



Otel İşletmesi Çalışanlarında Pozitif Psikolojik Sermaye ile İş Performansı Algısı Arasındaki İlişki (The Relationship Between Positive Psychological Capital and Job Performance Perception on Hotel Employees)

*Murat KIZANLIKLI^a, Serdar ÇÖP^b

^a Gazi University, Faculty of Tourism, Department of Recreation Management, Ankara/Turkey

^b Gelişim University, Faculty of Economics, Administrative and Social Sciences, Department of Tourist Guiding, Istanbul/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:07.07.2017

Kabul Tarihi:14.09.2017

Anahtar Kelimeler

Pozitif psikolojik sermaye

İş performansı

Otel işletmeleri

Turizm sektörü

Öz

İşgören davranışlarının açıklanarak iş performansı üzerinde etkisi olan faktörlerin ortaya konulması, turizm sektöründe önemli bir rolü olan insan kaynağının etkin ve verimli yönetilmesi açısından oldukça önemlidir. Buradan hareketle bu araştırmanın amacı, bireyin sahip olduğu olumlu ve geliştirilebilir özellikler bütünü oluşturarak pozitif psikolojik sermaye ile iş performansı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Ayrıca pozitif psikolojik sermayeyi oluşturan; öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık alt boyutlarının iş performansı üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırmanın evrenini İstanbul'daki 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmaya veri toplamak için anket formu kullanılmıştır. Anket formu, çalışanların bireysel özelliklerini belirlemeye yönelik açık ve kapalı uçlu önermeler ile pozitif psikolojik sermaye ölçeği ve iş performansı ölçeği olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır. Araştırmaya katılmayı kabul eden otellerden eksiksiz geri dönüşümü sağlanabilen 280 anket değerlendirilmeye alınmıştır. Verilerin analizinde; yüzde ve frekans analizi, t testi, Anova testi, korelasyon analizi ile tek değişkenli regresyon analizinden faydalanılmıştır. Bulgulara göre, genel pozitif psikolojik sermayenin iş performansı üzerindeki etkisinin, alt boyutlarından daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Keywords

Positive psychological capital

Job performance

Hotel establishments

Tourism industry

Abstract

Explaining the employees' behaviors and the factors that have an impact on performance is very important in terms of efficient management of human resource which plays an important role in the tourism sector. Thus the aim of the study is to determine the relationship between positive psychological capital and job performance. In addition, the effect level of sub-dimensions of positive psychological capital, which are self-efficacy, optimism, hope and resilience on job performance, was investigated. The target population of the study is 5 stars hotel employees in İstanbul and survey technique was used to collect data. The survey consists of three sections which are open and closed-ended proposals to determine individual characteristics, positive psychological capital scale and job performance scale. The data obtained from 280 questionnaires and to analyse the data descriptive analysis, t-test and Anova test, correlation and bivariate regression analysis were used. According to the findings, there is a significant relation between positive psychological capital and job performance. Also overall positive psychological capital has more influence on job performance than its sub-dimensions.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: muratkizanlikli@gazi.edu.tr (M. Kızanıklı),

GİRİŞ

Hizmet sektörünün önemli bir unsuru olan insanın, müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi açısından hizmeti karşı tarafa nasıl sunduğu, müşterilerle etkileşim halindeyken sergilediği tavır ve davranışlarının anlaşılması, insan kaynağının daha etkin ve verimli yönetilebilmesi açısından oldukça önemlidir. Çalışanların ruh hali ve davranışları; özellikle de ağırlama endüstrisinde performans, sonuçlar ve müşteri tatmininde kritik bir etkiye sahiptir ve açıklanması gerekmektedir (Paek, Schuckert, Kim ve Lee, 2015). İşgören davranışlarının anlaşılması çalışmalarında klinik psikoloji alanından, örgütsel davranış alanına uyarlanan ve kökeni pozitif psikolojiye dayanan psikolojik sermaye kavramı son yıllarda farklı sektörlerdeki araştırmalara konu olan bir kavramdır. Pozitif psikolojinin gelişimine kadar örgütsel davranış da tıpkı psikoloji alanındaki gibi hep olumsuz davranış üzerinde şekillenmiştir. İnsanların olumlu özelliklerini gören pozitif psikoloji yaklaşımı ise örgütsel davranış için yeni bir bakış açısı oluşturmuştur (Yaşın, 2016). Psikolojik sermaye kavramı, örgütlerin rekabet avantajını elde etmesinde entelektüel sermayenin ötesine geçen, merkezinde pozitifliğin yer aldığı psikolojik bir durumu ifade etmektedir (Luthans, Luthans ve Luthans, 2004). Bu psikolojik durum, her koşul ve durumda süreklilik gösteren karakteristik bir özellik olarak değil (pozitif duygulanım, öz disiplin, öz saygı, temel öz değerlendirmeler vb.), durumlara göre değişen ve farklılaşan bir nitelik taşımaktadır. Örgütsel bağlamdaki tüm bu durumsal nitelikler bir bütünlük içerisinde örgütsel psikolojik sermaye olarak anılmaktadır (Luthans ve Youssef, 2004). Pozitif psikolojiyi örgütsel alana taşıyan pozitif örgütsel davranış, kişilerin zayıflıkları veya aksaklıklarından daha çok, özellikle güçlü taraflarının ortaya çıkarılması ve geliştirilmesiyle ilgili bir kavram olarak, insan kaynaklarının geliştirilmesi ve yönetilmesi için yeni bir yaklaşıma odaklanmaktadır (Çetin ve Basım, 2012). Kavramsal çerçeve bölümünde de açıklandığı üzere, psikolojik sermayenin örgütsel davranış alanında birçok farklı konu ile birlikte ele alındığı görülmekle birlikte, kavramın tanımlanmasına yönelik yapılan ilk çalışmalarda performans üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Bu araştırmada da turizm sektörü kapsamında otel işletmeleri çalışanlarının pozitif psikolojik sermayeleri (PPS) ile iş performansları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Çalışmanın kavramsal bölümünün ve alan araştırmasından elde edilen bulguların özellikle yerli yazında son yıllarda araştırılmaya başlanmış olan pozitif psikolojik sermaye kavramının açıklanmasına ve turizm sektöründe insan kaynağının daha iyi anlaşılmasına ve verimli kullanılmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kavramsal Çerçeve

Pozitif Psikolojik Sermaye

Yabancı yazında kısaca *PsyCap* olarak da kullanılan pozitif psikolojik sermaye kavramı (Luthans, Avolio, Avey, ve Norman, 2007; Luthans vd. 2004; Luthans ve Youssef, 2004; Luthans, Youssef ve Avolio, 2007) pozitif örgütsel davranışın bir türevi olarak pozitif psikoloji teorisi ve çalışmalarından yararlanmaktadır (Luthans, Norman, Avolio ve Avey, 2008). Pozitif örgütsel davranış ise; “performansın iyileştirilmesi için ölçülebilir, geliştirilebilir ve etkili bir şekilde yönetilebilir olan olumlu insan kaynağının gücü ve psikolojik kapasitesinin çalışma ve uygulaması” olarak tanımlanmaktadır (Luthans, 2002). Psikolojik sermaye de, bireyin sahip olduğu olumlu ve geliştirilebilir özellikler bütünüdür (Erkuş ve Fındıklı, 2013). Psikolojik sermaye kavramı en kapsamlı şekilde; “zorlu görevleri üstlenmede ve başarmak için gerekli olan çabayı sarf etmede kendine güvenme (öz yeterlilik); şimdi ve gelecekte başarılı olma konusunda pozitif bir nitelik (iyimserlik); amaçlara azimle yürüme

ve gerektiği zamanlarda başarılı olmak için amaca giden yolları yeniden saptama (umut); zorluklar ve problemler tarafından kuşatıldığında kararlılıkla devam etme ve başarıya ulaşmak için yeniden sıçrama ve hatta ötesine geçme (dayanıklılık) olarak nitelendirilen, bireyin pozitif psikolojik gelişme durumu” olarak dört boyutlu tanımlanmaktadır (Luthans ve Youssef, 2007). Psikolojik sermaye en basit tabiriyle “kim olduğunuz” ve “pozitif gelişim açısından ne yapabileceğiniz” olarak ifade edilebilen bir kavramdır (Avolio ve Luthans, 2006) ve bu yönüyle deneyim, yetenek, bilgi gibi insan sermayesinden; ilişkiler ve sosyal ağ olarak sosyal sermayeden ve maddi olan finansal sermayeden farklılaşmaktadır (Luthans vd. 2008).

Diğer sermaye türlerinde olduğu gibi pozitif psikolojik sermayenin de bazı temel dinamikleri vardır. Bunlar; pozitif örgütsel davranışın olumlu, eşsiz, ölçülebilir, geliştirilebilir olma ve performansla ilgili ölçütlerini en iyi karşılayan öz yeterlilik/güven, iyimserlik, dayanıklılık ve umut kavramlarıdır (Luthans ve Youssef, 2004):

Öz yeterlilik: Bandura'nın (1986, 1997, 2001) sosyal bilişsel teorisi ve kapsamlı deneysel araştırmasına dayanarak, Stajkovic ve Luthans (1998) işyerindeki öz yeterliliği: “kişinin kendisine verilen görevleri başarılı bir şekilde yerine getirmek için; güdüsünü, bilişsel kaynaklarını ve hedefe ulaşmak için gerekli olan davranış biçimini harekete geçirme noktasında yeteneklerine olan inancı veya güveni” olarak tanımlamaktadır. Öz yeterliliğin, teorik bir dayanağının olmasıyla birlikte, kavramın ilk önce bir durum olarak desteklenmiş (Bandura, 1997) ve ölçülmüş (Maurer ve Pierce, 1998; Parker, 1998) olması öz yeterliliği pozitif örgütsel davranış ile yakından ilişkili yapan temel unsurlardır (Luthans ve Youssef, 2007).

Umut: Pozitif psikolog Snyder ve arkadaşları (Snyder, Irving ve Anderson, 1991) umut kavramını “başarı hissi, amaca yönelik gayret ve hedefe götürecek yollar arasındaki etkileşime dayalı olumlu motivasyon durumu” olarak tanımlamıştır (Luthans ve Youssef, 2007; Luthans ve Youssef, 2004). Pozitif psikolojik sermayenin umut boyutunun iş performansı üzerindeki olumlu etkisini ortaya koyan çalışmalar (Peterson ve Luthans, 2003; Youssef ve Luthans, 2007) bulunmaktadır (Luthans vd. 2004). Umut kavramı, klinik ve pozitif psikoloji alanında akademik ve atletik başarı ile yakından ilişkilendirilmekle birlikte (Snyder, 2000; 2002) daha sonraki süreçte çalışanlar üzerindeki etkileri de incelenmeye başlanmıştır (Luthans vd. 2008).

İyimserlik: Pozitif örgütsel davranış gücü olarak iyimserliğin teorik geçmişi, pozitif psikolog M. Seligman'a (1998) dayanmaktadır. İlgili teori ve Seligman'ın araştırmalarından dolayı, iyimserlik diğer psikolojik sermaye boyutlarıyla kıyaslandığında genel pozitif psikoloji ile en yakın ilişkili olan yapıdır. Umut gibi iyimserlik de yaygın olarak kullanılan bir kavramdır. Seligman'ın (2002) yüklem teorisinden yararlanan tanımlaması, kişilerin iyi ve kötü olayları açıklama tarzına göre iki önemli boyut olarak “istikrar” ve “yayıma” şeklinde ortaya çıkmaktadır. Öyle ki; kötümserler kötü olayları kalıcı olarak yorumlarken; iyimserler geçici olarak görürler (Luthans vd. 2004). Psikolojik sermayenin iyimserlik boyutu, zamanla değiştirilip geliştirilebilecek bir kavram olmakla birlikte diğer psikolojik sermaye boyutlarında olduğu gibi işgören performansı üzerinde etkisi olduğu düşünülen bir kavramdır (Yaşın, 2016).

Dayanıklılık: Dayanıklılık kavramı klinik psikoloji alanında çalışılan bir kavram olmakla birlikte, pozitif psikolojik sermaye ile birlikte örgütsel davranış alanında yer almaya başlamıştır. Dayanıklılık, önemli bir güçlük veya risk ile karşılaşıldığında olumlu başa çıkma ve uyum olarak tanımlanmaktadır (Masten ve Reed, 2002).

Çalışma ortamına uyarlandığında ise, “yeniden harekete geçmek ve sıkıntılı bir durumdan, tereddüitten, çatışmadan, başarısızlık halinden kurtulup kendini toparlamak ve hatta olumlu değişim, gelişim ve artan sorumluluk için pozitif psikoloji kapasitesi” olarak tanımlanmaktadır (Luthans, 2002a). Bu nedenle, dayanıklılık sadece sıkıntılı durumlara karşı değil, aşırı derecede olumlu olaylara karşı verilen tepkilerle de karakterize edilebilmektedir (Luthans vd. 2008).

Öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık psikolojik sermayenin önemli boyutları olmakla birlikte, ayrı ayrı ele almak yerine hepsini bir bütün halinde değerlendirerek motivasyonel etkisinin daha geniş ve daha etkili olacağı ifade edilmektedir. Örneğin, hem iyimserlik hem de öz yeterliliğin tek başına iyimserlik ya da öz yeterlilikten daha geniş ve daha etkili olacağı belirtilmektedir. Her bileşen, performansı artırıcı hem özgün hem de ortak bilişsel ve motivasyonel süreçleri içermektedir (Luthans vd., 2007).

Jung ve Yoon (2015) otel işletmesi çalışanlarında psikolojik sermayenin umut ve iyimserlik boyutunun iş tatmini üzerinde; umut ve direnç boyutunun ise örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir. Kaplan ve Biçkes (2013) ise, otel işletmesi çalışanlarının iş tatminleri ile psikolojik sermayenin sadece dayanıklılık ve iyimserlik alt boyutlarının pozitif yönlü ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Diğer taraftan, Kara ve Begenirbaş (2016) otel işletmesi çalışanlarının psikolojik sermayelerinin onların duygu gösterimlerine anlamlı olarak etki ettiğini, psikolojik sermaye düzeyi yüksek olan çalışanların daha samimi ve içten davranışlar sergilediklerini ortaya koymuştur. Karatepe ve Karadas (2015), otel işletmeleri çalışanlarında iyimserliğin psikolojik sermayenin en iyi göstergesi olduğunu bunu takiben ise sırasıyla dayanıklılık, öz yeterlilik ve umut alt boyutlarının geldiğini ifade etmektedir. Yüksek seviyede psikolojik sermayeye sahip olan çalışanların, işlerine daha yüksek seviyede bağlı oldukları bununla birlikte daha fazla iş, yaşam ve kariyer tatminine sahip olduklarını ortaya koymuşlardır. Kim vd. (2017) de, psikolojik sermayenin otel işletmelerinde çalışanların iş yaşamı kalitesi ve hizmet geliştirme performansını arttırdığını, işten ayrılma eğilimini ise azalttığını ortaya koymuşlardır. Bunun yanı sıra, iş yaşamı kalitesinin psikolojik sermaye ile işten ayrılma eğilimi ve hizmet geliştirme performansı üzerinde kısmi aracılık etkisine sahip olduğu belirtilmektedir. Lin (2013) ise, otel işletmeleri çalışanlarına yönelik yaptıkları çalışmada psikolojik sermayenin iş tükenmişliği üzerinde önemli bir olumsuz etkiye sebep olduğunu, aynı zamanda da algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasında önemli bir aracılık etkisine sahip olduğunu ortaya koymuştur. Paek vd. (2015) psikolojik sermaye düzeyi yüksek olan ön büro çalışanlarının, daha fazla iş bağlılığına sahip olduklarını, bununla birlikte daha fazla iş tatminine ve daha etkili örgütsel bağlılığa yatkın olduklarını ortaya koymuşlardır.

Meng vd. (2011), otel liderlerinin psikolojik sermayesi ve çalışan bağlılığına ilişkin kavramsal bir model geliştirmişlerdir. Bu modele göre psikolojik sermaye, liderlerin önemli özelliklerinden birisidir. Eğer liderler psikolojik sermayeye sahiplerse, ruh halleri daha iyi ve kişisel farkındalıkları çok güçlü olmakta, ayrıca hem kendilerinin hem de başkalarının bilişelliğini (kavramalarını) düzenleyebilmektedirler. Yüksek psikolojik sermayeye sahip olan liderler takım üyelerine saygıyla davranırlar, takım üyelerinin kariyer gelişimini önemserler ve takımın başarısıyla gurur duyarlar. Bu sayede de çalışanların bağlılığının artmasını sağlarlar. Benzer şekilde bir başka çalışmada da (Topaloğlu ve Özer, 2014), otantik liderlik algısının, psikolojik sermaye ile iş performansı ilişkisini kısmi biçimde düzenlediği; çalışanların psikolojik sermayelerinin iş performansını geliştirici etkisinin,

otantik liderliğin daha pozitif algılandığı koşullarda daha yüksek olacağı ifade edilmektedir. Bouzari ve Karatepe de (2017) otellerdeki satış ve pazarlama personeli üzerinde yaptığı araştırmada hizmetkâr liderliğin; geç kalma tutumu, örgütte çalışmaya devam etme ve hizmet yönelimli örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin aracılık rolünü ortaya koymuşlardır. Özellikle de hizmetkâr liderliğin çalışanların psikolojik sermaye düzeylerini arttırdığı belirtilmektedir.

İş Performansı

Sosyal bir varlık olan insanın, kendisini örgütün bir parçası olarak görmesi ve örgüt içerisinde önemsendiğinin hissettirilmesi işgören performansı açısından oldukça önemlidir (Mishra vd., 2012:209-210). Örgütsel performansın önemli bir parçası olan işören performansı, kişinin örgüt tarafından belirlenen hedeflere ulaşmadaki toplam çabası olarak ifade edilmektedir (Koç, 2011:11838). Bireysel düzeyde performans; kişinin bilgi, yetenek ve becerilerini kişisel çaba ve davranışlarıyla birleştirerek istenen kalite ve miktarda kişisel sonuç elde etmesidir (Aktaş ve Gürkan, 2015:141). Performans, belirlenen koşullara göre bir işin yerine getirilme düzeyi veya işgörenin davranış biçimi olarak tanımlanabilir (Bingöl, 2003). Performans; bir işi yapan bireyin, grubun ya da örgütün, o işle amaçlanan hedefe yönelik olarak neye ulaşabildiğini, neyi sağlayabildiğini nicel ve nitel olarak belirten bir kavramdır (Çöl, 2008). Özellikle hizmet işletmelerinde çalışanların performanslarının artırılması için gerekli önlemlerin alınması sunulan hizmetin kalitesinde önemli bir etkiye sahiptir (Koç vd., 2009) ve turizmin de hizmet sektöründe olmasından dolayı, çalışanların ortaya koyduğu performans, sunulan hizmetin kalitesinin müşteriler tarafından algılanmasında oldukça önemlidir (Aksu ve Ehtiyar, 2007:5). Yapılan bazı çalışmalar, örgütsel psikolojik sermayenin, bir grup eğitimi esnasında yapılan çeşitli kısa uygulamalarla geliştirilebileceğini ortaya koymaktadır (Luthans vd., 2006). Bu bakımdan psikolojik sermayenin, özellikle kişisel ve örgütsel performansın geliştirilmesi ve yönlendirilmesine yönelik geliştirilebilir bir yapısı bulunduğu ifade edilmektedir (Luthans ve Youssef, 2007).

Pozitif Psikolojik Sermaye ile İş Performansı Arasındaki İlişki

Pozitif psikolojik sermaye kavramını literatüre kazandıran Luthans ve arkadaşları, psikolojik sermayeye ilişkin boyutları test etmek ve kavramı açıklamaya yönelik yaptıkları araştırmalarda işgörenlerin psikolojik sermaye düzeyleri ile performansları arasında pozitif ilişkiyi ortaya koymuşlardır. Psikolojik sermayenin umut boyutunun çalışanların yönetsel performansı (Luthans, Avolio, Walumbwa ve Li, 2005), birim finansal performansı ve işgören tatmini (Peterson ve Luthans, 2003), işgören performansı, tatmini, mutluluğu ve bağlılığı (Youssef ve Luthans, 2007) ile olan ilişkisi ortaya konulmuştur (Luthans vd. 2008). Luthans vd. (2005), Çinli fabrika çalışanları üzerine yaptığı araştırmada, iyimserliğin performans ile önemli düzeyde ilişkili olduğunu; benzer şekilde Youssef ve Luthans da (2007) işgören iyimserliğinin performans, tatmin ve işgören mutluluğu ile ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır (Luthans vd. 2008). Diğer taraftan meta-analitik bulgular (Bandura ve Locke, 2003; Stajkovic ve Luthans, 1998) öz yeterliliğin iş performansı ile güçlü ilişkisini desteklemektedir. Buna göre, öz yeterliliği yüksek olan işgörenlerin daha iyi performans sergileyebilecekleri ifade edilmektedir (Luthans ve Youssef, 2007). Ayrıca, psikolojik sermayenin, işgören performansı, tatmin ve bağlılıkları ile olumlu ilişkili olduğu, psikolojik sermayenin destekleyici örgüt iklimi ve performans arasında aracı role sahip olduğu tespit edilmiştir (Luthans vd., 2008). Lifeng (2007) pozitif psikolojik sermayenin umut, iyimserlik ve dayanıklılık boyutlarının ayrı ayrı ve bu üç

boyutun bir bütün olarak iş performansı, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki olumlu etkisini ortaya koymuştur. Çetin ve Varoğlu (2015) psikolojik sermayenin işten ayrılma niyetini azalttığını, algılanan performans ve iş tatminini ise arttırdığı ortaya koymuştur. Erkuş ve Fındıklı (2013) da benzer şekilde, psikolojik sermaye ile iş tatmini ve iş performansı arasında pozitif, işten ayrılma niyeti arasında ise negatif ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, psikolojik sermayenin umut faktörü ile iş tatmini arasında pozitif, işten ayrılma niyeti arasında ise negatif ilişki ortaya çıkmıştır. Dayanıklılık faktörünün de iş tatmini ve iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkilediğini belirtmektedirler. Aynı şekilde, Yaşın (2016) de, psikolojik sermayenin iyimserlik, umut ve öz yeterliliğin boyutlarının çalışan performansını etkilediğini ortaya koymuştur. Karatepe (2014) ise 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki önbüro çalışanları üzerindeki araştırmasında, psikolojik sermayenin umut boyutunun; çalışanların iş performansı, hizmet iyileştirme performansı ve extra-rol müşteri hizmeti üzerindeki etkisinde işe olan bağlılığın aracılık etkisini ortaya koymuştur. Hizmet sektörü çalışanlarında psikolojik sermayenin geliştirilmesinin performansı önemli ölçüde arttıracığı ifade edilmektedir (Akdoğan ve Polatçı, 2013).

Psikolojik sermayenin her bir boyutu kavram olarak bağımsız yapılar olmasına rağmen, pozitif psikolojik sermayenin etkisinin, her bir bileşenin etkisinin toplamından daha fazla olduğu ileri sürülmektedir. Yani psikolojik sermaye, iş yaşamında çalışan performansı ile ilgili olarak, daha fazla motivasyona sahiptir (Keleş, 2011). Bunu destekler nitelikte, Polatçı (2014) emniyet mensupları üzerine yaptığı çalışmada toplam psikolojik sermayenin tüm alt boyutları ile kıyaslandığında performans üzerinde daha fazla etkili olduğunu ortaya koymuştur.

Yöntem

Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Araştırmanın temel problemini açıklayabilmek için söz konusu çalışmanın neden yapıldığı ve ilgili yazında hangi boşluğu dolduracağı ya da doldurulmasına katkı sağlayacağını net bir şekilde ortaya konulması gerekmektedir. Pozitif psikolojik sermayeye ilişkin, turizm sektöründe yapılan araştırmalar incelendiğinde psikolojik sermayenin iş tatmini, işe bağlılık ve örgütsel vatandaşlık (Paek vd. 2015; Jung ve Yoon, 2015; Kaplan ve Bıçkes, 2013); duygusal emek (Kara ve Begenirbaş, 2016); iş performansı ve işe bağlılık (Karatepe, 2014; Karatepe ve Karadas, 2015), örgütsel destek ve tükenmişlik (Lin, 2013), çalışan bağlılığı ve lider etkileşimi (Meng vd., 2011), örgütsel adalet ve iyilik hali (Çelik vd., 2014) konularına yönelik yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmalar incelendiğinde, turizm sektöründe çalışanların sahip olduğu pozitif psikolojik sermayenin iş performansı üzerindeki etkisini ele alan araştırmalara nispeten daha az rastlanılması nedeniyle, bu konuda farkındalık oluşturmak ve alan yazına katkı sağlamak amacıyla bu araştırmanın yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur. Buradan hareketle, araştırmanın amacı; otel işletmelerinde çalışanların pozitif psikolojik sermayeleri üzerinde farklılığa sebep olan bireysel özelliklerini belirlemek ve pozitif psikolojik sermayenin işgören performansı üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Bu amaçlar doğrultusunda araştırma hipotezleri oluşturulurken pozitif psikolojik sermaye kavramı; öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık olmak üzere dört boyuta ayrıldığı için H_1 ve H_2 hipotezleri alt hipotezlere ayrılmıştır.

Bu amaçla oluşturulan araştırma modeli ve hipotezleri aşağıda yer almaktadır:



Şekil1. Araştırma Modeli

H₁: Otel İşletmelerinde çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri bireysel özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{1a}: Otel İşletmelerinde çalışanların sahip oldukları öz yeterlilik, bireysel özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{1b}: Otel İşletmelerinde çalışanların sahip oldukları iyimserlik, bireysel özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{1c}: Otel İşletmelerinde çalışanların sahip oldukları umut, bireysel özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{1d}: Otel İşletmelerinde çalışanların sahip oldukları dayanıklılık, bireysel özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

Araştırmanın bir diğer hipotezi ise pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları ile çalışanların iş performansı algıları arasındaki ilişkiyi araştırmaya yönelik oluşturulmuştur:

H₂: Otel İşletmelerinde çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri, iş performansı algısını etkilemektedir.

H_{2a}: Otel İşletmelerinde çalışanların sahip oldukları öz yeterlilik iş performansı algısını etkilemektedir.

H_{2b}: Otel İşletmelerinde çalışanların sahip oldukları iyimserlik iş performansı algısını etkilemektedir.

H_{2c}: Otel İşletmelerinde çalışanların sahip oldukları umut iş performansı algısını etkilemektedir.

H_{2d}: Otel İşletmelerinde çalışanların sahip oldukları dayanıklılık iş performansı algısını etkilemektedir.

Evren ve Örneklem

Beş yıldızlı otel işletmelerinin yönetim ve organizasyon yapıları bakımından daha geniş ve hiyerarşik örgütlenme olanaklarına sahip oldukları (Kozak, 1997) ve diğer otellere kıyasla daha profesyonel yapılandıkları düşünülerek, bu araştırmanın evrenini İstanbul'daki 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma hipotezlerini test etmek için evreni temsil edebilecek örneklemden veri toplanılmaya çalışılmıştır. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre İstanbul'da bulunan 63 tane beş yıldızlı otel işletmesi arasından araştırmaya katılmayı kabul eden 20 otele anket formları dağıtılmıştır. Otel işletmelerinden toplanan 315 anket formunun 35 tanesi eksik doldurulması nedeniyle araştırma dışında tutularak 280 anket formu değerlendirmeye alınmıştır. Veriler, 2017 yılı Mart ve Mayıs ayları arasında toplanmıştır.

Verilerin Toplanması

Araştırmada verilerin toplanmasında anket formu kullanılmıştır. İlgili form üç bölümden oluşmaktadır: Birinci bölümde araştırmaya katılanların bireysel özelliklerini (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, departman, ücret, işletmede ve sektörde çalışma süresi) belirlemeye yönelik açık ve kapalı uçlu ifadelerden oluşan sekiz önerme yer almaktadır. İkinci bölümde, Kirkman ve Rosen'dan (1999) uyarlanan ve Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilen dört ifadeli işgören performansı ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçek 5'li Likert türünde (1-tamamen katılmıyorum...5-tamamen katılıyorum) derecelendirilmiştir. Üçüncü bölümde ise Luthans vd. (2007) tarafından geliştirilen ve birçok çalışmada da kullanılan (Akçay, 2012; Akdoğan ve Polatçı, 2013; Biçkes vd. 2014; Çetin vd. 2013; Çetin ve Varoğlu, 2015; Erkuş ve Fındıklı, 2013; Kara ve Begenirbaş, 2016; Jung ve Yoon, 2015; Karatepe ve Karadas, 2015; Lin, 2013; Özler ve Yıldırım, 2015; Paek vd. 2015; Yaşın, 2016; Yıldız, 2015) Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçek; Snyder ve diğ. (1996) tarafından geliştirilen *umut*, Wagnild ve Young (1993) tarafından geliştirilen *psikolojik dayanıklılık*, Scheier ve Carver (1985) tarafından geliştirilen *iyimserlik* ve Parker (1998) tarafından geliştirilen *öz yeterlilik* ölçeklerinden uyarlanmıştır. Türkçeye uyarlaması Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılan ölçek, her boyutu altışar madde olmak üzere toplam 24 maddeden oluşmakta ve 6'lı Likert türünde (1-kesinlikle katılmıyorum...6-kesinlikle katılıyorum) derecelendirilmektedir. Ölçekten alınan puanlar katılımcıların; umut, psikolojik dayanıklılık, iyimserlik, öz yeterlilik ve genel pozitif psikolojik sermaye düzeylerini ölçmektedir (Luthans vd., 2007). Luthans ve arkadaşlarına (2005 ve 2007) göre her ne kadar boyutların birbirlerinden ayrıldığı, performans ve iş tatmini gibi boyutlara ayrı olarak da etki ettiği tespit edilmiş olsa dahi bu dört boyut bir arada ele alındığında etki gücünün daha fazla olduğu görülmektedir (Yaşın, 2016). Çetin ve Basım (2012) tarafından dört ayrı örneklemden elde edilen bulgular sonucunda ölçeğin iç tutarlılığının sağlandığı ve test-tekrar test sonucu ölçeğin güvenilirliğinin iyi seviyelerde olduğu ifade edilmektedir.

Verilerin Analizi

Araştırmada elde verilerin analizi için SPSS istatistik veri programından yararlanılmıştır. Verilerin yüzde ve frekans dağılımı ile standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri hesaplanarak elde edilen bulgular tablo haline getirilmiştir. Araştırmaya katılanların bireysel özellikleri ile pozitif psikolojik sermayeleri arasında farklılık olup olmadığını belirleyebilmek için Bağımsız Örneklemeler için t-testi ve ANOVA testi uygulanmıştır. Aralarında anlamlı farklılık çıkan ve ikiden fazla grup içeren değişkenler için; farklılığın, hangi değişkenler arasında meydana geldiğini belirlemeye yönelik "Çoklu Karşılaştırma (Tukey)" testi yapılmıştır. Araştırmaya katılanların pozitif psikolojik sermayeleri ile iş performansı algıları arasındaki ilişkiyi test edebilmek için ise basit korelasyon analizi yapılmış ve değişkenler arasındaki korelasyon katsayısı (r) hesaplanmıştır. Ayrıca pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutlarının iş performansı üzerindeki etki düzeyini belirleyebilmek için tek değişkenli regresyon analizi yapılmış ve belirlilik (determinasyon) katsayısı (R²) hesaplanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini belirlemek amacıyla ise Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini test edebilmek amacıyla Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmış ve Q-Q grafiği incelenmiştir. Özellikle 100 ve daha geniş örneklemlerdeki büyük gruplarda, grafik yöntemi örneklemden görece bağımsız olduğu için daha sık kullanılmaktadır (Çokluk vd., 2010:15). Bu grafikte gözlenen değerler köşegenler odağındaki doğrunun yakınında toplandıkları için normalden sapmanın olmadığı sonucu elde edilmiş ve değişkenlerin normal bir dağılım gösterdiği

sonucuna varılmıştır. Bu çalışmadaki değişkenlerin ve verilerin normal dağılım göstermesi, verilerin nicel özellikte olması, örnekleme oluşturan deneklerin birbirinden bağımsız olması, örneklem büyüklüğünün 30'dan büyük olması ve varyansların homojen olmasından dolayı parametrik testler kullanılmıştır (Altunışık vd., 2010:180; Ural ve Kılıç, 2006:83).

Bulgular

İşgören performansı ölçeği için $\alpha=0,93$ ve pozitif psikolojik sermaye ölçeği için $\alpha=0,97$ olarak tespit edilen Cronbach Alpha katsayılarının sosyal bilimler için yüksek seviyede güvenilir ve kabul edilir düzeyde olduğu ifade edilebilir. Araştırmannın bu bölümünde araştırma grubunu tanımlayıcı ve hipotezlerin test edilmesine yönelik yapılan analizlerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir:

Araştırmaya Katılanların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Bireysel Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Bireysel Özellikler	f	%	Bireysel Özellikler	f	%
Cinsiyet			Medeni Durum		
<i>Erkek</i>	168	40	<i>Bekâr</i>	194	69,3
<i>Kadın</i>	112	60	<i>Evli</i>	86	30,7
Toplam	280	100	Toplam	280	100
Eğitim Düzeyi			Yaş Grubu		
<i>İlköğretim</i>	10	3,6	<i>21-25</i>	50	17,9
<i>Lise ve öncesi</i>	52	18,6	<i>26-30</i>	39	13,9
<i>Ön lisans</i>	144	51,4	<i>31-35</i>	79	28,2
<i>Lisans</i>	71	25,4	<i>36-40</i>	71	25,4
<i>Lisansüstü</i>	2	0,7	<i>41-45</i>	41	14,6
Toplam	280	100	Toplam	280	100
Turizm Sektöründe Çalışma Süresi			İşletmede çalışma süresi		
<i>1 yıldan az</i>	79	28,2	<i>1 yıldan az</i>	33	11,8
<i>1-5 yıl</i>	113	40,4	<i>1-5 yıl</i>	124	44,3
<i>6-10 yıl</i>	73	26,1	<i>6-10 yıl</i>	108	38,6
<i>11-15 yıl</i>	14	5	<i>11-15 yıl</i>	11	3,9
<i>16-20 yıl</i>	1	0,4	<i>16-20 yıl</i>	4	1,4
Toplam	280	100	Toplam	280	100
Çalışılan bölüm			Aylık ücret		
<i>F&B</i>	75	26,8	<i>1500-2000 TL</i>	14	5,0
<i>İnsan kaynakları</i>	29	10,4	<i>2001-2500 TL</i>	78	27,9
<i>Ön büro</i>	49	17,5	<i>2501-3000 TL</i>	100	35,7
<i>Muhasebe</i>	16	5,7	<i>3001-3500 TL</i>	64	22,9
<i>Satış ve pazarlama</i>	13	4,6	<i>3501-4000 TL</i>	19	6,8
<i>Kat hizmetleri</i>	65	23,2	<i>4001-+ TL</i>	5	1,8
<i>Güvenlik</i>	23	8,2			
<i>Diğer</i>	10	3,6			
Toplam	280	100	Toplam	280	100

Tablo 1'de araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin yüzde ve frekans dağılımları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde araştırmaya katılanların % 40'ının erkek, % 60,'ının ise kadın olduğu; medeni durumları açısından % 30,7'sinin evli, %69,3'ünün ise bekâr olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim düzeyleri incelendiğinde çoğunluğu % 51,4 ile ön lisans mezunları oluşturmaktadır. Yaş grupları arasındaki dağılımda ise çoğunluk %28,2 ile 31-35 yaş ve % 25,4 ile 36-40 yaş aralığındakilerden oluşmaktadır. Araştırma yapılan otellerde katılımcıların % 44,3'ünün 1-5 yıl arası süredir, %38,6'sının ise 6-10 yıl arası bir süredir mevcut işletmede

çalıştıkları görülmektedir. Diğer taraftan turizm sektöründe çalışma süresine bakıldığında ise katılımcıların ağırlıklı olarak %40,4 ile 1-5 yıl arası bir süredir turizm sektöründe çalıştıkları görülmektedir. Katılımcıların aylık ücretleri incelendiğinde %35,7'sinin 2501-3000 TL, %27,9'unun 2001-2500 TL, %22,9'unun ise 3001-4000 TL olmak üzere ağırlıklı olarak üç grupta toplanmıştır. Araştırmaya en çok katılımın sağlandığı departmanlar ise sırasıyla F&B (yiyecek-içecek, %26,8) ve kat hizmetleridir (%23,2).

Araştırmaya Katılanların Bireysel Özellikleri İle Psikolojik Sermaye Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla yapılan analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Çalışanların özellikleri, demografik özellikler ve iş ile ilgili özellikler olmak üzere iki ayrı tablo halinde verilmiştir:

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeyleri ile Demografik Özellikleri Arasındaki Farklılığa İlişkin t-Testi, Anova Testi ve Tukey Testi Sonuçları

Demografik Özellikler		n	\bar{x}	s. s.	F/t	p	Tukey HSD
Cinsiyet	Erkek	168	4,41	0,59	8,74	0,000*	-
	Kadın	112	3,52	1,09			
Medeni Hâl	Bekâr	194	4,03	0,99	0,625	0,533	-
	Evli	86	4,11	0,79			
Yaş Grubu	25 yaş ve altı ^a	50	2,72	1,07	59,052	0,000*	a ile b, c, d, e
	26-30 ^b	39	4,17	0,64			
	31-35 ^c	79	4,23	0,53			
	36-40 ^d	71	4,45	0,61			
	41-45 ^e	41	4,57	0,52			
Eğitim Düzeyi**	İlköğretim ^a	10	1,56	0,59	84,274	0,000*	b-a, c ile a ve b, d ile a, b, c
	Lise ^b	52	3,31	1,06			
	Ön lisans ^c	144	4,21	0,55			
	Lisans ^d	71	4,61	0,54			

*p<0.05

**Lisansüstü eğitim grubu örneklem sayısının azlığından dolayı analize dâhil edilmemiştir.

Pozitif psikolojik sermaye algısı ve iş performansı ile bireysel özellikler arasındaki farklılığa ilişkin t-testi, Anova ve Tukey sonuçları Tablo 2'de yer almaktadır. Tablo 2'deki verilere göre araştırmaya katılanların pozitif psikolojik sermaye algıları cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir (p<0,05). Erkek katılımcıların kadınlara göre pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Cinsiyet ile pozitif psikolojik sermayenin alt boyutları arasındaki farklılık incelendiğinde; alt boyutlarının da (*öz yeterlilik* t=8,21/p=0,000; *iyimserlik* t=6,69/p=0,000; *umut* t=9,16/p=0,000; *psikolojik dayanıklılık* t=5,82/p=0,000) cinsiyete göre farklılık gösterdiği ve bu alt boyutların hepsinde erkek katılımcıların ortalamasının kadın katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan, katılımcıların pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin medeni durumlarına göre bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır (p=0,533>0,05). Anova testi sonucuna göre ise katılımcıların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Farklılığın kaynağını belirlemeye yönelik yapılan Tukey testi sonucuna göre, 25 yaş ve altı katılımcıların pozitif

psikolojik sermaye düzeylerinin diğer bütün yaş gruplarına göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Pozitif psikolojik sermayenin alt boyutları incelendiğinde; umut boyutu hariç diğer alt boyutların da (*öz yeterlilik* $F=52,215$, $p=0,000$; *psikolojik dayanıklılık* $F=18,669$, $p=0,000$; *iyimserlik* $F=40,425$, $p=0,000$) aynı yaş gruplarına göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Pozitif psikolojik sermayenin umut boyutunda ise ($F=55,611$, $p=0,000$) yine 25 yaş ve altındaki katılımcıların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri diğer bütün yaş gruplarındakilere göre daha düşük olmakla birlikte, 36-40 yaş aralığındakiler 26-30 yaş aralığındakilere, 41-45 yaş aralığındakiler de 31-35 yaş aralığındakilere kıyasla daha fazla umuda sahiptirler. Eğitim durumu incelendiğinde ise katılımcıların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ile eğitim özellikleri arasında anlamlı farklılığın olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Buna göre; ilköğretim mezunu çalışanlar ile diğer eğitim düzeyi grupları arasında; lisans eğitim düzeyi ile ön lisans ve lise mezunu grupları ve ön lisans mezunları ile lise eğitim düzeyi grupları arasında farklılık ortaya çıkmıştır. Pozitif psikolojik sermayenin diğer alt boyutları da (*öz yeterlilik* $F=71,583$, $p=0,000$; *umut* $F=67,777$, $p=0,000$; *psikolojik dayanıklılık* $F=29,233$, $p=0,000$; *iyimserlik* $F=61,694$, $p=0,000$) aynı eğitim gruplarına göre farklılık göstermektedir. Bulgulara göre, katılımcıların gerek genel pozitif psikolojik sermaye düzeyleri gerekse de iyimserlik, umut, psikolojik dayanıklılık ve öz yeterlilik alt boyutlarının medeni durum dışındaki diğer demografik özelliklere göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Tablo 3'te ise araştırmaya katılanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ile demografik özellikleri dışında kalan iş ile ilgili özellikleri arasındaki farklılığına ilişkin analiz sonuçları yer almaktadır:

Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeyleri ile İş Özellikleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Anova Testi ve Tukey Testi Sonuçları

İş Özellikleri		n	\bar{x}	s. s.	F	p	Tukey HSD
Çalışılan Departman	F&B	75	4,04	0,81	1,860	0,076	-
	İnsan Kaynakları	29	4,43	0,88			
	Ön büro	49	4,00	0,90			
	Muhasebe	16	4,45	0,40			
	Satış ve pazarlama	13	3,89	0,70			
	Kat Hizmetleri	65	3,99	1,04			
	Güvenlik	22	3,69	1,30			
	Diğer	10	4,28	0,94			
İşletmede Çalışma Süresi	1 yıldan az	33	3,85	1,21	1,847	0,120	-
	1-5 yıl	124	4,00	0,95			
	6-10 yıl	108	4,11	0,84			
	11-15 yıl	11	4,54	0,30			
	16-20 yıl	4	4,70	0,60			
Turizm Sektöründe Çalışma Süresi**	1 yıldan az ^a	79	3,21	1,20	45,689	0,000*	a ile bcd
	1-5 yıl ^b	113	4,32	0,53			
	6-10 yıl ^c	73	4,44	0,46			
	11-15 yıl ^d	14	4,69	0,40			
Aylık Ücret	1500-2000 TL	14	3,68	1,22	1,004	0,416	-
	2001-2500 TL	78	4,12	0,87			
	2501-3000 TL	100	4,07	0,85			

	3001-3500 TL	64	3,95	1,16			
	3501-4000 TL	19	4,26	0,50			
	4001-+ TL	5	4,38	0,26			

*p<0.05

**16-20 yıl çalışma süresi grubu örneklem sayısının azlığından dolayı analize dâhil edilmemiştir.

Tablo 3'teki bulgulara göre katılımcıların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ve alt boyutları sadece turizm sektöründe çalışma süresine göre farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Buna göre turizm sektöründe çalışma süresi bir yıldan az olan katılımcıların, diğer gruptaki çalışanlara göre pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin daha düşük olduğu görülmektedir. Pozitif psikolojik sermayenin diğer alt boyutları da (*öz yeterlilik* $F=43,151$, $p=0,00$; *umut* $F=39,495$, $p=0,00$; *psikolojik dayanıklılık* $F=15,524$, $p=0,00$; *iyimserlik* $F=37,142$, $p=0,00$) aynı çalışma süresi gruplarına göre farklılık göstermektedir. Buradan hareketle turizm sektöründe çalışma süresi attıkça çalışanların hem genel pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin hem de öz yeterliliklerinin, umutlarının, psikolojik dayanıklılıklarının ve iyimserliklerinin arttığını söylemek mümkündür. Diğer taraftan, katılımcıların çalıştıkları departman, işletmede çalışma süresi ve aylık ücretleri ile hem genel pozitif psikolojik sermaye hem de alt boyutları arasında bir farklılık tespit edilememiştir ($p>0,05$).

Katılımcıların bireysel özellikleri ile pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları olan öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve psikolojik dayanıklılık arasında farklılıklar tespit edildiği için H_1 hipotezi (*otel işletmelerinde çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri bireysel özelliklerine göre farklılık göstermektedir*) ve her bir dinamiğine ilişkin alt hipotezlerinin (H_{1a} H_{1b} H_{1c} H_{1d}) kabul edildiğini söylemek mümkündür.

Tablo 4'te ise araştırmanın ikinci hipotezini (H_2) test etmeye yönelik yapılan korelasyon analizi ve bulguları yer almaktadır:

Tablo 4. Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi

Değişkenler	PPS	Öz yeterlilik	İyimserlik	Umut	Psikolojik Dayanıklılık	İş Performansı
Pozitif Psikolojik Sermaye	1.00					
Öz yeterlilik	-	1.00				
İyimserlik	-	-	1.00			
Umut	-	-	-	1.00		
Psikolojik dayanıklılık	-	-	-	-	1.00	
İş Performansı	0,86*	0,82*	0,79*	0,83*	0,58*	1.00

*<0,01

Elde edilen Pearson Korelasyon Katsayıları'ndan (r) hareketle, pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları ile iş performansı algısı arasında farklı düzeylerde olmakla birlikte pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p<0,01$). Değişkenler arasındaki korelasyon katsayısının 0,30-0,64 arasında olması durumunda orta; 0,65-0,84 arasında olması durumunda kuvvetli; 0,85-1 arasında olması durumunda ise ilişkinin seviyesi çok kuvvetli olarak

değerlendirilmektedir (Ural ve Kılıç, 2006:248). Buradan hareketle iş performansı ile genel pozitif psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü çok kuvvetli bir ilişki olduğunu söylemek mümkündür ($r=0,86$). Pozitif psikolojik sermayenin öz yeterlilik ($r=0,82$), iyimserlik ($r=0,79$) ve umut ($r=0,83$) boyutları ile iş performansı algısı arasında pozitif yönlü kuvvetli, psikolojik dayanıklılık boyutu arasında ise orta düzeyde pozitif bir ilişki tespit edilmiştir ($r=0,58$).

Korelasyon Analizi sonucunda tespit edilen ilişkiler neticesinde bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin derecesini belirlemek için, veriler Regresyon Analizine tabi tutulmuştur:

Tablo 5. Pozitif Psikolojik Sermaye ve Alt Boyutları ile İş Performansı Algısı Arasındaki İlişkiye Yönelik Tek Değişkenli Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Bağımsız Değişken	B	St. Hata	t	P	R	R ²	F
İş Performansı	Sabit	0,802	0,136	5,879	0,000*	0,828	0,685	605,395
	Öz yet.	0,782	0,032	24,605	0,000*			
	Sabit	0,705	0,160	4,396	0,000*	0,790	0,623	460,013
	İyimserlik	0,837	0,039	21,448	0,000*			
	Sabit	0,892	0,129	6,914	0,000*	0,836	0,698	642,803
	Umut	0,774	0,031	25,354	0,000*			
	Sabit	1,808	0,192	9,415	0,000*	0,587	0,345	146,135
	Psk. Dyn.	0,557	0,046	12,089	0,000*			
	Sabit	0,175	0,138	1,265	0,000*	0,865	0,749	829,915
	PPS	0,954	0,033	28,808	0,000*			

* $p<0,05$

Tablo 5'e göre genel pozitif psikolojik sermayenin ve bunu oluşturan alt boyutlarının iş performansı algısı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir ($p= 0,000$). Tek Değişkenli Regresyon Analizi sonuçlarına göre bağımlı değişken iş performansını açıklamada *öz yeterliliğin* pozitif yönlü ve yüksek düzeyde etkili olduğunu (0,828) ve R² belirlilik katsayısı incelendiğinde toplam varyansın %68'lik kısmının *öz yeterlilikten* kaynaklandığını ifade etmek mümkündür. Pozitif psikolojik sermayenin diğer alt boyutları olan *iyimserliğin* toplam varyansa %62, *umudun* %69 ve en düşük seviyede ise %34 ile *psikolojik dayanıklılığın* etki ettiği görülmektedir. Diğer taraftan, genel pozitif psikolojik sermayenin ise iş performansını açıklamadaki etki düzeyinin %75 düzeyinde olduğu ve genel pozitif psikolojik sermayenin iş performansı üzerinde alt boyutlarından daha fazla bir etkiye sahip olduğu söylenebilir. Buradan hareketle pozitif psikolojik sermayenin (H₂) ve alt boyutlarının (H_{2a}, H_{2b}, H_{2c}, H_{2d}) iş performansı üzerinde etkisi olduğunu öne süren araştırmanın ikinci hipotezi kabul edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Hizmet sektöründe işgören davranışlarının ve bu davranışlarda etkisi olan faktörlerin anlaşılması hizmet kalitesi ve insan kaynağının verimli yönetimi açısından oldukça önemlidir (Koç ve Kızanıklı, 2017). Bu çalışmada otel işletmelerindeki çalışanların umut, öz yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık boyutlarından oluşan pozitif psikolojik sermayenin bireysel özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği ve iş performansı üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların pozitif psikolojik sermayeleri medeni hal dışındaki diğer

demografik özelliklerine göre (cinsiyet, yaş ve eğitim seviyesi) farklılık göstermektedir. Erkek katılımcıların kadınlara göre pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların yaşları arttıkça ve eğitim seviyeleri yükseldikçe genel pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ve her bir alt boyutunun ortalamalarının da yükseldiği dikkat çekmektedir. Diğer taraftan çalışanların turizm sektöründe çalışma süresi ile PPS arasında bir farklılık tespit edilmiştir. Turizm sektöründe çalışma süresi attıkça çalışanların hem genel PPS düzeylerinin hem de öz yeterliliklerinin, umutlarının, psikolojik dayanıklılıklarının ve iyimserliklerinin de arttığını ortaya çıkıştır.

Araştırma bulgularına göre otel işletmelerinde çalışanların pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları ile iş performansı algısı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuç literatürdeki diğer araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir (Luthans vd. 2007; Lifeng, 2007; Çetin ve Varoğlu, 2015; Yaşın, 2016; Karatepe, 2014). Bununla birlikte, bağımlı değişken iş performansını açıklamada öz yeterliliğin, iyimserliğin ve umudun etki düzeylerinin birbirlerine yakın olduğu psikolojik dayanıklılığın ise daha düşük seviyede olduğu ortaya çıkmıştır. Youssef ve Luthans'ın (2007) araştırma sonuçlarına benzer şekilde, pozitif psikolojik sermayenin 'umut' boyutunun iş performansını diğer alt boyutlara kıyasla daha fazla etkilediği sonucu elde edilmiştir. Buradan hareketle çalışanlardaki umut algısının yükseltilmesiyle iş performansı algısında da artış sağlanacağı söylenebilir. Bakker ve Demerouti de (2008) yüksek düzeyde umutlu olan işgörenlerin, daha fazla hedef odaklı stratejilere sahip oldukları ve hedefe ulaşmada daha fazla motive oldukları için işleriyle daha fazla meşgul olduklarını ifade etmektedirler. Bunun yanı sıra, öz yeterliliğin iş performansı üzerindeki etkisi diğer araştırmalarda olduğu gibi (Bandura ve Locke, 2003; Stajkovic ve Luthans, 1998) bu araştırmada da önemli seviyede çıkmıştır. Öz yeterliliği yüksek olan işgörenlerin daha iyi performans sergileyebilecekleri (Luthans ve Youssef, 2007) göz önüne alındığında, çalışanların öz yeterliliklerinin artırılması iş performansının artırılması açısından oldukça önemlidir. Diğer taraftan, genel pozitif psikolojik sermayenin iş performansı üzerindeki etkisinin, alt boyutlarından daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu diğer araştırma sonuçlarıyla da (Polatçı, 2014; Keleş, 2011) benzerlik göstermektedir.

Hizmet sektörü çalışanlarında psikolojik sermayenin geliştirilmesinin performansı önemli ölçüde arttıracığı (Akdoğan ve Polatçı, 2013) ifade edilmektedir. Bu araştırmadan elde edilen bulgulara ilaveten, otel işletmelerinde yüksek seviyede psikolojik sermayeye sahip olan çalışanların, işlerine daha yüksek seviyede bağlı oldukları bununla birlikte daha fazla iş, yaşam ve kariyer tatminine sahip oldukları (Karatepe ve Karadas, 2015), psikolojik sermayenin iş tükenmişliği üzerinde önemli derecede negatif etkiye sebep olduğu (Lin, 2013) ve psikolojik sermaye düzeyi yüksek olan çalışanların, daha fazla iş bağlılığına sahip oldukları, bununla birlikte daha fazla iş tatminine ve daha etkili örgütsel bağlılığa yatkın olduğu (Paek vd., 2015) göz önüne alındığında kavramın çalışanlar ve işletmeler açısından önemi daha iyi anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak, otel işletmelerinde çalışanların iş performanslarının artırılması noktasında pozitif psikolojik sermayelerinin geliştirilmesi gerekmektedir. Bunu sağlamak için ise, çalışanlara başarılı olabilecekleri görevler verilerek onların yeteneklerine olan inancı veya güveninin artırılması, takdir ve teşekkür ile olumlu motivasyon oluşturulması ve güçlük veya risk ile karşılaşıldığında onlara denetimli yetki verilerek olumlu başa çıkma yönlerinin geliştirilmesi için yönetsel destek sağlanması oldukça önemlidir. Ayrıca, çalışanlarda zamanla

değiştirilip geliştirilebilecek bir kavram olan iyimserliğin geliştirilmesi için özellikle kötümser olan çalışanların bu özelliklerinin bastırılması noktasında psikolojik destek ve iyimser çalışanlar için iş yerinde pozitif ortamın sağlanması gerekmektedir. Bundan sonra yapılacak araştırmalarda, araştırmanın turizm sektöründeki farklı örneklem gruplarında uygulanarak bulguların birbirleri ile karşılaştırılması önerilebilir.

KAYNAKLAR

- Akdoğan, A. ve Polatçı, S. (2013). Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (1). 273-293.
- Aksu, A. ve Ehtiyar, V. R. (2007). *Turizm İşletmelerinde Çağdaş Yönetim Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık
- Aktaş, H. ve Gürkan, G.Ç. (2015). İş-Aile ve Aile-İş Çatışması ile Bireysel Performans Etkileşiminde Mesleki Bağlılığın Aracılık Rolü: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 16 (2): 139-154.
- Altunışık, R., Recai, C., Serkan, B. ve Engin, Y. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Avolio, B. J., & Luthans, F. (2006). *The high impact leader: Moments matter for accelerating authentic leadership development*. New York: McGraw-Hill.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52: 1-26.
- Bingöl, D. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Bouzari, M. and Karatepe, O. M. (2017). Test of a mediation model of psychological capital among hotel salespeople, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29 (8), 178-2197, <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2016-0022>
- Çelik, M., Turunç, Ö. ve Bilgin, N. (2014). Çalışanların örgütsel adalet algılarının psikolojik sermaye üzerine etkisi: çalışanların iyilik halinin düzenleyici rolü. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(4), 559-585.
- Çetin, F. ve Basım, H. N. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Çetin, F. ve Varoğlu, A. K. (2015). Psikolojik Sermaye, Performans, Ayrılma Niyeti ve İş Tatmini Etkileşimi: Cinsiyetin Düzenleyici Rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 2 (2), 105-113.
- Çokluk, Ö., Güçlü Ş. ve Şener B. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi.

- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1), 35-46.
- Erkuş, A. ve Fındıklı, M. A. (2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42 (2), 302-318.
- Jung, H. S. & Yoon, H. H. (2015). The impact of employees' positive psychological capital on job satisfaction and organizational citizenship behaviors in the hotel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1135-1156.
- Kaplan, M. & Biçkes, D. M. (2013). The relationship between psychological capital and job satisfaction: A study of hotel businesses in Nevşehir. *Journal of Management & Economics*, 20(2), 233-242.
- Kara, Uğurlu A. ve Begenirbaş, M. (2016). Çalışanların psikolojik sermaye algıları onların duygusal rol davranışlarını etkiler mi?: Turizm sektöründe bir araştırma. *EUL Journal of Social Sciences / LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, VII (I): 50-66.
- Karatepe, O. M. (2014), Hope, work engagement, and organizationally valued performance outcomes: an empirical study in the hotel industry. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 23 (6), 678-698.
- Karatepe, O. M., & Karadas, G. (2015). Do psychological capital and work engagement foster frontline employees' satisfaction? A study in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1254-1278.
- Keleş, H. N. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 3 (2), 343-350.
- Kim, T.; Karatepe, O. M.; Lee, G.; Lee, S.; Hur, K. and Xijing, C. (2017). Does hotel employees' quality of work life mediate the effect of psychological capital on job outcomes?, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29 (6), 1638-1657, <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2016-0224>
- Koç, H.; Yazıcıoğlu, İ. ve Hatipoğlu, H. (2009). Öğretmenlerin iş doyum algıları ile performansları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Dergisi*, 28, 13-22.
- Koç, H. (2011). The impact of managers leadership behaviors on job satisfaction and performance of employees. *African Journal of Business Management*, 5 (30), 11836-11843.
- Koç, H. ve Kızanıklı, M. (2017). İş-aile ve aile-iş yaşamı çatışması ile işgören performansı arasındaki ilişki: Otel işletmelerinde bir uygulama. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. Özel Sayı:1, 114-130.
- Kozak, A. M. (1997). Konaklama endüstrisinde kadın yöneticilerin yönetsel davranışları ve etkinlik algılamaları analizi. *Turizmde Seçme Makaleler: 27*, TUGEY Yayınları, No:41.
- Lifeng, Z. (2007). Effects of Psychological Capital on Employees' Job Performance, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior [J]. *Acta Psychologica Sinica*, 2, 18.

- Lin, T. L. (2013). The relationships among perceived organization support, psychological capital and Employees' Job burnout in international tourist hotels. *Life Science Journal*, 10 (3), 2104-2112.
- Luthans F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16, 57-72.
- Luthans, F. (2002a). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695-
- Luthans, F.; Luthans, K. W., and Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons* 47 (1) January-February, (45-50).
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management:: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.
- Luthans, F., Avolio, B., Walumbwa, F., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review*, 1, 247
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. J. (2006). Psychological capital development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27: 387-393.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge* (p. 3). Oxford: Oxford University Press.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 219-238.
- Masten, A. S., & Reed, M. G. J. (2002). Resilience in development. In C. R. Snyder, & S. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 74-88). Oxford, U.K.: Oxford University Press.
- Maurer, T. J., & Pierce, H. R. (1998). A comparison of Likert scale and traditional measures of self-efficacy. *Journal of Applied Psychology*, 83: 324-329.
- Meng, Y. S., Qi, S. H., & Li, L. (2011). A study on the impact of hotel leaders' psychological capital on employee engagement. In *Service Systems and Service Management (ICSSSM), 2011 8th International Conference on* (pp. 1-5). June, IEEE.
- Mishra, S. K., Bhatnagar, D., D'Cruz, P. and Noronha, E. (2012). Linkage between perceived external prestige and emotional labor: Mediation effect of organizational identification among pharmaceutical representatives in India. *Journal of World Business*, 47, 204-212.

- Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., & Lee, G. (2015). Why is hospitality employees' psychological capital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. *International Journal of Hospitality Management*, 50, 9-26.
- Parker, S. 1998. Enhancing role breadth self-efficacy: The roles of job enrichment and other organizational interventions. *Journal of Applied Psychology*, 6: 835-852.
- Peterson, S. J., & Luthans, F. (2003). The positive impact and development of hopeful leaders. *Leadership & Organization Development Journal*, 24(1), 26-31.
- Polatçı, S. (2014). Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 14 (1), 115-124.
- Seligman, M.E.P. (2002). *Authentic happiness*. New York: Free Press.
- Seligman, M.E.P. (1998). *Learned optimism*. New York: Pocket Books.
- Snyder, C. R., Irving, L., & Anderson, J. 1991. Hope and health: Measuring the will and the ways. In C. R. Snyder & D. R. Forsyth (Eds.), *Handbook of social and clinical psychology*: 285-305. Elmsford, NY: Pergamon.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Social cognitive theory and self-efficacy: Going beyond traditional motivational and behavioral approaches. *Organizational Dynamics*, 26: 62-74.
- Topaloğlu, T. ve Özer, P. S. (2014). Psikolojik Sermaye ile İş Performansı Arasındaki İlişkiye Otantik Liderliğin Düzenleyici Etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6 (1), 156-171.
- Ural, A. ve İbrahim, K. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yaşın, T. (2016). Kişilik Özellikleri ve Psikolojik Sermayenin Psikolojik İyi Oluş, Akış Deneyimi, İş Tatmini ve Çalışan Performansına Etkileri. (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Programı.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace the impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of management*, 33(5), 774-800.

Extensive Summary

The Relationship Between Positive Psychological Capital and Job Performance Perception on Hotel Employees

The concept of psychological capital refers to a psychological situation in which positivity takes place in the center, which goes beyond the intellectual capital when organizations gain competitive advantage (Luthans, Luthans & Luthans, 2004). Psychological capital is comprehensively defined as “an individual's positive

psychological state of development that is characterized by: having confidence (self-efficacy) to take on and put in the necessary effort to succeed at challenging tasks; making a positive attribution (optimism) about succeeding now and in the future; persevering toward goals and, when necessary, redirecting paths to goals (hope) in order to succeed; and when beset by problems and adversity, sustaining and bouncing back and even beyond (resiliency) to attain success” (Luthans & Youssef, 2007).

Performance at the individual level; to combine the knowledge, ability and skills of a person with personal efforts and behaviors to achieve personal results in desired quality and quantity (Aktaş & Gürkan, 2015, pp.141). Performance can be defined as the level of fulfillment of a job or the behavior of the occupation according to specified conditions (Bingöl, 2003).

Studies on positive psychological capital with job satisfaction, commitment and organizational citizenship (Paek et al. 2015; Jung & Yoon, 2015; Kaplan & Biçkes, 2013); emotional labor (Kara & Beğenirbaş, 2016); job performance and organizational commitment (Karatepe, 2014; Karatepe & Karadas, 2015), organizational support and burnout (Lin, 2013), leaders’ psychological capital and employee engagement (Meng et al., 2011); organizational justice and good mood (Çelik et al., 2014) in tourism industry.

Due to the lack of studies on the business performance of the positive psychological capital of the employees in the tourism industry, this research was needed to raise awareness and contribute to the literature. So aim of the study is to determine whether hotel employees’ positive psychological capital perceptions differ according to their individual characteristics and to reveal the relationship between positive psychological capital and job performance. In addition, the effect level of sub-dimensions of positive psychological capital, which are self-efficacy, optimism, hope and resilience on job performance, was investigated.

The target population of the study is 5 stars hotel employees in İstanbul and survey technique was used to collect data. According to the Ministry of Culture and Tourism, there are 63 five stars hotels in Istanbul. The questionnaire forms were applied to all of the hotels that accepted to participate to the survey, between February and May in 2017.

Data was analyzed by using descriptive analysis (percentage and frequency analysis), to test the hypothesis and to compare means Independent Samples t-Test, One-Way Anova and Tukey HSD test was used. In order to test the relationship between psychological capital and job performance, correlation analysis was used and to test the effect of the independent variable on dependent variable, bivariate regression analysis was used.

The survey consists of three sections which are open and closed-ended proposals to determine demographic and individual characteristics (gender, age, marital status, education, department, wage, organizational and sectoral tenure), positive psychological capital scale and job performance scale.

Positive Psychological Capital Scale (PPCS) was used to measure psychological capital of employees’ which is developed by Luthans et al. (2007). The “components” of the scale are efficacy, optimism, hope, and resilience and each of them has 6 items, 24 items in total. PPCS is in the form of 6-point Likert scale (1 = strongly disagree, 6 = strongly agree). Reliability and validity studies in Turkish language were conducted by Çetin ve Basım in 2012 ($\alpha=0,97$).

Job performance was assessed with four items adapted from Kirkman ve Rosen'dan (1999) and developed by Sigler and Pearson (2000). The scale is five-point scales ranging from '5 = strongly agree' to '1 = strongly disagree') ($\alpha=0,93$).

According to the findings, there is a significant relation between positive psychological capital and job performance ($r=0,86$). Also, according to the results of the regression analysis, overall positive psychological capital and its sub-dimensions were found to have a significant effect on job performance perception ($p = 0,000$). It has been found that overall positive psychological capital has more influence on job performance than its sub-dimensions (75%). Research hypotheses (H_1 : *Positive psychological capital of hotel employees differs according to individual characteristics* and H_2 : *Positive psychological capital of hotel employees effects to the job performance perception*) were accepted based on the results of the research.