunduğundan H_7 desteklenmiştir. Dolayısıyla çalışanların olumlu öznel iyi oluşları; örgütün kurumsallaşması ile kariyerlerinde başarılı olma öz uyumu arasında aracı rol üstlendiği belirlenmiştir.

Örgütlerin kurumsallaşması ile çalışanların olumsuz iyi oluşları arasındaki yol ve olumsuz iyi oluşlar ile işte başarılı olma öz uyumu arasındaki yollar istatistiksel olarak anlamlı bulunduğundan H_8 desteklenmiştir. Dolayısıyla çalışanların olumsuz öznel iyi oluşları; örgütün kurumsallaşması ile işte başarılı olma öz uyumları arasında aracı rol üstlenir.

Ölçme modelindeki tüm yollar istatistiksel olarak anlamlı bulunduğundan; çalışanların olumlu öznel iyi oluşları; örgütün kurumsallaşması ile işte başarılı olma öz uyumu arasında aracı rol üstlenmiştir. Dolayısıyla H_9 desteklenmiştir.

Ölçme modelindeki tüm yollar istatistiksel olarak anlamlı bulunduğundan; çalışanların olumsuz öznel iyi oluşları; örgütün kurumsallaşması ile kariyerlerinde başarılı olma öz uyumu arasında aracı rol üstlendiği belirlenmiştir. Dolayısıyla H₁₀ desteklenmiştir. Ölçüm modeline yönelik ilişki katsayıları ve t istatistikleri Şekil 3’de verilmiştir.



Şekil 3: Ölçüm Modeli İlişkiler ve t İstatistikleri

Gözlenen değişkenlerle gizil değişkenler arasındaki ilişkilerde incelenmiş ve Tablo 3’de toplu sonuçlar verilmiştir. Açıklayıcı değişkenlerle (gözlenen değişken) gizil değişken (faktör-boyut) arasındaki ilişkilerin yüksek olması o değişkenin gizil değişkendeki ağırlığını belirlemektedir. Örneğin kurumsallaşma gizil değişkeninde en yüksek katkı V3 gözlenen değişkenine aittir. İlişkisi yüksek olan gözlenen değişkenin gizil değişkendeki ilişkilendiği varyans da diğerlerinden daha yüksektir. Bu durum Tablo 3’de R²’lerde gösterilmektedir. Yapısal eşitlik modeli araştırmacıya gizil değişkenler arasında regresyon modellerini de vermektedir. Regresyon modelleri indirgenmiş ve indirgenmemiş modeller

olarak iki tipte vermektedir. Araştırma da indirgenmemiş yapısal eşitlik esas alınmıştır. Buna göre işte başarılı olma öz uyumunda;

Açıklayıcı değişkenlerde gerçekleşen bir birimlik artma, çalışanların işte başarılı olma öz uyumlarında 0,73 birim olumlu ve 0,17 birim olumsuz öznel iyi oluşun katkısı gerçekleşmektedir. Çalışanların öznel iyi oluşları, işte başarılı olma öz uyumlarında 0,44 birimlik bir varyansla ilişkilenebilir.

Kariyerde başarılı olma öz uyumlarda ise;

Açıklayıcı değişkenlerde gerçekleşen bir birimlik artma, çalışanların kariyerlerinde başarılı olma öz uyumlarında 0,95 birim olumlu ve 0,16 birim olumsuz öznel iyi oluşun katkısı gerçekleşmektedir. Çalışanların öznel iyi oluşları, kariyerde başarılı olma öz uyumlarında 0,64 birimlik bir varyansla ilişkilenebilir. Sonuçlar Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Araştırma Modeli İçin YEM Sonuçları

Faktörler/Maddeler	Standart yükler	t-değerleri	R ²
Faktör KURUMSALLAŞMA			
V1	0,67	12,99	0,45
V3	0,80	16,75	0,65
V4	0,79	16,19	0,62
V5	0,79	16,25	0,62
V6	0,73	14,46	0,53
V7	0,75	15,06	0,56
V8	0,53	9,76	0,28
Faktör OLUMLU			
V12	0,43		0,12
V13	0,62	6,89	0,38
V14	0,59	6,79	0,35
V15	0,68	7,20	0,57
V16	0,74	7,39	0,54
V18	0,71	7,28	0,50
V19	0,65	7,04	0,42
V20	0,68	7,18	0,46

V22	0,77	7,49	0,59
V24	0,70	7,26	0,49
V25	0,49	6,20	0,24
V26	0,65	7,04	0,42
V28	0,58	6,20	0,33
V29	0,69	7,23	0,48
Faktör OLUMSUZ			
V31	0,54		0,29
V32	0,69	9,11	0,48
V34	0,70	9,18	0,49
V35	0,80	9,83	0,63
V38	0,86	10,19	0,73
V39	0,80	9,87	0,64
V41	0,47	6,94	0,22
V43	0,84	10,12	0,71
V44	0,65	8,76	0,42
FAKTÖR İŞTE			
V47	0,85		0,73
V48	0,94	22,45	0,89
V49	0,87	20,20	0,76
FAKTÖR KARİYER			
V54	0,77		0,59
V57	0,79	13,05	0,63
V58	0,77	12,63	0,59
V60	0,64	10,78	0,41
Yapısal eşitlikler		Hata Varyansı	R ²
OLUMLU=0.78*KURUMS		0,40	0,61
OLUMSUZ=-0.63*KURUMS		0,61	0,39
ISTE=0.73*OLUMLU+0.17*OLUMSUZ		0,56	0,44
KARIYER=0.95*OLUMLU+0.16*OLUMSUZ		0,44	0,64
İndirgenmiş Yapısal eşitlikler			
OLUMLU=0.78*KURUMS		0,40	0,61
OLUMSUZ=-0.63*KURUMS		0,61	0,39
ISTE=0.46*KURUMS		0,79	0,21
KARIYER=0.65*KURUMS		0,82	0,34

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, öznel iyi oluş işte ve kariyerde öz uyumu arttırmaktadır. Bu durumu akademik çalışmalar da desteklemiştir. Sheldon ve Elliot (1999: 494) araştırmalarında, öz uyum ile öznel iyi oluş arasında ilişki bulmuştur. Yazarlara göre; birey güçlü ilgi duyduğu veya inançlarıyla uyumlu amaçlar için çaba harcadığında, bu amaçlar bireyle bütünleşmektedir. Dolayısıyla amaçların daha fazla zaman harcanan, daha erişilebilir ve daha tatmin edici olması muhtemeldir. Buna karşın dış baskılarla veya suçluluk ve endişe hisleriyle takip edilen amaçların bireyle bütünleşmediği varsayılmaktadır. Bu amaçlar bireyin inanç ve ilgilerini temsil etmediğinden, amaçlara ulaşmadaki motivasyon güç azalır ve böylece daha az tatmin edici ve daha az ulaşılabilir olur. Kale, 2013 yılında yapmış olduğu çalışmada öz uyum amaçlarının öznel iyi oluşu arttırdığından daha sürdürülebilir ve daha ulaşılabilir olduğuna değinmiştir. Üstelik zamanla etkisi güçlendiğinden, öz uyumun iyi oluşu yukarı doğru spiral şekilde arttırdığına yönelik kanıtların olduğuna da dikkat çekmiştir.

Turizm işletmelerinde çalışanların bireysel ya da kurumsal çeşitli özelliklerine göre, örgütlerde kurumsallaşma algılamaları, öznel iyi oluşları, işte ve kariyerlerinde öz uyumlarına olan etkileri arasında farklılıkları görebilmek için ortalamalar arası farklılıklar da araştırılmıştır. Öncelikle her bir ölçeğe verilen yanıtlar (puanlar) toplanmış ve o ölçekteki soru sayısına bölünerek her bir çalışanın ortalama puanı belirlenmiştir. Ortalamalar arası farklılıklar araştırılmadan önce puanların dağılımları incelenmiştir. Eğer dağılımlar normal ya da yaklaşık normal dağılım gösterirse ortalamalar testinde parametrik testler kullanılacaktır. Aksi halde nonparametrik testler kullanılacaktır. Normallik testleri Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk istatistiklerine göre araştırılmış ve tüm boyutlarda ortalama skorlar (puanlar) normal dağılmadığı belirlenmiştir. Dolayısıyla ortalamalar testinde nonparametrik testlere başvurulmuştur.

Cinsiyete göre tüm boyutlarda çalışanların ortalama puanları arasında fark olup olmadığı bağımsız çift örneklem testlerinden Mann-Whitney U testine göre araştırılmış ve tüm boyutlarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Tüm boyutlara yönelik sonuçlar Tablo 9'de verilmiştir.

Tablo 9. Cinsiyete Göre Tüm Boyutlarda Ortalamalar Arası Farklılık Testi

Boyutlar	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	z	P
KURUMSAL	Erkek	220	4,1214	,64150	-,597	,551
	Kadın	95	4,1564	,67813		
OLUMLU	Erkek	220	4,0305	,48632	-,765	,444
	Kadın	95	3,9684	,64980		
OLUMSUZ	Erkek	220	1,4692	,60141	-,990	,322
	Kadın	95	1,3848	,49712		
ISTE	Erkek	220	4,0045	,84788	-,569	,569
	Kadın	95	3,9368	,92419		
KARIYER	Erkek	220	4,0511	,76559	-1,201	,230
	Kadın	95	3,8368	,99317		

Cinsiyetin öznel iyi oluş üzerinde etkisi olmadığını diğer literatür çalışmaları da göstermektedir. Yavuz (2006: 90) yapmış olduğu yüksek lisans tez çalışmasında cinsiyet açısından öğrencilerin olumlu duygu ve olumsuz duygularının anlamlı düzeyde farklılaşmadığını tespit etmiştir. Yine Özen 2005 yılında ergenler üzerinde yaptığı yüksek lisans çalışmasında cinsiyetin öznel iyi oluş düzeyleri üzerinde etkili olmadığını belirtmiştir. Yurt dışında yapılan çalışmalar da bu durum desteklemiştir. Wilson (1967) yaptığı doktora çalışmasında mutluluk üzerinde cinsiyetler arasında bir fark olmadığını belirtmiştir.

Pozisyona göre tüm boyutlarda, çalışanların ortalama puanları arasında fark olup olmadığı Mann-Whitney U testine göre araştırılmış ve kurumsallaşma ve öznel iyi oluş boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Buna göre;

Çalışanların örgütlerde kurumsallaşma algılamaları arasında çalıştıkları örgütteki pozisyonuna göre farklılıklar bulunmuştur. Buna göre pozisyonu yönetici olanların kurumsallaşma puanı diğer çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur ($z=-5,52$ $p=0,0001$).

Çalışanların örgütlerde olumlu öznel iyi oluşları arasında, çalıştıkları örgütteki pozisyonuna göre farklılıklar bulunmuştur. Buna göre pozisyonu yönetici olanların olumlu öznel iyi oluşları puanı diğer çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur ($z=-2,621$ $p=0,009$).

Çalışanların örgütlerde olumsuz öznel iyi oluşları arasında, çalıştıkları örgütteki pozisyonuna göre farklılıklar bulunmuştur. Buna göre pozisyonu yönetici olanların olumsuz öznel iyi oluşları puanı diğer çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur ($z=-3,607$ $p=0,0001$). Elde edilen sonuçlar Tablo 10’de verilmiştir.

Tablo 10. Pozisyona Göre Tüm Boyutlarda Ortalamalar Arası Farklılık Testi

Boyutlar	Pozisyon	N	Ortalama	Std. Sapma	z	P
KURUMSAL	Yönetici	86	4,4551	,56147	-5,520	,000
	Çalışan	229	4,0106	,64305		
OLUMLU	Yönetici	86	4,1437	,55485	-2,621	,009
	Çalışan	229	3,9623	,52780		
OLUMSUZ	Yönetici	86	1,2571	,41792	-3,607	,000
	Çalışan	229	1,5138	,60679		
ISTE	Yönetici	86	3,9535	,97036	-,077	,939
	Çalışan	229	3,9956	,83215		
KARIYER	Yönetici	86	3,9390	,91550	-,152	,879
	Çalışan	229	4,0044	,81816		

Bu durum göstermektedir ki, otel işletmelerinde yönetici pozisyonunda bulunan işgörenler yönetici olmayan işgörenlere göre olumlu duyguları daha fazla yaşamaktadırlar. Otel işletmesi çeşitli kademe yöneticilerinin olumlu öznel iyi oluşları yönetici olmayan işgörenlere göre yüksektir. Yine araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, yönetici olarak görev yapan otel işletmesi çalışanlarının olumsuz duyguları yönetici olmayan çalışanlara göre daha az yaşadığı tespit edilmiştir. Bu durumu, çalışanların yöneticilere göre iş yüklerinin daha fazla olmasına, çalışma saatlerinin daha uzun olmasına dayandırmak mümkün olacağı gibi ücret seviyelerindeki farklılıkla da açıklamak mümkündür.

Otelin yıldız durumuna göre tüm boyutlarda, çalışanların ortalama puanları arasında fark olup olmadığı Mann-Whitney U testine göre araştırılmış ve tüm boyutlarda anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Buna göre;

Çalışanların örgütlerde kurumsallaşma algılamaları arasında çalıştıkları örgütteki yıldız durumuna göre farklılıklar bulunmuştur. Buna göre 5 yıldızlı otel işletmesinde

çalışanların kurumsallaşma puanı 4 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına göre daha yüksek bulunmuştur ($z=-12,746$ $p=0,0001$).

Çalışanların örgütlerde olumlu öznel iyi oluşları arasında, çalıştıkları örgütteki yıldız sayısına göre farklılıklar bulunmuştur. Buna göre 5 yıldızlı otel işletmesinde çalışanların olumlu öznel iyi oluş puanı 4 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına göre daha yüksek bulunmuştur ($z=-11,296$ $p=0,0001$).

Çalışanların örgütlerde olumsuz öznel iyi oluşları arasında, çalıştıkları örgütteki yıldız sayısına göre farklılıklar bulunmuştur. Buna göre 5 yıldızlı otel işletmesinde çalışanların olumsuz öznel iyi oluş puanı 4 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına göre daha düşük bulunmuştur ($z=-10,03$ $p=0,0001$).

Çalışanların örgütlerde işte öz uyumları arasında, çalıştıkları örgütteki yıldız sayısına göre farklılıklar bulunmuştur. Buna göre 5 yıldızlı otel işletmesinde çalışanların işte öz uyumları puanı 4 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına göre daha yüksek bulunmuştur ($z=-6,84$ $p=0,0001$).

Çalışanların örgütlerde kariyer öz uyumları arasında, çalıştıkları örgütteki yıldız sayısına göre farklılıklar bulunmuştur. Buna göre 5 yıldızlı otel işletmesinde çalışanların kariyer öz uyumları puanı 4 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına göre daha yüksek bulunmuştur ($z=-7,685$ $p=0,0001$). Elde edilen bulgular Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11. Otelin Yıldız Durumuna Göre Tüm Boyutlarda Ortalamalar Arası Farklılık Testi

Boyutlar	Yıldız	N	Ortalama	Std. Sapma	z	P
KURUMSAL	4 yıldız	232	3,8707	,55702	-12,746	,000
	5 yıldız	83	4,8623	,14189		
OLUMLU	4 yıldız	232	3,8039	,45224	-11,296	,000
	5 yıldız	83	4,5929	,28016		
OLUMSUZ	4 yıldız	232	1,5857	,59964	-10,030	,000
	5 yıldız	83	1,0469	,16010		
ISTE	4 yıldız	232	3,7902	,87566	-6,840	,000
	5 yıldız	83	4,5261	,58231		
KARIYER	4 yıldız	232	3,7834	,84976	-7,685	,000
	5 yıldız	83	4,5542	,50613		

Çalışma sonuçlarının da göstermiş olduğu gibi, otel işletmelerinde yıldız durumuna göre tüm boyutlarda farklılıklar mevcuttur. 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarının kurumsallaşma algıları 4 yıldızlı olanlara göre yüksektir. Bu durumu 5 yıldızlı otel işletmelerinin 4 yıldızlı olanlara göre daha kurumsal çalışmaları, insan kaynakları, personel eğitimi, ödül ve teşvik sistemi, iş ve süreçlerin standartlaştırılması gibi kurumsallaşmaya yönelik uygulamalara daha fazla önem vermeleri şeklinde açıklamak mümkündür. Çalışma sonuçlarına göre, kurumsallaşma algısı üzerinde otelin yıldız durumuna göre farklılık olduğu gibi çalışanların öznel iyi oluş ve öz uyum düzeyleri üzerinde de farklılıklar olduğu açıktır. 5 yıldızlı otel personelinin olumlu öznel iyi oluşu yani olumlu duyguları fazla yaşaması 4 yıldızlı otel personeline göre yüksek bulunurken, 5 yıldızlı otel personelinin olumsuz öznel iyi oluşu yani olumsuz duyguları yaşama sıklığı 4 yıldızlı otel personeline göre düşük bulunmuştur. Bu durum 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan bireylerin daha mutlu olduklarını göstermektedir. Otelin yıldız durumu, öznel iyi oluş üzerinde etkili olduğu gibi öz uyum üzerinde de oldukça etkilidir. 5 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan personelin 4 yıldızlı olanlara göre gerek işte başarılı olmaya verdikleri önem gerekse kariyerinde ilerlemeye verdiği önem ve bu konuda kendine olan inancı ve güveni yüksek bulunmuştur.

Çalışanların yaşlarına göre örgütlerinde kurumsallaşma algıları arasında fark olup olmadığı Kruskal Wallis testi ile araştırılmış ve yaşlara göre farklılıklar bulunmuştur ($\chi^2=17,97$ p=0,001). Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu görebilmek için Mann-Whitney U testine başvurulmuştur. Mann-Whitney U testine göre;

Yaşı 20 ve altında olan çalışanların kurumsallaşma algısı ile yaşı 25'den büyük olanlar arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Buna göre yaşı 20 ve daha küçük olan çalışanların kurumsallaşma algısı yaşı 25' den büyük olan çalışanların kurumsallaşma algısından daha düşük bulunmuştur.

Yaşı 21-25 yaşa sahip olan çalışanların kurumsallaşma algısı ile yaşı 25 yaştan büyük olanlar arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Buna göre yaşı 21-25 yaş arası olan çalışanların kurumsallaşma algısı yaşı 25' den büyük olan çalışanların kurumsallaşma algısından daha düşük bulunmuştur.

Çalışanların yaşlarına göre örgütlerinde olumlu öznel iyi oluş algıları arasında fark olup olmadığı Kruskal Wallis testi ile araştırılmış ve yaşlara göre farklılıklar bulunmuştur

($\chi^2=19,07$ $p=0,001$). Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu görebilmek için Mann-Whitney U testine başvurulmuştur. Mann-Whitney U testine göre;

Yaşı 20 ve altı yaşa sahip olan çalışanların olumlu öznel iyi oluş algısı ile yaşı 21-35 yaş arasında olan çalışanların olumlu öznel iyi oluşlarından daha düşük bulunmuştur.

Yaşı 31-35 yaşa sahip olan çalışanların olumlu öznel iyi oluş algısı ile yaşı 36+ yaşa sahip çalışanların olumlu öznel iyi oluşlarından daha büyük bulunmuştur.

Çalışanların yaşlarına göre işte başarılı olma öz uyumları arasında fark olup olmadığı Kruskal Wallis testi ile araştırılmış ve yaşlara göre farklılıklar bulunmuştur ($\chi^2=41,39$ $p=0,001$). Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu görebilmek için Mann-Whitney U testine başvurulmuştur. Mann-Whitney U testine göre;

Yaşı 21 yaştan az çalışanların işte başarılı olma öz uyumları yaşı 21-35 yaş arasında olanlardan daha az bulunmuştur. Benzer şekilde yaşı 36+ olan çalışanların işte başarılı olma öz uyumları yaşı 21-35 yaş arasında olanlardan daha az bulunmuştur.

Çalışanların yaşlarına göre işte başarılı olma öz uyumları arasında fark olup olmadığı Kruskal Wallis testi ile araştırılmış ve yaşlara göre farklılıklar bulunmuştur ($\chi^2=35,90$ $p=0,0001$). Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu görebilmek için Mann-Whitney U testine başvurulmuştur. Mann-Whitney U testine göre;

Yaşı 21'den küçük olan çalışanların kariyer öz uyumları yaşı 21-35 arasında olanların kariyer öz uyumlarından daha az bulunmuştur. Benzer şekilde yaşı 36+ olan çalışanların kariyer öz uyumları yaşı 21-35 arasında olanların kariyer öz uyumlarından daha az bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar Tablo 12'de verilmiştir.

Tablo 12. Çalışanların Yaş Durumuna Göre Tüm Boyutlarda Ortalamalar Arası Farklılık Testi

Boyutlar	Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma	Farklı yaşlar	Z	P
KURUMSAL	<=20 yaş (A)	28	3,9082	,50875	A ile C	-2,243	,025
	21-25 yaş (B)	47	3,8480	,64469	A ile D	-2,872	,004
	26-30 yaş	87	4,1905	,67523	A ile E	-2,440	,015

	(C)						
	31-35 yas (D)	64	4,2500	,66667	B ile C	-2,836	,005
	36+ yas (E)	89	4,2103	,61411	B ile D	-3,274	,001
	Toplam	31 5	4,1320	,65188	B ile E	-3,024	,002
OLUMLU	<=20 yas (A)	28	3,7781	,38800	A ile B	-2,403	,016
	21-25 yas (B)	47	4,0289	,42432	A ile C	-3,430	,001
	26-30 yas (C)	87	4,1667	,51906	A ile D	-2,608	,009
	31-35 yas (D)	64	4,0848	,56385	D ile E	-2,266	,023
	36+ yas (E)	89	3,8724	,58867			
	Toplam	31 5	4,0118	,54053			
ISTE	<=20 yas (A)	28	3,2381	,93341	A ile B	-4,217	,000
	21-25 yas (B)	47	4,1915	,73801	A ile C	-5,266	,000
	26-30 yas (C)	87	4,3027	,67558	A ile D	-4,000	,000
	31-35 yas (D)	64	4,1354	,80720	B ile E	-3,162	,002
	36+ yas (E)	89	3,6891	,91397	C ile E	-4,499	,000
	Toplam	31 5	3,9841	,87067	D ile E	-3,074	,002
KARIYER	<=20 yas	28	3,5446	,83070	A ile B	-3,582	,000

(A)							
21-25 yas (B)	47	4,2074	,64124	Aile C	-4,583	,000	
26-30 yas (C)	87	4,3075	,60605	A ile D	-3,145	,002	
31-35 yas (D)	64	4,1211	,76764	B ile E	-3,275	,001	
36+ yas (E)	89	3,5983	,99188	C ile E	-4,620	,000	
Toplam	315	3,9865	,84486	D ile E	-3,125	,002	

Buradan elde edilen sonuçlara göre, yaşı küçük olan otel işletmesi çalışanları işinde başarılı olma ve kariyerinde ilerleme konusunda daha fazla öz uyum göstermektedir. Fakat yaş 36 ve daha üzerine çıktığında çalışanların işte başarılı olmaya ve kariyerinde ilerlemeye yönelik öz uyumları azalmaktadır. Yapılan çalışmada yaşı 21'in altında olan işgörenlerin iş ve kariyer öz uyumlarının düşük olduğu, yani çalışanların işte başarılı olmanın ve kariyerinde ilerlemenin önemli olduğuna önem vermedikleri tespit edilmiştir. Bu durumu, iş yerinde çalışmaya yeni başlamış olan işgörenlerin otel işletmelerinde çoğunlukla stajyer olarak görev yapan işgörenlerden oluşması ve iş yerinde en alt kademede yer alması, henüz işletmeyi ve işletmenin yönetim/denetim yapısını tanımaya çalışmaları temelinde açıklamak mümkündür.

Literatürdeki araştırmalar da yaş ile iş doyumu arasında genellikle olumlu bir ilişki olduğunu göstermektedir. İşgörenler, yaşları ilerledikçe işlerinden daha doyumlu olmaktadır. Bunun nedeni ise, ilerleyen yaşla birlikte, deneyim nedeniyle uyumun artması olabilir. Diğer yandan, daha küçük yaşlardaki çalışanların yükselme ve diğer iş koşullarına yönelik aşırı beklentilere sahip olmaları nedeniyle, işe yeni başladıklarında doyumsuz olma olasılıkları da oldukça yüksektir (Toker 2007: 609).

Çalışanların kıdemlerine göre, örgütün kurumsallaşma algılamaları arasında fark olup olmadığı Kruskal Wallis testi ile araştırılmış ve kıdeme göre farklılıklar bulunmuştur ($\chi^2=10,80$ p=0,029). Bu farklılığın hangi kıdem grupları arasında olduğunu görebilmek için Mann-Whitney U testine başvurulmuştur. Mann-Whitney U testine göre; kıdem yılı 1-3 yıl

olan çalışanların kurumsallaşma algısı diğer tüm kıdeme sahip çalışanların kurumsallaşma algısından daha az bulunmuştur.

Çalışanların kıdemlerine göre, olumlu öz iyi oluşları arasında fark olup olmadığı Kruskal Wallis testi ile araştırılmış ve kıdeme göre farklılıklar bulunmuştur ($\chi^2=15,191$ $p=0,004$). Bu farklılığın hangi kıdem grupları arasında olduğunu görebilmek için Mann-Whitney U testine başvurulmuştur. Mann-Whitney U testine göre;

Kıdem yılı 1-3 yıl olan çalışanların olumlu öznel iyi oluşları kıdemi 4-6 yıl olan çalışanların olumlu öznel iyi oluşlarından daha az bulunmuştur.

Kıdem yılı 16+ yıl olan çalışanların olumlu öznel iyi oluşları, kıdemi 4-6 yıl olan çalışanların olumlu öznel iyi oluşlarından daha az bulunmuştur.

Kıdem yılı 16+ yıl olan çalışanların olumlu öznel iyi oluşları, kıdemi 10-15 yıl olan çalışanların olumlu öznel iyi oluşlarından daha az bulunmuştur.

Çalışanların kıdemlerine göre, işte başarılı olma öz uyumları arasında fark olup olmadığı Kruskal Wallis testi ile araştırılmış ve kıdeme göre farklılıklar bulunmuştur ($\chi^2=24,926$ $p=0,0001$). Bu farklılığın hangi kıdem grupları arasında olduğunu görebilmek için Mann-Whitney U testine başvurulmuştur. Mann-Whitney U testine göre;

Kıdem yılı 1-3 yıl olan çalışanların işte başarılı olma öz uyumları, kıdemi 4-9 yıl olan çalışanların işte başarılı olma öz uyumlarından daha az bulunmuştur.

Kıdem yılı 16+ yıl olan çalışanların işte başarılı olma öz uyumları, kıdemi 4-6 yıl olan çalışanların işte başarılı olma öz uyumlarından daha az bulunmuştur.

Kıdem yılı 16+ yıl olan çalışanların işte başarılı olma öz uyumları, kıdemi 10-15 yıl olan çalışanların işte başarılı olma öz uyumlarından daha az bulunmuştur.

Elde edilen bu sonuçlara göre, kıdem yılı daha fazla olan çalışanların öz uyum düzeyleri, kıdem yılı daha az olan çalışanlara göre daha yüksektir. Bir işletmede uzun yıllar çalışan kişilerin işlerinde başarılı olmaya önem verdiği gözlenmiştir. Bunun aksine işletmede çok uzun yıllar çalışmamış olan kişiler işlerinde başarılı olmaya çok fazla önem vermemektedirler. Başka bir anlatımla, otel işletmelerinde kıdem yılı arttıkça çalışanların işte başarılı olmaya yönelik öz uyumları da artmaktadır ve kıdem yılı işte başarılı olma öz uyumunu olumlu yönde etkilemektedir.

Çalışanların kıdemlerine göre, kariyer öz uyumları arasında fark olup olmadığı Kruskal Wallis testi ile araştırılmış ve kıdeme göre farklılıklar bulunmuştur ($\chi^2=17,769$ $p=0,001$). Bu farklılığın hangi kıdem grupları arasında olduğunu görebilmek için Mann-Whitney U testine başvurulmuştur. Mann-Whitney U testine göre;

Kıdem yılı 16+ yıl olan çalışanların kariyer öz uyumları, kıdemi 1-3 yıl olan çalışanların kariyerlerinde başarılı olma öz uyumlarından daha az bulunmuştur.

Kıdem yılı 16+ yıl olan çalışanların kariyer öz uyumları, kıdemi 4-6 yıl olan çalışanların kariyerlerinde başarılı olma öz uyumlarından daha az bulunmuştur.

Kıdem yılı 16+ yıl olan çalışanların kariyer öz uyumları, kıdemi 10-15 yıl olan çalışanların kariyerlerinde başarılı olma öz uyumlarından daha az bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar Tablo 13’de verilmiştir.

Tablo 13. Çalışanların Kıdem Durumuna Göre Tüm Boyutlarda Ortalamalar Arası Farklılık Testi

Boyutlar	Kıdem	N	Ortalama	Std. Sapma	Farklı kıdem	Z	P
KURUMSAL	1-3 yıl	70	3,9449	,54292	1-3 yıl ile 4-6 yıl	-2,339	,019
	4-6 yıl	61	4,1733	,70330	1-3 yıl ile 7-9 yıl	-2,945	,003
	7-9 yıl	46	4,2329	,65317	1-3 yıl ile 10-15 yıl	-2,697	,007
	10-15 yıl	76	4,1748	,69697	1-3 yıl ile 16+ yıl	-2,071	,038
	16+ yıl	62	4,1751	,63384			
	Toplam	315	4,1320	,65188			
OLUMLU	1-3 yıl	70	3,9337	,45863	1-3 yıl ile 4-6 yıl	-3,033	,002
	4-6 yıl	61	4,1897	,50607	4-6 yıl ile 16+ yıl	-3,362	,001
	7-9 yıl	46	4,0730	,53484	10-15 yıl ile 16+ yıl	-1,982	,047
	10-15 yıl	76	4,0385	,58513			
	16+ yıl	62	3,8468	,55868			
	Toplam	315	4,0118	,54053			
ISTE	1-3 yıl	70	3,8190	,91803	1-3 yıl ile 4-6 yıl	-3,172	,002
	4-6 yıl	61	4,3005	,75696	1-3 yıl ile 7-9 yıl	-2,013	,044
	7-9 yıl	46	4,1884	,69443	4-6 yıl ile 16+ yıl	-4,335	,000

	10-15 yıl	76	4,0614	,87891	10-15 yıl ile 16+ yıl	-3,073	,002
	16+ yıl	62	3,6129	,87714			
	Toplam	315	3,9841	,87067			
KARIYER	1-3 yıl	70	4,0036	,78539	1-3 yıl ile 16+ yıl	-2,722	,006
	4-6 yıl	61	4,2008	,70537	4-6 yıl ile 16+ yıl	-3,540	,000
	7-9 yıl	46	4,1848	,63995	10-15 yıl ile 16+ yıl	-2,931	,003
	10-15 yıl	76	4,0362	,88290			
	16+ yıl	62	3,5484	,97598			
	Toplam	315	3,9865	,84486			

Çalışma sonucunda, kıdem yılı az olan otel işletmesi personelinin kıdem yılı fazla olan personele göre kurumsallaşmaya yönelik algısı düşük bulunmuştur. Kıdem yılı ile kurumsallaşma algısı arasında olumlu yönde ilişki mevcuttur. Kıdem yılı arttıkça çalışanların kurumsallaşma algısı da artmaktadır. Literatürde bu durumu destekleyen çalışmalar mevcuttur. Toker (2007: 611) yapmış olduğu çalışmada, işgörenlerin bulundukları iş yerinde çalışma süreleri ile yönetim değişkeni arasında farklılık saptanmıştır. İşyerinde, özellikle 1 yıldan daha az süredir çalışan işgörenlerin, daha uzun süredir çalışan işgörelere oranla yönetim/denetime daha fazla önem verdikleri görülmüştür. Bunun yanında, sektörde çalışma süresi ile ücret değişkeni arasında da farklılık saptanmıştır. Özellikle 1 yıldan daha az süredir sektörde çalışan işgörenlerin, bundan daha uzun süredir çalışan işgörelere oranla ücrete daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. Bu durumun, sektöre yeni giren işgörenlerin turizm alanında daha fazla gelir elde etme beklentisinden kaynaklanabileceği söylenebilir.

Elde edilen sonuçlara göre, kıdem yılı daha fazla olan çalışanların öz uyum düzeyleri, kıdem yılı daha az olan çalışanlara göre daha düşüktür. Bir işletmede uzun yıllar çalışan kişilerin kariyerlerinde ilerlemeye çok fazla önem vermediği gözlenmiştir. Bunun aksine çok uzun yıllar çalışmamış, sektöre yeni girmiş olan çalışanlar kariyerlerinde ilerlemeleri gerektiğini düşünmektedir. Başka bir deyişle, otel işletmelerinde kıdem yılı arttıkça çalışanların kariyerlerinde başarılı olmaya yönelik öz uyumları düşmektedir. Bu da kıdem yılı ile kariyer öz uyumu arasında ters yönde bir ilişki olduğunu göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, otel işletmelerinde yönetici veya çalışan olarak görev yapan personelin kurumsallaşmaya yönelik algısını belirlemek ve kurumsallaşmanın otel personelinin öznel iyi oluş ve öz uyum düzeylerine etkilerini ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Öncelikle işletmelerin nasıl kurumsallaşacağını belirleyebilmek için yazında kurumsallaşma boyutlarına yönelik araştırma yapılmış ve Özer'in 2007 yılında hazırlamış olduğu yüksek lisans tezindeki kurumsallaşma ölçeğinin bu tez için en uygun ölçek olduğuna karar verilmiştir. Araştırmanın bağımlı değişkenlerden birini oluşturan öznel iyi oluş ise Güven tarafından 2008 yılında derlenen ölçek ile ölçülmüştür. Öznel iyi oluş ölçeği, olumlu ve olumsuz duygular olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır. Öznel iyi oluşun olumsuz duygular boyutları yalnızlık, hüznü olma, monotonluktur. Olumlu duygular boyutları ise neşeli olma, sosyal ve girişken olma, güven duymadır.

Rekabet şartlarının ne denli çetin olduğunun tüm işletmeler tarafından bilindiği günümüzde başarılı olmanın, ayakta kalmanın ve rekabet edebilmenin tek yolu, insan unsurunun bu yarış içerisinde motive edilmiş olmasıdır. Çalışanı motive etmenin ve başarıya ulaşmanın yolu ise çalışanı mutlu etmekten, kendini değerli hissettirmekten geçmektedir. İş yaşamına katılan birey, hizmet ettiği kurumda ekonomik gelir sağlamanın yanı sıra kendini değerli hissetmek, güven duymak ve mutlu olmak ister. Bu bağlamda işletmelerin öncelikle kurumsallaşmaya önem vermeleri, çalışanların kendini kurumda mutlu hissedecekleri yani öznel iyi oluş seviyelerinin yüksek olacağı ve kendi niteliklerine uygun işi yapmaları anlamına gelen öz uyum düzeylerinin yüksek olacağı bir kurum olmaya gayret etmeleri gerekmektedir.

Kurumsallaşmayı sistemli bir örgüt yapısı kurmak olarak tanımlamak mümkündür. Kurumsallaşmanın sağlandığı işletmeler, birimleri arasındaki güçlü işbirliği ve iletişim ile, güçlü örgüt kültürleriyle, kurallara göre işleyen, kişiye göre uygulamaların olmadığı, iş ve faaliyetlerin standart hale getirildiği, yeniliklerin yakından izlendiği, çalışanlarına, kamuoyuna ve müşterilerine katkıda bulunan işletmelerdir.

İstanbul'da faaliyet gösteren otel işletmeleri dört mevsim hizmet verme potansiyeli bakımından diğer bölgelerdeki otel işletmelerinden ayrılmaktadır. Sıra dışı tarihi ile imparatorluklara başkentlik yapmış olan İstanbul, eşsiz boğazı, adaları, Tarihi Yarımada gibi hem kültürel hem de doğal özellikleri ile haklı şekilde çok sayıda turist çekmekte olan bir şehirdir. Turizm faaliyetleri bakımından önemli konumu itibari ile bu şehrin artan

konaklama taleplerini karşılayabilmek için otelcilik sektörünün sürekli büyümesi ve gelişmesi gerekmektedir. Büyüyüp gelişirken de kurumsallaşmanın gerektirdiği yönetim uygulamalarıyla, insan kaynakları uygulamalarıyla, çağdaş örgüt yapısıyla profesyonelleşerek hareket etmeleri gerekmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, İstanbul ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinin kurumsallaşma göstergelerine bakıldığında, işlemlerin belgelere dayandırılması, güvenilir bir kurum olma, insana bakış açısı, yönetim ve örgüt yapısı, yazılı plan ve politikaları, profesyonelleşme, iş ve süreçlerin standartlaştırılması bağlamındaki sorulara verdikleri yanıtlar, işletmelerini kurallı, sistemli bir yapıya dönüştürme çabalarının olduğunu göstermektedir.

Araştırma sonuçları 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerin, 4 yıldızlı otellerde çalışanlara göre kurumsallaşma algılarının yüksek olduğunu göstermiştir. Bunu 5 yıldızlı otel işletmelerinin 4 yıldızlı olanlara göre insan kaynakları, personel eğitimi, ödül ve teşvik sistemi, iş ve süreçlerin standartlaştırılması gibi kurumsallaşmaya yönelik uygulamalara daha fazla önem vermeleri şeklinde açıklamak mümkündür. Kısacası 5 yıldızlı otellerin 4 yıldızlı otel işletmelerine göre daha kurumsal çalıştıklarını ya da kurumsallaşmaya daha fazla önem verdiklerini söylemek mümkündür.

Çalışanların örgütlerde kurumsallaşma algılamaları arasında çalıştıkları örgütteki pozisyonuna göre farklılıklar bulunmuştur. Buna göre pozisyonu yönetici olanların kurumsallaşma algısı diğer çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Bu durum yönetici pozisyonunda görev yapan personelin kurumsallaşma konusunda daha bilinçli olduğunu, duyarlı olduğu, örgütteki yenilik ve değişimleri daha yakından takip ettiğini açıklamaktadır.

Çalışma sonucunda, kıdem yılı fazla olan otel işletmesi çalışanlarının kıdem yılı az olan çalışanlara göre kurumsallaşmaya yönelik algıları düşük bulunmuştur. Kıdem yılı ile kurumsallaşma algısı arasında pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır. Kıdem yılı arttıkça çalışanların kurumsallaşma algısı da artmaktadır. Bu durum kişilerin örgütte geçirdikleri süre arttıkça kurumsallaşmaya olan bakış açılarının değişmesinden örgütü daha fazla benimsemiş olmalarından kaynaklanabilir.

Otel işletmesi çalışanlarının kurumsallaşmaya yönelik algıları ile öznel iyi oluşları arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Kurumsallaşma algısı yüksek olan otel işletmesi personelinin öznel iyi oluş ve öz uyum düzeylerinin de yüksek olduğu tespit

edilmiştir. Literatürde mutlulukla eş anlamlı olarak kullanılmakta olan öznel iyi oluş, kişinin olumlu duyguları sık yaşaması anlamına gelmektedir. Kişinin günlük hayatındaki mutluluğu gerçekleştirdiği eylemlere de bağlıdır. Çalışma hayatında daha az sorun yaşayan, yönetimde söz sahibi olan, yetki ve sorumlulukların belli olduğu terfi olanaklarının bulunduğu bir çalışma ortamında çalışan birey mutlu olacaktır. Bu da ancak kurumsallaşmayla mümkün olabilir. Kurumsallaşma algısının artmasına bağlı olarak artan bir diğer değişken de öz uyumdur. Öz uyum literatürde çalışanların kendilerini hedefleri ve değerleriyle uyumlu bir çalışma ortamında görmesinin onları daha fazla motive etmesi olarak tanımlanmaktadır. Yapılan çalışmada öz uyum, işte başarılı olma konusunda öz uyum gösterme ve kariyerinde ilerleme konusunda öz uyum gösterme olarak ikiye ayrılmıştır. Otel işletmelerinde kurumsallaşma algısı arttıkça işgörenin işinde başarılı olmak için çalışması gerektiğine dair öz uyumu ve kariyerinde ilerlemesi için çalışması gerektiğine dair öz uyumu da artmaktadır. Bu durum, daha kurumsal olan otellerde görev yapan personelin işine ve kariyerine de aynı ölçüde önem verdiğini göstermektedir.

Araştırma sonuçları, 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerin, 4 yıldızlı otellerde çalışanlara göre öznel iyi oluş ve öz uyum düzeylerinin yüksek olduğunu göstermiştir. Yine araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, yöneticilerin diğer çalışanlara göre öznel iyi oluş ve öz uyum seviyeleri yüksektir. Yapılan araştırmada, cinsiyetler arasında bir fark gözlenmezken yaş durumuna göre farklılıklar bulunmuştur. Yaşı daha küçük olan işgörenlerin yaşı büyük olanlara göre daha mutlu oldukları ve daha fazla öz uyum gösterdikleri tespit edilmiştir. Bir diğer farklılık da kıdem konusunda ortaya çıkmaktadır. İşgörenin ve yöneticinin kıdemi, diğer bir söylemle sektörde çalışma yılı arttıkça öznel iyi oluşu ve öz uyumu da artmaktadır.

5 yıldızlı otellerde görev yapan işgörenlerin 4 yıldızlı otellerde çalışan işgörene göre, öznel iyi oluş ve öz uyum düzeylerinin yüksek oluşu, 5 yıldızlı işletmelerin kurumsallaşma çalışmalarına daha fazla özen göstermeleri ve önem vermeleri temeline dayandırılabilir. Yöneticilerin öznel iyi oluş ve öz uyum seviyelerinin yüksek oluşu, yönetici olarak görev yapan işgörenlerin diğer işgörene oranla daha az iş yüküne sahip olmaları, üst kademedeki yer almanın vermiş olduğu güven ve ücret düzeylerindeki farklılık temelinde açıklanabilir. Yaşı küçük olan otel işletmesi personelinin öznel iyi oluş ve öz uyum düzeylerinin düşük oluşunu, yaşı küçük olan işgörenin yaşı daha büyük olan çalışanlara göre, örgütte en alt kademedeki yer alması, henüz işletmeyi tanımaya çalışması

olarak açıklamak mümkündür. Kıdem arttıkça öznel iyi oluşun ve öz uyumun artmasını ise, işletmede yeni olan, diğerlerine oranla daha az kıdemli olan işgörenlerin kıdemi fazla olanlara göre işletmeden daha fazla şey beklemelerine, kıdemi fazla olan işgörenin de kuruma duyduğu aidiyet duygusundan dolayı bazı şeyleri görmezden gelmesine dayandırmak mümkün olacaktır.

Sonuç olarak araştırmada, otel işletmelerinde görev yapan personelin kurumsallaşma algısı arttıkça öznel iyi oluşunun ve öz uyumunun arttığı sonucuna varılmıştır. Otel işletmeleri kurumsallaşmaya ne derece önem verirlerse, turizm sektörünün vazgeçilmez unsuru olan insan kaynağını da o derece etkin kullanmış olacaktır. Bu durum otel işletmesini tercih eden müşterilere olumlu şekilde yansarak o işletmenin tekrar tercih edilmesinin önünü açacaktır.

Yapılan çalışmanın hem bilime ve hem de uygulamaya yönelik önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Bu bölümde araştırmada elde edilen bulgular ışığında uygulamalara ve bu konuda yapılacak araştırmalara yönelik önerilere yer verilmiştir.

Bu sonuçlar doğrultusunda uygulamalara yönelik şu önerilerde bulunulabilir:

İlk olarak, otel işletmelerinin ertelemekten ve sistemli çalışmalar yürüterek, kurumsallaşma düzeylerini artırabilmelerini önerebiliriz. Çünkü bu çalışmada, kurumsallaşma algısının çalışanın öznel iyi oluş ve öz uyum seviyelerini olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Kurumsallaşma uzun zaman alan bir süreçtir. Bu nedenle, işletmeler kurumsallaşmaya daha kuruluş aşamasındayken başlamalı, büyümeyi beklememelidir. Bu işletmenin sağlam temellere oturmasını sağlar.

Araştırma sürecinde otel işletmesi yöneticilerin kurumsallaşma konusunda bilgi açığı olduğu gözlemlenmiştir. Bu konudaki bilgi eksikliği KOSGEB gibi kuruluşlar vasıtasıyla ve çeşitli üniversiteler işbirliğiyle verilecek eğitim ve danışmanlık hizmetleriyle giderilmeye çalışılmalıdır.

Yapılan araştırmada 4 yıldızlı otel işletmelerinin, 5 yıldızlı otel işletmelerine göre kurumsallaşma çalışmalarının yeterli olmadığı saptanmıştır. Kurumsallaşmış gibi görünen fakat sağlıklı işlemeyen bir sistem olduğu 4 yıldızlı otellerde görev yapan personelin kurumsallaşmaya yönelik algısının düşük olmasından anlaşılmaktadır. 4 yıldızlı otel

işletmesi olarak faaliyet gösteren otel işletmelerinin kurumsallaşma çalışmalarına önem vermeleri gerekmektedir.

Araştırmada 4 yıldıızlı otel işletmesi personelinin öznel iyi oluş seviyelerinin 5 yıldıızlı olanlara göre düşük olduğu tespit edilmiştir. Yani 4 yıldıızlı otel personeli 5 yıldıızlı otel personeline göre daha az mutludur. 4 yıldıızlı olarak faaliyette bulunan otel işletmeleri yöneticilerinin işgöreni mutlu etmeleri gerektiğinin çünkü bu durumun işe olumlu yansıyacağının bilincinde olmaları gerekmektedir. Bunun yolu da kurumsallaşma bilincine sahip olmaktan geçmektedir.

Yapılan araştırma sonuçlarına göre, 4 yıldıızlı otel işletmeleri çalışanlarının öz uyum düzeyleri 5 yıldıızlı işletmelere göre düşük bulunmuştur. Bu demektir ki, 4 yıldıızlı otellerde görev yapan işgörenler 5 yıldıızlı olanlarda çalışan işgörenlere göre yaptıkları işlerin kendi değerlerine daha az uygun olduğunu düşünmektedir. Yaptıkları işte başarılı olmak için çalışmaları gerektiğine daha az inanmaktadır. Çünkü içerisinde bulundukları sistemin bunu gerektirmediğini düşünmektedir. Kariyerinde ilerlemesi gerektiğine yönelik inancı ve güveni de 4 yıldıızlı otel işletmesi personelinin daha düşük seviyededir. Bu durum otel işletmelerindeki terfilerin kurumsal yapıya bağlı olarak değil, alttan gelen kıdeme göre yapılmasından kaynaklanmaktadır. Bu da kurumun kariyer beklentisinde olan işgörenin bu beklentisini yerine getiremediğini göstermektedir. 4 yıldıızlı otel işletmelerinin terfi sistemlerine önem vermeleri gerekmektedir.

Çalışanların bilinçsiz tercihlerle kişisel özellikleri, ilgi ve isteklerine uygun olmayan mesleklere yönlenmesi, mesleklerinden aldıkları doyumun yanı sıra yaşam doyumlarını da olumsuz etkilemekte ve mesleklerinde yeterince başarılı olamamalarına sebep olmaktadır. Bu da kişilerin öz uyum seviyelerinin düşük olmasına neden olmaktadır. Kişilerin mesleğe yönlendirilmesinde okullardaki Rehber-Daışmanlara önemli görevler düşmektedir. Okulda alışan psikolojik daışmanların, öğrencilerin kişisel özelliklerini, ilgi ve yeteneklerini tanımaları ve uygun mesleklere yöneltmeleri ile ilgili yapacakları bireysel ve mesleki rehberlik çalışmaları son derece önem taşımaktadır.

Bu konuyla ilgili yapılabilecek yeni çalışmalara ilişkin şu önerilerde bulunulabilir:

Öznel iyi oluş, Türkiye’ de yeni yeni çalışılmaya başlanmış bir konudur. Ülkemizde konuyla ilgili araştırmalar sayıca azdır. Bu sebeple öznel iyi oluşu etkileyebileceği düşünülen değişkenlere ilişkin farklı gruplar üzerinde araştırmalar yapılması son derece önemlidir.

Bu tez çalışmasında araştırma evreni 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri ile sınırlı tutulmuştur. 1, 2 ve 3 yıldızlı oteller ile konaklama sektörünü oluşturan pansiyonlar, moteller, tatil köylerinde de uygulanabilir.

Çalışma turizm işletmelerinin önemli bir parçası olan otel işletmelerinde görev yapan personele uygulanmıştır. Hava yolu işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri, eğlence işletmeleri gibi farklı hizmet işletmelerinde görev yapan personele de uygulanabilir.

Bu çalışmada sınırlı sayıda işletme ve sadece İstanbul ili baz alınmıştır ve Türkiye'deki tüm otel işletmeleri için bir genelleme yapılamaz; rastlantısal olarak seçilen daha geniş bir örnek hacmiyle daha genel sonuçlar elde edilebilir.

Öznel iyi oluş üzerinde olumlu duyguların önemi bağlamında kişilere duyguları fark etme ve ifade etme psiko- eğitim programı uygulanabilir.

Ülkemizde öznel iyi oluş üzerine yapılan çalışmaların çok yeni olması nedeni ile kişiler üzerinde uygulanabilecek ölçek sayısı sınırlıdır. Bireylerin için öznel iyi oluş düzeylerini belirleyebileceğimiz ölçeklerin uyarlanması veya geliştirilmesi çalışmaları yapılabilir.

Öz uyum konusu da en az öznel iyi oluş kadar yeni ve üzerinde çalışılması gereken bir konudur. Ülkemizde konuyla ilgili araştırmalar nicelik açısından azdır. Bu sebeple öz uyumu etkileyebileceği düşünülen değişkenlere ilişkin farklı gruplar üzerinde araştırmalar yapılması oldukça önemlidir.

Bundan sonraki çalışmalarda öz uyumun iş tatmini, örgütsel bağlılık, işe yabancılaşma gibi bireylerin işle ilgili tutum ve davranışlarına yönelik etkileri incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Abor, Joshua; Charles, Karl Dietrich; Adjasi, Charles. ‘Corporate Governance and the Small and the Medium Enterprises Sector: Theory and Implications’, *Corporate Governance*, Vol: 7, No: 2, 2007, 113.
- Acaboğa, Asiye. ‘Din-Mutluluk İlişkisi’, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2007, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Akgündüz, Yılmaz; Bardakoğlu, Övünç. ‘Subjective Well-Being Levels of Vocational High School Students’, *Cumhuriyet International Journal of Education*, Vol: 1, No: 2, 2012, 102.
- Akıncı, Zeki. ‘Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama’ *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 4, 2002, 1-25.
- Akyol, Ceyhan; Zengin, Burhanettin. ‘Turizm Sektöründe Faaliyet Gösteren Aile İşletmelerinde Yaşanan Kurumsallaşma Sorunları: İstanbul’da Bir Araştırma’, VI. *Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, Antalya 2012.
- Alkış, Hüseyin; Temizkan, Volkan. “‘İşletmelerin Kurumsallaşma Düzeylerinin Belirlenmesi: Karabük Demir-Çelik Sektörü Örneği’”, *Ekonomik Yaklaşım Dergisi*, Cilt: 21, Sayı: 76, 2010, 73-92.
- Arslan, Metin. ‘Genel İşletme Ders Notları’, Harran Üniversitesi Birecik Meslek Yüksekokulu, 2013.
- Aslan, İmran; Çınar, Orhan. ‘Bir Aile Şirketinin Kurumsallaşması: Yeniden Yapılandırma ve Varislerin Yönetime Hazırlanması Süreci’, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, 2010, 90.
- Bakan, İsmail; Kefe, İlker. ‘Kurumsal Açından Algı ve Algı Yönetimi’, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 1, 2012, 21.
- Bakan, İsmail; Büyükbeşe, Tuba. ‘Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması’, *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 7, 2004.

- Baydar, Turgut. ‘*İnsan İlişkileri Ders Notu*’, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, İstanbul 2001.
- Bayer, Ertuğrul. ‘İşletmelerde Kurumsallaşmanın Sorunsal Haline Gelmesi ve Kurumsallaşamam Nedenlerinin Belirlenmesi’, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 7, Sayı 3, 2005.
- Bilgin, Naciye. ‘Aile Şirketleri Kurumsallaşma Eğilimleri: Ankara KOBİ Örneği’, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2007, Atılım Üniversitesi, Ankara.
- Boysan, Murat. ‘Üniversite Öğrencilerinde Erken Dönem Uyumsuz Şemalar, Başa Çıkma Stilleri ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Model Sınaması’, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), 2012, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Bozoğlu, Bahadır; Çankaya, İbrahim. ‘Psikolojik Danışmanların Duygularla Başa Çıkma Yollarının İncelenmesi’, *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)*, Cilt 13, Sayı 2, 2012, 16-17.
- Bülbül, Şahamet; Giray, Selay. ‘Sosyodemografik Özellikler ile Mutluluk Algısı Arasındaki İlişki Yapısının Analizi’ *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt 11, 2011, 113-123.
- Büte, Mustafa. ‘‘Aile İşletmelerinin Kurumsallaşma Sürecinde Yaşadıkları Sorunlar’’, *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı 22, 2010.
- Büyüköztürk, Şener; Ebru Kılıç Çakmak; Özcan Erkan Akgün; Şirin Karadeniz; Funda Demirel. *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, 12. Baskı, Pegem Akademi, Ankara 2012.
- Carlock, Randel S; Ward, John L. ‘Strategic Planning for the Family Business’, 2001, 151.
- Çakmaklı, Kemal. *Endüstride İş Veriminin Arttırılması İşçinin-Çalışanın Psiko-Sosyal Özellikleri ve Başarılı Uyumların Esasları*, Nobel Tıp Kitabevleri, İstanbul 2001.
- Dabbağoglu, Kadir. ‘İç Kontrol Sistemi’, *Journal of Qafqaz University*, No: 26, 2009.
- Doğan, Tayfun; Eryılmaz, Ali. ‘İki Boyutlu Benlik Saygısı ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi’, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 33, 2013, 107-117.
- Doğan, Tayfun; Eryılmaz, Ali. ‘Akademisyenlerde İşle İlgili Temel İhtiyaç Doyumu ve Öznel İyi Oluş’, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt 12, Sayı 3, 2012.

- Doğan, Tayfun; Eryılmaz Ali. ‘İş Yaşamında Öznel İyi Oluş: Utrecht İşe Bağlılık Ölçeğinin Psikometrik Niteliklerinin İncelenmesi’, *Klinik Psikiyatri Dergisi*, Sayı 15, 2012.
- Ed, Diener; Derrick, Wirtz; William, Tov; Chu, Kim-Prieto; Dong-won, Choi; Shigehiro, Oishi; Robert, Biswas-Diener. ‘New Well-being Measures: Short Scales to Assess Flourishing and Positive and Negative Feelings’ *Social Indicators Research* , 2010, 143–156.
- Efil, İsmail. *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*, 10. Baskı, Alfa Akademi, Bursa 2009.
- Eschbacher, Mag. Claudia. ‘*Subjective Well-Being of Tourists*’ Master Thesis for Obtaining the Degree Master of Business Administration in Tourism, Vienna 2010.
- Er, Gizem. ‘Kurum İçi İletişimi Geliştirmede “İletişim” Temalı Hizmet İçi Eğitimlerin Rolü (Ankara Esenboğa Havalimanı Devlet Hava Meydanları İşletmesi Üzerine Bir Değerlendirme)’, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2013, Başkent Üniversitesi, Ankara.
- Eren, Erol. *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, 11. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul 2008.
- Ergeneli, Azize; Özkaya, Sibel. ‘Iso 9000 Belgesi Olan Örgütlerde Çalışanların Kurumsallaşmaya İlişkin Algıları’, *Amme İdare Dergisi*, Cilt 37, Sayı 2, 2004.
- Eryılmaz, Ali ‘Mental Kontrol: Ergenler Öznel İyi Oluşlarını Nasıl Korurlar?’ *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 2012, 25-27.
- Eryılmaz, Ali. ‘Ergen Öznel İyi Oluş Ölçeğinin Geliştirilmesi’ *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, Cilt 7, Sayı 4, 2009, 975-989.
- Eryılmaz, Ali; Aypay, Ayşe. ‘Ergen Öznel İyi Oluşu İle Kimlik Statüsü İlişkisinin İncelenmesi’, *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 16, 2011, 167-179.
- Faruk, Gençöz. Uyum Psikolojisi, *Kriz Dergisi*, Cilt 6, Sayı 2, 1998, Sayfa 2.
- Figen, Sevimli; İşcan, Ömer Faruk. *Ege Academic Review*, Vol: 5, No: 1, 2005, 55-64.
- Gül, Hilal. ‘İşletmelerdeki Kurumsallaşma Düzeyinin İşletme Performansına Etkisi’, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2012, Nevşehir Üniversitesi, Nevşehir.

- Gülsünler, Makbule Evrim. ‘Kurum Kimliği Süreci ve İşleyişi Üzerine Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma’ *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 2, Sayı 3, 2007. 282-283.
- Gündüz, Gülcan. ‘İşletmelerde Kurumsallaşma Uygulamalarına Yönelik Çalışan Tutumlarının Örgütsel Vatandaşlık ile İlişkisine Yönelik Bir Uygulama’, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2008, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Gürbüz, Ali Osman; Ergincan, Yakup. *Kurumsal Yönetim Türkiye’deki Durumu ve Geliştirilmesine Yönelik Öneriler*, Literatür Yayıncılık, İstanbul 2004.
- Güven Saföz, İlkey Güven. ‘Fen ve Genel Lise Öğrencilerinin Cinsiyet ve Sosyometrik Statülerine Göre Öznel İyi Oluş Düzeyleri, Genel Sağlık Örüntüleri ve Psikolojik Belirti Türleri’, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2008, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Graham, Carol. ‘Can Happiness Research Contribute to Development Economics?’,
- Hacısalıhoğlu Uğur, ‘İç Girişimcilik İklimi ve Kurumsallaşma Algısı İle İş Tatmini ve Bağlılık Düzeyi Arasındaki İlişkiler’, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2007, Kocaeli Üniversitesi, Gebze.
- Hon Alice H.Y, ‘Enhancing employee creativity in the Chinese context: The mediating role of employee self-concordance’, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 30, 2011, 375-384.
- Kale, Emine. ‘Konaklama İşletmelerinde Öz Uyumun İş Performansına Etkisi: Yaşam Doyumunun Aracı Rolü’, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt: 11, Sayı 21, 2013.
- Karavardar, Gülşah, ‘Aile İşletmelerinde Kurumsallaşma, Yetki Devri ve Belirsizliğe Tolerans’, *Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 1, Sayı 1, 2011.
- Karayazı, Ahmet. ‘Çalışanların Yönetime Katılması ve Öneri Sistemleri’, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2007, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Keklik, Belma. ‘Öğretim Üyelerinin Dış Görünüşlerinin Öğrenciler Tarafından Algılanma Biçiminin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma’, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 3, 2012, 5.

- Kesken, Julide; Ayyıldız, Nazlı Ayşe. ‘Liderlik Yaklaşımlarında Yeni Perspektifler: Pozitif ve Otantik Liderlik’, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt: 8, No: 2, 2008.
- Kiracı, Murat; Alkara, İbrahim. ‘Aile İşletmelerinde Kurumsallaşmaya Verilen Önem ve Turizm Sektöründeki Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma: Alanya-Eskişehir Örneği’, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt: 11, Sayı: 1, 2009, 175.
- Kurutkan, M. Nurullah. ‘Profesyonizm Olgusu ve Röntgen Emektarları’,
- Morsünbül, Ümit. ‘Özerklik ve Ruh Sağlığına Etkisi’, *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, Cilt: 4, Sayı: 2, 2012.
- Morrison, Mike; Tay, Louis; Ed Diener. ‘Subjective Well-Being and National Satisfaction: Findings From a Worldwide Survey’, *Psychological Science*, Vol: 20, No: 10, 2010, 1-6.
- Myers, David G; Diener, Ed. ‘Who Is Happy?’ *American Psychological Society*, Vol: 6, No: 1, 1995.
- Örücü, Edip; Kılıç, Recep; Yıldız, Harun; Yıldız, Bora. ‘Biçimsel Örgüt Yapısının Örgütsel İletişime Etkisi: Bir Kamu Hastanesi Örneği’, *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı: 32, 2012, 5-6.
- Özdemir, Yalçın; Koruklu, Nermin. ‘Üniversite Öğrencilerinde Değerler ve Mutluluk Arasındaki İlişkinin İncelenmesi’, *YYÜ, Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt:8, Sayı:1, 2011, 190-210.
- Özen, Ö. ‘Ergenlerin öznel iyi oluş düzeyleri’, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2005, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Özen, Yener. ‘Kişisel Sorumluluk Bağlamında Öznel ve Psikolojik İyi Oluş (Sosyal Psikolojik Bir Değerlendirme)’, *T.C. Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, Sayı 4, 2010.
- Özer, Burcu Şefika. ‘Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde Kurumsallaşma Düzeyinin İncelenmesi: Mersin İli Örneği’, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2007, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Özdaşlı, Kürşat. ‘İşletmelerde Yenilikçi Örgüt Yapısı Oluşturmak: Çok Unsurlu Bir Model Önerisi’, *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Sayı 1, 2010.

- Özdemir, Yalçın; İlhan, Tahsin. ‘Benlik Kurguları ve Öznel İyi Oluş: Otantik Olmanın Aracılık Rolü’ *The Journal of Academic Social Science Studies*, Vol: 6, No: 2, 2013.
- Özdevecioğlu, Mahmut; Aktaş, Aylin. ‘Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş- Aile Çatışmasının Rolü’ *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 28, 2007, 116-117.
- Ryan, Richard M; Deci, Edward L. ‘Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions’, *Contemporary Educational Psychology*, No: 25.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat; Tüz, Melek. *Örgütsel psikoloji*, Furkan Ofset Basım Evi, 4. Baskı, Bursa 2003.
- Salanova, Marisa; Llorens, Susana; Cifre, Eva; Martinez, Isabel M; Schaufeli, Wilmar B. ‘Perceived Collective Efficacy, Subjective Well-Being and Task Performance Among Electronic Work Groups’, *Small Group Research*, Vol: 34, No:1, 2003.
- Sarı, İhsan; Yenigün, Özlem; Altıncı, Evren Ebru; Öztürk, Arda. ‘Temel Psikolojik İhtiyaçların Tatmininin Genel Öz Yeterlik Ve Sürekli Kaygı Üzerine Etkisi (Sakarya Üniversitesi Spor Yöneticiliği Bölümü Örneği)’, *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Cilt: 9, Sayı: 4: 2011, 50.
- Sevimli, Figen; İşcan, Ömer Faruk. ‘Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu’, *Ege Akademik Dergisi*, 2005, Sayı: 1, Cilt: 5, 2005.
- Sheldon, Kennon M. ve Elliot, Andrew J. ‘Goal Striving, Need Satisfaction and Longitudinal Well- Being: The Self-Concordance Model’, *Journal of Personality and Social Psycholog*, Vol. 76, No 3, 1999.
- Sürgevil, Olca. ‘Farklılık Kavramına ve Farklılıkların Yönetimine Temel Oluşturan Sosyopsikolojik Kuramlar ve Yaklaşımlar’, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 11, Sayı 20, 2008 111-124.
- Şahin, Mustafa; Aydın, Betül; Serkan Volkan, Sarı. ‘Öznel İyi Oluşu Açıklamada Umut ve Yaşamda Anlamların Rolü’ *Kastamonu Eğitim Dergisi*, Cilt:20, No:3, 2012.
- Şahman, İlker; Tengilimoğlu, Dilaver; Işık, Oğuz. ‘Özel Hastanelerde Yönetimin Profesyonelleşmesinin, Kurumsallaşma Süreci Üzerindeki Etkisini Belirlemeye

- Yönelik Alan Çalışması', *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 10, Sayı: 2, 2008.
- Şanal, Musa. 'Aile İşletmelerinde Kurumsallaşma ve Kurumsal Girişimcilik Üzerine Bir Araştırma', (Yayınlanmamış Doktora Tezi), 2011, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Şar, Ali Haydar; Işıklar, Abdullah. 'Examination Of Locus Of Control, Subjective Well-Being and Optimism As The Predictors Of Sport Confidence' *Nigde University Journal of Physical Education And Sport Sciences*, Vol: 6, No: 1, 2012.
- Tavşancı, Savaş. 'Firmalardaki Kurumsallaşma Düzeyinin Rekabet Gücüne Etkisi Üzerine Bir Araştırma', (Yayınlanmamış Doktora Tezi), 2009, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Toker, Boran 'Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İş Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma' *Journal of Yasar University*, Cilt: 2, Sayı:6, 2007.
- Torun, G. S. (2012). 'Örgüt Kültürünün Çalışan Bağlılığı Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma', *T.C. Sanayi, Bilim ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğü*, Yayın No: 724, Ankara.
- Türk, Uğur. 'KOBİ'lerde Kurumsallaşma ve Kurumsallaşma Düzeyinin Belirlenmesi (Sakarya 1. Ve 2. OSB Uygulaması)', (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2007, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Türkdoğan, Turgut; Duru, Erdinç. 'Üniversite Öğrencilerinde Öznel İyi Oluşun Yordanmasında Temel İhtiyaçların Karşılansının Rolü', *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi*, Cilt 12, Sayı 4, 2012.
- Türkmen, Mustafa. 'Öznel İyi Oluşun Yapısı ve Anababa Tutumları, Özsaygı Ve Sosyal Destekle İlişkisi: Bir Model Sınaması' *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 5, Sayı 1, 2012.
- Tüzün Kalemci, İpek. 'Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri', *Karamanoğlu Mehmetbey İ.İ.B.F Dergisi*, Sayı 13, 2007.
- Ulukan, Cemil. 'Girişimcilerin ve Profesyonel Yöneticilerin Kurumsallaşma Perspektifi', *Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 2, 2005.

- Usluel, Yasemin; Demiraslan, Yasemin. ‘Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Öğrenme-Öğretme Sürecine Entegrasyonunu İncelemede Bir Çerçeve: Etkinlik Kuramı’ *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 28, 2005, 134-142.
- Üngüren, Engin; Doğan, Hulusi. ‘Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin Chaid Analiz Yöntemiyle Değerlendirilmesi’, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 11, Sayı 2, 2010.
- Veenhoven, Ruut. ‘*Sociological Theories of Subjective Well-being*’, 2008, 2.
- Tevrüz, Suna. *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Gençlik Kitabevi, Ankara 2006.
- Yavuz, Çiğdem. ‘Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Öğrencilerinde Öznel İyi Olma Hali, Psikiyatrik Belirtiler ve Bazı Kişilik Özellikleri: Karşılaştırmalı Bir Araştırma’, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2006, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Yazıcıoğlu, İrfan; Koç, Hakan. ‘‘Aile İşletmelerinin Kurumsallaşma Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma’’, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 21, 2009, 501.
- Yılmaz, Veysel; Çelik, H. Eray. *LISREL 9.1 ile Yapısal Eşitlik Modellemesi*, Anı Yayınları, İstanbul 2009.
- Yurtseven, Rıdvan. ‘Yaşam Kalitesi ve Mutluluk Kaynakları: Türkiye’deki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinin Yöneticileri Üzerine Pilot Bir Araştırma’ *Yönetim Dergisi*, Yıl: 13, Sayı: 46, 2003, 46.
- Thomas, R. Murray. *Conducting educational research: A comparative view*, Westport 1998.
- Wiseman, Erica. ‘The Institutionalization of Organizational Learning: A Neoinstitutional Perspective’, *Proceedings of OLKC*, 2007, 1114.
- Kurumsallaşma Kavramına Süreç Yaklaşımı-Hasan Baltalar
<http://www.hasanbaltalar.com/index.php?id=40#prettyPhoto> (09.03.2013).
- Kurumsallaşma Nedir? Ne Değildir? Dr. Murat K.Bezirci Ceo / Stratejist
http://www.marmarasps.com.tr/images/makale_kapak/e9a2bf440c60636914697685af9ba8f4.pdf (03.12.2013).

Kurumsallaşmanın Yolu İnsan Kaynaklarından Geçer
<http://www.biymed.com/haberci/yazdir.asp?haber=62> (03.12.2013).

Yetkilendirme

http://www.yonetimcozumleri.com/dailydose/kisisel_gelisim/178/empowerment_yetkilendirme (12.12.2013).

Turizm Raporu

http://www.turofed.org.tr/PDF/DergiTr/Turizm_Raporu-rapor%20turizm%20turofed.pdf (02.01.2014).

<http://www.hiniskultur.com/yazar.asp?yaziID=251> (05.01.2014).

Profesyonelleşme Nedir?

http://www.psikoloji.resatonder-tr.com/bilimsel_arastirmalar/duygular/heyecanlar.pdf (20.03.2014).

<http://www.sirc.org/publik/Optimism.pdf> (09.03.2014).

<http://www.kemalsayar.com/sayfalar.asp?s=336> (10.03. 2014).

<http://sks.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2011/06/ofke.pdf> (10.03. 2014).

http://webnaturel.com/index.asp?alt_cat_id=32&cat_id=3&ayrintiid=2037 (11.03.2014).

<http://www.psikolojistambul.com/portfolio/performans-engelleri-olumsuz-duygular/> (11.03.2014).

<http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr/TR,92428/istanbul-turizm-istatistikleri---2014.html> (01.04. 2014).

<http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr/TR,71521/istanbul-turizm-istatistikleri---2013.html> (01.04.2014).

http://www.unesco.org.tr/dokumanlar/kulturel_ifadelerin_cesitliligi/EVRENSEL_B%C4%B0LD%C4%B0RGE.pdf (22.03.2014).

EKLER:**EK 1: KURUMSALLAŞMA ANKETİ**

Sayın katılımcı,

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yapmakta olduğum yüksek lisans Tez çalışmam kapsamında hazırlanan bu soru formunda, kurumsallaşma ve çalışanların bireysel durumunu belirlemeye dönük ifadeler yer almaktadır. Tamamen kişisel algılarınızı belirlemeye yönelik olan ifadelerde size uygun gelen seçeneği işaretlemeniz istenmektedir. Samimi ve doğru vereceğiniz cevaplar tezimin kalitesini etkileyecektir.

İlgi ve katılımınız için teşekkür eder çalışma yaşamınızda başarılar dilerim.

Gönül Akın
gonulakn@gmail.com

Genel Bilgiler

Yaşınız : Cinsiyetiniz : ☐ Kadın ☐ Erkek
Çalışma Yılı : Bu Otelde çalışma Yılı : Çalıştığınız departman:
Otelinizin Yıldız Durumu : ☐ 4* ☐ 5*

II. Kurumsallaşma Göstergelerine İlişkin Bilgiler

Aşağıda verilen özellikler oteliniz açısından değerlendirerek uygun seçeneği işaretleyiniz.

Kurumsallaşma göstergeleri	Hiç yok	Çok zayıf	Zayıf	İyi	Çok iyi
1 Birimleriniz arasındaki işbirliği	☐	☐	☐	☐	☐
2 Birimleriniz arasındaki iletişim	☐	☐	☐	☐	☐
3 Personel alımında uzmanlığa dayalı bir seçim ve yerleştirme sistemi	☐	☐	☐	☐	☐
4 Çalışanların yetki ve sorumluluklarının onların başarı ve kapasitelerine göre belirlendiği bir uygulama	☐	☐	☐	☐	☐
5 İşletmenizde objektif ve sistematik ölçütlere göre verilen ödül ve teşvik sistemi	☐	☐	☐	☐	☐
6 İş çevresinde (çalışan, tedarikçi, kamuoyu v.s.) güvenilen bir kurum olmayı hedefleyen yönetim uygulamaları	☐	☐	☐	☐	☐

	☐	☐	☐	☐	☐
7 İşletmenizde iş ve süreçlerin standartlaştırılması	☐	☐	☐	☐	☐
8 İşletmenizde yürüttüğünüz eğitim ve yetiştirme uygulamaları	☐	☐	☐	☐	☐
9 İşletmeye özgü güçlü bir örgüt kültürü (işletme üyelerinin ortak değer, norm ve inançları kabul etme derecelerinin yüksek olduğu örgüt kültürü)	☐	☐	☐	☐	☐
10 İşletmenizde iş ve faaliyetlerin kurallara bağlanması	☐	☐	☐	☐	☐

EK:2 ÖZNEL İYİ OLUŞ ANKETİ

Bu ölçekte, kişiliğinizin ve yaşamınızın çeşitli yönlerine ilişkin ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadeleri tek tek size uygunluğuna göre işaretleyiniz.

Yanıtlarınızı aşağıdaki ölçeğe göre değerlendiriniz:

1. Hiç uygun değil
2. Biraz uygun
3. Orta derecede uygun
4. Çoğunlukla uygun
5. Tamamen uygun

	1	2	3	4	5
1. Yaşamımda zevk alarak yaptığım etkinlik sayısı azdır.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Genel olarak kendimi neşeli hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
3. Geriye dönüp baktığımda isteklerimin çoğunu elde edemediğimi görüyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
4. Kişilik özelliklerimden genel olarak memnunum.	☐	☐	☐	☐	☐
5. İstedğim nitelikte ve sayıda arkadaşım olmamasına üzülüyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
6. Günlük yaşamımdaki sorumluluklarımı başarıyla yerine getiririm.	☐	☐	☐	☐	☐
7. Ulaşmak istediğim ideallerim var.	☐	☐	☐	☐	☐
8. İlgi ve yeteneklerime uygun etkinliklerin yaşamımdaki yeri istediğim ölçüdedir.	☐	☐	☐	☐	☐
10. Kendimi genel olarak canlı ve enerjik hissederim.	☐	☐	☐	☐	☐
11. Yakın gelecekte yaşamımda güzel gelişmeler olacağına inanıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐

12. Kişiler arası ilişkilerde sıklıkla hayal kırıklığı yaşıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
14. Umutlarımın gerçekleşeceğine inanıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
15. Ailemle olan ilişkilerden memnunum.	☐	☐	☐	☐	☐
16. Genelde hüzünlü ve düşünceliyim.	☐	☐	☐	☐	☐
17. Kendimi yalnız hissedirim.	☐	☐	☐	☐	☐
18. Amaçlarıma ulaşmak için yeterince kararlı davranabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
19. Genel olarak kendimi huzurlu hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
20. Çevremdeki insanların yaşamlarına imreniyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
21. Amaçlarıma ulaşmak için yeterince kararlı davranabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
22. Yaşamımı genel olarak monoton ve sıkıcı buluyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
23. Sosyal ilişkilerimdeki girişkenlik yanımdan hoşnudum.	☐	☐	☐	☐	☐
24. İç dünyanın zaman geçtikçe zenginleştiğini hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
25. Tanıdığım insanların çoğundan daha fazla sıkıntım var.	☐	☐	☐	☐	☐

26. Yaşamın zorlukları ile baş etme gücüne inanıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
27. Sevilen ve güvenilen biri olduğumu hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
28. Geçmişte yaptığım hatalardan dolayı yoğun suçluluk duygusu yaşıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
29. Serbest zamanlarımda zevkle vakit geçirecek bir uğraşı bulurum.	☐	☐	☐	☐	☐
30. Yaşamım başarısızlıklarla dolu.	☐	☐	☐	☐	☐
31. Güçlükler karşısında çabuk pes ederim.	☐	☐	☐	☐	☐
32. Çevremde ihtiyaç duyduğumda destek alabileceğim insanlar var.	☐	☐	☐	☐	☐
33. Sıklıkla ümitsiz ve çökkün hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
34. Okumak ve çalışmak benim için zevkli uğraşlardır.	☐	☐	☐	☐	☐
35. İsteklerime ve değerlerime uygun bir hayat sürüyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
36. Ailemle olan ilişkilerimde sorunlar yaşıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
37. Yaşama iyimser bir açıyla bakabilme yönümden memnunum.	☐	☐	☐	☐	☐

EK 3: ÖZ UYUM ANKETİ

ÖZ UYUM İşimde başarılı olmak istiyorum çünkü;	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılmıyorum Ne katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1- Benden başarılı olmam bekleniyor.	☐	☐	☐	☐	☐
2- İçinde bulunduğum durum başarılı olmamı gerektiriyor.	☐	☐	☐	☐	☐
3- Başarılı olmak için çalışmazsam kendimi suçlu hissedirim.	☐	☐	☐	☐	☐
4- Benden başarı bekleyenlere karşı mahcup olmak istemem.	☐	☐	☐	☐	☐
5- Başarılı olmak benim için çok önemlidir.	☐	☐	☐	☐	☐
6- Başarılı olacağıma dair inancım güçlüdür.	☐	☐	☐	☐	☐
7- Bu amaç için çalışmak oldukça eğlencelidir.	☐	☐	☐	☐	☐
8- Bu amaç için çalışmaktan hoşlanıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
Kariyerimde ilerlemek için çalışıyorum çünkü;					
1- Benden kariyerimi geliştirmem bekleniyor.	☐	☐	☐	☐	☐
2- İçinde bulunduğum durum bu amaçla çalışmamı gerektiriyor.	☐	☐	☐	☐	☐
3- Kariyerimi geliştirmek için çalışmazsam kendimi suçlu hissedirim.	☐	☐	☐	☐	☐
4- Benden kariyerimde ilerlememi bekleyenlere karşı mahcup olmak istemem.	☐	☐	☐	☐	☐
5- Kariyerimde ilerlemek benim için çok önemlidir.	☐	☐	☐	☐	☐
6- Kariyerimde ilerleyeceğime dair inancım güçlüdür.	☐	☐	☐	☐	☐
7- Bu amaç için çalışmak oldukça eğlencelidir.	☐	☐	☐	☐	☐
8- Bu amaç için çalışmaktan hoşlanıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐

