

Citation: AŞIK, N. A., (2017). POZİTİF VE NEGATİF DUYGULANIM VE İŞ DOYUMUNUN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMEYE ETKİSİ: OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA, *bmi*, (2017), 5(2): 345-362 doi:<http://dx.doi.org/10.15295/bmi.v5i2.112>

POZİTİF VE NEGATİF DUYGULANIM VE İŞ DOYUMUNUN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMEYE ETKİSİ: OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Nuran AKŞİT AŞIK¹

Received Date (Başvuru Tarihi): 07/06/2017

Accepted Date (Kabul Tarihi): 28/08/2017

Published Date (Yayın Tarihi): 15/09/2017

ÖZ

Bu araştırmanın temel amacı, pozitif ve negatif duygulanım ve iş doyumunun çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyini etkileyip etkilemediğini analiz etmektir. Bu doğrultuda, Alanya'da beş yıldızlı otellerde çalışan 403 kişiye anket uygulanmıştır. Çalışmada "Pozitif ve Negatif Duygulanım Ölçeği", "Minnesota İş Doyum Ölçeği" ve "Örgütsel Özdeşleşme Ölçeğinden" oluşan bir anket formu ölçüm aracı olarak kullanılmıştır. Elde edilen verilere istatistik paket programında Pearson korelasyonu ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Yapılan analizler sonucunda pozitif duygulanım ile iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşme arasında pozitif, negatif duygulanım ile iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşme arasında ise negatif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda, pozitif ve negatif duygulanım ile iş doyumunun çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerini anlamlı derecede etkilediği tespit edilmiştir. Bunun yanında, iş doyumunun örgütsel özdeşleşmeyi açıklama gücünün, pozitif ve negatif duygulanıma göre daha fazla olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Pozitif ve Negatif Duygulanım, İş Doyumu, Örgütsel Özdeşleşme, Otel Çalışanları
JEL Kodları: L83, M12

THE EFFECTS OF POSITIVE AND NEGATIVE AFFECTIVITY AND JOB SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION: A RESEARCH ON HOTEL EMPLOYEES

ABSTRACT

The main purpose of this research is to analyze whether positive and negative affectivity and job satisfaction affect the organizational identification level of employees. Therefore, questionnaire form was conducted on 403 hotel employees' working in five star hotels in Alanya. A survey consisting of "Positive and Negative Affectivity Scale", "The Minnesota Job Satisfaction Scale" and "The Organizational Identification Scale" was used as a measuring tool. Obtained data was analyzed in statistical package program by means of Pearson correlation and regression analyses. With regard to the analysis have been made, it has been found out that while positive affectivity is positively correlated with job satisfaction and organizational identification, negative affectivity is negative correlated with job satisfaction and organizational identification. The result indicated that positive and negative affectivity and job satisfaction predicted organizational identification of employees. Besides, it has been determined that predictive power of job satisfaction on organizational identification was higher than positive and negative affectivity.

Keywords: Positive and Negative Affectivity, Job Satisfaction, Organizational Identification, Hotel Employees
JEL Codes: L83, M12

¹ Doç. Dr. Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir Meslek Yüksekokulu, nuranasik@hotmail.com

1. GİRİŞ

Turizm sektörünün temel yapı taşı oluşturulan ve yoğun bir rekabet ortamında faaliyet gösteren otel işletmelerinin başarısı, büyük ölçüde insan faktörüne bağlıdır. Otel işletmelerinde, üretim ve sunumun çoğunlukla müşterinin bulunduğu ortamda yapılması ve müşterilerle ilişkilerin çok yoğun yaşanması nedeniyle müşteri tatmini ancak çalışanın sunduğu kaliteli mal ve hizmetle mümkün olmaktadır. Bu nedenle sadece işini iyi yapan çalışanlara sahip olmak yeterli olmamakta, kendini çalıştığı örgütle tanımlayan ve örgütün çıkarlarını kendi çıkarları gibi gören özdeşleşmiş çalışanlara gereksinim duyulmaktadır.

Çalışanların kendisini örgütle bir hissetmesi ve örgütün başarı ve başarısızlığını kendi başarı ve başarısızlığı olarak algılaması olarak tanımlanan örgütsel özdeşleşme, hem çalışanların doyumuna hem de örgütsel başarıya olan etkisi ile yazında uzun zamandır kritik bir kavram olarak kendini göstermektedir (Ashforth ve Mael, 1989: 34). Bu nedenle yöneticiler açısından arzu edilen bir tutum olan örgütsel özdeşleşmenin öncüllerini bilmek ve örgütsel yaşamdaki rolünü anlamak gerekmektedir. Örgüt içindeki rekabet düzeyi, örgütün itibarı, örgütün amaç ve değerleriyle çalışanların amaç ve değerlerinin benzerliği, çalışanın kıdemi ve ait olma ihtiyacı gibi pek çok örgütsel ve bireysel faktör örgütsel özdeşleşmeyi etkilemektedir (Olkkonen ve Lipponen, 2006: 203). Bu çalışmada, çalışanların pozitif ve negatif duygulanımları ile iş doyumlarının örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkileri incelenecektir.

Pozitif ve negatif duygulanım ile iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin ilişkili olduğu varsayımından yola çıkarak yapılan bu çalışmanın temel amacı, çalışanların pozitif ve negatif duygulanımları ve iş doyumlarının örgütsel özdeşleşme düzeyini etkileyip etkilemediğini belirlemektir. Daha önce yapılan çalışmalarda pozitif ve negatif duygulanım ile iş doyumunu ilişkisi ele alınmış ve bireylerin yaşadığı duygusal olayların onların çevrelerine verecekleri tepkinin temel belirleyicisi olduğu ve iş doyumunu etkilediği belirlenmiştir (Fisher ve Ashkanasy, 2000; Lundh vd., 2002; Ashforth ve Humphrey, 1995; Rafaeli ve Worline, 2001; Barsade ve Gibson, 2007; Elfenbein, 2008; Thoresen vd.,2003). Ayrıca farklı işletmelerde iş doyumunu ile örgütsel özdeşleşme ilişkisini ele alan araştırmalar yer almaktadır (Van Knippenberg ve Van Schie, 2000; Van Dick vd., 2004). Bununla birlikte, yapılan yazın taramasında otel işletmelerinde söz konusu değişkenlerin çok fazla ele alınmadığı belirlenmiştir. Ayrıca üç değişkenin birlikte ele alındığı bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu açıdan önemli olduğunu düşündüğümüz araştırmanın, ilgili yazına katkı sağlaması ve pratik anlamda yöneticilere yol göstermesi beklenmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Pozitif ve Negatif Duygulanım

Weiss ve Cropanzano (1996) tarafından geliştirilen “Duygusal Olaylar Kuramı” çalışma yaşamında deneyimlenen duyguların neden ve sonuçlarına farklı bir boyut getirmiştir. Teoriye göre bireyin geçmişte yaşadığı olumlu ya da olumsuz olaylar mevcut çalışma yaşamında bazı duygusal tepkiler yaratmaktadır. Bireyin uyaranlara, olaylara, hatıralara, düşüncelere, duygusal tepki ile katılabilme yetisini ortaya koyan bu durum duygulanım (affect) olarak tanımlanmaktadır (Lazarus, 1991: 51). Bireyin duygulanım şekli pozitif ve negatif olarak iki boyutta ele alınmaktadır. Pozitif ve negatif duygular iki farklı kategoride ele alınmaktadır. Birinci kategoride, uzun yıllar değişmeden bireyde kalan duygu bir kişilik özelliği (treit) olarak ele alınmaktadır (Watson, 2000: 38). Durumsal duygulanma (state) olarak nitelendirilen ikinci kategoride ise duygular bireyin dış uyaranlara karşı geliştirdiği tepki olarak kabul edilmektedir (Mineka vd., 1998: 380). Bu çalışmada pozitif ve negatif duygulanım durumsal duygulanma olarak ele alınmıştır.

Pozitif duygulanım, genel olarak zevk alma, şefkat ve gurur duyma şeklinde ortaya çıkan ve hoşluk hissi veren duygular olarak açıklanmaktadır (Diener vd., 1997; Burke vd., 1993). Pozitif duygulanımın, bireyin hedef odaklı davranışlarını motive eden ve güçlendiren etkisi, onların özgüveni yüksek, iyimser, sosyal, özgün, enerjik ve esnek bir yapıya sahip olmasını sağlamaktadır (Lyubomirsky vd., 2005: 813). Negatif duygulanım ise bireyde oluşan suçluluk, üzüntü, kızgınlık, utanma, kaygı gibi hoş gitmeyen duyguları ifade etmektedir (Watson, 2000; Bouckenoghe, 2013: 106). Negatif duygulanımın yüksek olması, entelektüel zekâyı bloke etmekte ve bireyde isteksizlik, verimsizlik, odaklanamama, algı bozuklukları gibi sorunlara yol açmaktadır.

Pozitif duygulanımın yüksek olması bireyin kendini “iyi” hissetmesine ve çevreyle olumlu ilişkiler kurmasına, negatif duygulanımın yüksek olması ise bireyin kendini “kötü” hissetmesine ve memnuniyetsizliğe neden olmaktadır (Crawford ve Henry, 2004: 247). İş yerinde yaşanan olumsuz olayların kaygı ve kızgınlık gibi negatif duygulara, olumlu olayların ise mutluluk ve işe yönelik coşku gibi pozitif duygulara neden olduğu belirlenmiştir (Wegge vd., 2006; Grandey vd., 2002; Mignonac ve Herrbach, 2004).

2.2. İş Doyumu

Çalışma yaşamında çalışanların davranışlarını etkileyen en önemli faktörlerden birisi olan iş doyumu, çalışanların işlerinin çeşitli yönlerine karşı beslemiş oldukları tutumların

toplamı ve iş ortamına ilişkin duygusal tepkileri olarak tanımlanabilir (Aşık, 2010: 32). Bireysel değerlendirmeye dayalı bir yargı olan iş doyumunu, çalışanların bilişsel ve duygusal deneyimlerinden yola çıkarak oluşturdukları bütünsel bir yaklaşımdır (Kaplan vd., 2009: 164).

Çalışanların iş doyumlarını çeşitli boyutlarda ele alan birçok araştırmada, iş doyumunun öncülleri ve ardılları incelenmiştir (Dalal vd., 2009; Niklas ve Dormann, 2005; Judge ve Larsen, 2001; Thoresen vd., 2003; Johnson vd., 2010; Kaplan vd., 2009). İş doyumunu etkileyen pek çok faktör olmakla birlikte, genel çerçevede iki ana unsurdan söz edilebilir (Blegen, 1993: 37). Birincisi bireyin kişilik yapısı, duyguları, düşünceleri, istekleri, gereksinimleri, kalımsal özellikleri, eğitim düzeyi, değer yargıları, çalışma geçmişi, sosyal çevresi gibi bireysel faktörlerdir (Bouckenooghe vd., 2013:107). İkincisi ise sosyal olanaklar ve fiziksel koşullar, ücret, işin özellikleri, iş disiplini, hizmet içi eğitim, kararlara katılma, yetki devri, ödüllendirme, beşeri ilişkiler, yönetim tarzı ve yükselme gibi örgütsel faktörlerdir (Bruk Lee vd., 2009; Connolly ve Viswesvaran, 2000). Her iki unsur da iş doyum düzeyini olumlu ya da olumsuz olarak etkilemektedir. İş doyumunu, işgören performansını, işgören devir hızını, örgütün büyüme hızını, verimliliğini ve nihai olarak da örgütün başarısını etkileyen önemli öğelerden biridir (Örücü ve Esenkal 2005: 145).

Tüm bu açıklamalardan da anlaşılacağı üzere, iş doyumunun işe yönelik birçok tutum ve davranışla ilişkili olması ve birçok faktörden etkilenmesi söz konusudur. Dolayısıyla çalışanların iş doyum düzeyleri, tüm işletmelerin, özellikle emek yoğun işletmelerin üzerinde önemle durması gereken bir konudur.

2.3. Örgütsel Özdeşleşme

Son yıllarda çalışanların örgüte karşı geliştirdiği tutum ve davranışlardan üzerinde en çok durulan konulardan biri örgütsel özdeşleşmedir. Bunun temel nedeni örgütsel özdeşleşmenin çalışanlar ile örgüt arasındaki psikolojik bağı ve örgüte karşı tutum ve davranışlarını açıklayan kilit olgulardan biri olmasıdır (Edwards, 2005: 207). Örgütsel özdeşleşme örgütün amaçları ve değerlerinin paylaşılması suretiyle bireyin örgütle kurmak istediği psikolojik bağ olarak tanımlanabilir (Puusa ve Tolvanen, 2006; Kreiner ve Ashforth, 2004). Örgütsel özdeşleşme, çalışanların kendilerini örgütle bir hissetmesi ve örgütün tanımlayıcı özelliklerini kendi özellikleri olarak benimsemesidir (Reade, 2001; Katrinli ve diğ., 2009).

Özdeş çalışanların, örgütle kurdukları psikolojik bir bağ nedeniyle olağanüstü durumlarda bile örgütle birlikte olmayı tercih ettikleri, örgütün değer ve amaçlarını kendi değer ve amaçları olarak gördükleri ve her ortamda örgütün çıkarlarını savundukları düşünülmektedir (Alptekin, 2011: 81). Her ne olursa olsun, örgütünden ayrılmayan ve bağlılığını sürdürme çabasında olan çalışanların varlığı sık sık kriz yaşayan otel işletmeleri açısından önemlidir. Ayrıca örgütsel özdeşleşme, aidiyet ve örgütsel bağlılık gibi duygusal temelli örgütsel davranışların ortaya çıkmasını sağlayarak, çalışanların örgütle güçlü ve kalıcı ilişkiler kurmasını sağlar. Tüm bu sonuçlar çalışanın bilişsel ve duygusal olarak gelişmesini ve mesleğine karşı olumlu bir tutum sergilemesini sağlar (Ashforth ve Mael, 1989: 24).

3. YÖNTEM

Araştırmada iki ya da daha çok değişken arasındaki birlikte değişimin varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır (Karasar, 2007: 81). Tarama yolu ile bulunan ilişkiler bir neden sonuç ilişkisinden ziyade, bir değişkendeki durumun bilinmesi halinde bunun diğer değişkenin kestirilmesini sağlaması bağlamında yorumlanır (Büyüköztürk, 2001: 3). Bu doğrultuda gerçekleştirilen araştırmada, otel çalışanlarının pozitif ve negatif duygulanımları ve iş doyumları ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişki, korelasyon türü ilişkisel tarama modeli kullanılarak çözümlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişkeni etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla karşılaştırma türü ilişkisel tarama modeli kullanılmış ve değişkenler arasındaki neden sonuç ilişkileri regresyon analizi ile kestirmeye çalışılmıştır.

3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı, otel çalışanlarının pozitif ve negatif duygulanımları ve iş doyumları ile örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkiyi istatistiksel yöntemler yardımıyla belirlemektir. Emek yoğun özelliğe sahip otel işletmelerinde çalışanların tutum ve davranışları verimlilik ve başarı açısından önem arz etmektedir. Bu nedenle mal ve hizmetin üretiminden sunumuna kadar tüm aşamalarda kalitenin temel belirleyicisi olan çalışanların tutum ve davranışlarının ölçülmesi önem taşımaktadır. Özellikle çalışanların duygu durumlarının ve iş doyumunun bilinmesi işletmenin başarısı açısından büyük önem taşımaktadır. Buradan hareketle gerçekleştirilen çalışma, otel çalışanlarının pozitif ve negatif duygulanımları ve iş doyumları ile örgütsel özdeşleşme düzeylerinin belirlenmesi, aralarındaki ilişkinin incelenmesi ve bağımsız değişkenlerin örgütsel özdeşleşmeye etkisinin değerlendirilmesini amaçlamaktadır. Çalışmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. Çalışanların pozitif ve negatif duygulanım, iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri nedir?

2. Çalışanların pozitif ve negatif duygulanımları ve iş doyumunu ile örgütsel özdeşleşmeleri arasında bir ilişki var mıdır?

3. Otel çalışanlarının pozitif ve negatif duygulanımları ve iş doyumunu, örgütsel özdeşleşme düzeylerini etkiler mi?

3.2. Verilerin Toplanması

Veriler, söz konusu bağımlı ve bağımsız değişkenlerle ilgili ölçek maddelerini ve demografik soruları içeren ve dört bölümden oluşan anket formu ile toplanmıştır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 6 soru yer almaktadır. İkinci bölümde pozitif ve negatif duygulanım ölçeğine, üçüncü bölümde iş doyumunu ölçeğine ve dördüncü bölümde örgütsel özdeşleşme ölçeğine yer verilmiştir. Anket formu hazırlandıktan sonra ön değerlendirme amacıyla 23 otel çalışanına yüz yüze uygulanmıştır. Özellikle iş doyumunu ölçeğinde bazı ifadelerin yeterince anlaşılmadığına ilişkin eleştiriler doğrultusunda bazı ifadeler daha açık ve net olarak yeniden düzenlenmiş ve anket formu uygulamaya hazır hale getirilmiştir.

Araştırmada pozitif ve negatif duygulanım ile iş doyumunu ölçeği bağımsız değişken, örgütsel özdeşleşme de bağımlı değişken olarak dikkate alınmıştır. Araştırmada kullanılan ölçekler aşağıda açıklanmıştır. Pozitif ve Negatif Duygulanım Ölçeği (PANAS): Watson ve arkadaşları (1988) tarafından geliştirilen ve 10 pozitif ve 10 negatif duygu maddesi içeren ölçek toplam 20 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan her iki boyut için katılımcıların son bir haftalık dönemdeki duygu düzeyleri dikkate alınmaktadır. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Gençöz (2000) tarafından yapılmıştır. 5'li Likert tipi olarak tasarlanan ölçekte, 1 "çok az", 5 "çok fazla"yı göstermekte ve her bir duygu boyutu için alınabilecek puanlar 10-50 arasında değişmektedir. Puanların yüksek olması pozitif ya da negatif duygulanım düzeyinin arttığını göstermektedir. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği: Çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyinin belirlenmesinde, Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen örgütsel özdeşleşme ölçeği kullanılmıştır. Toplam 6 maddeden oluşan ve 5'li Likert tipinde hazırlanan ölçek, "Hiç Katılmıyorum" 1, "Tamamen Katılıyorum" 5 puan olarak tasarlanmıştır. Ölçekten alınabilecek puanlar 6-30 puan arasında değişmekte olup, alınan yüksek puanlar, örgütsel özdeşleşme düzeyinin yüksek olduğuna işaret etmektedir.

Minnesota İş Doyumu Ölçeği: Minnesota iş doyumu ölçeğinin kısa formu Weiss ve arkadaşları (1967) tarafından geliştirilmiştir. Baycan (1985) tarafından Türkçeye uyarlanan ve 20 maddeden oluşan ölçeğin kısa formu, fazla zaman gerektirmemesi, anlaşılması ve değerlendirilmesinin kolay olması nedeniyle tercih edilmiştir. 5'li likert tipi olarak düzenlenen ölçeğin puanlamasında “Hiç memnun değilim” 1 puan, “Çok memnunum” 5 puan olarak değerlendirilmiştir. İş doyumu puanı 20 maddeden elde edilen puanların toplamının 20'ye bölünmesi ile elde edilmekte olup, ölçeğin nötr doyum puanı 3'tür. Ölçekten alınan puan 3'ten küçük ise iş doyumu düşük, 3'ten büyük ise iş doyumu yüksek olarak değerlendirilmektedir (Çam vd., 2005: 215).

3.3. Evren ve Örneklem

10 Eylül- 14 Ekim 2016 tarihinde yapılan araştırmanın evrenini Türkiye'de faaliyet gösteren 5 yıldızlı oteller oluşturmaktadır. Araştırma verilerinin toplanmasında zaman ve parasal maliyetleri azaltmak amacıyla coğrafi sınır ve işletme türü bakımından sınırlamaya gidilmiştir. Bu nedenle araştırma Alanya'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı 69 adet otelle sınırlandırılmıştır (www.altid.org.tr). Anketin uygulama aşamasında otel yöneticileri ya da insan kaynakları yöneticileri ile görüşülerek anketin uygulanması için izin alınmıştır. Anketin uygulanmasına geçmeden önce otel yöneticilerinden çalışan sayıları öğrenilmek istenmiş ancak net cevaplar alınamamıştır. Buna gerekçe olarak turizm sektöründe yaşanan kriz nedeniyle kadroların belirsizliği gösterilmiştir. İşgören sayılarının elde edilebileceği bir veri bankası olmaması nedeniyle, araştırma evreni yatak başına düşen çalışan sayısına göre hesaplanmıştır. Daha önce yapılan çalışmalarda yatak başına düşen çalışan sayısı 0,59 olarak hesaplanmıştır (Ağaoğlu, 1992: 114). Alanya'da 2016 yılında faaliyet gösteren 69 adet 5 yıldızlı otelin yatak kapasitesi toplamı 50.721'dir. Buna göre çalışan sayısı $(50.721 \times 0,59)$ 29.925 olup, bu da evrenin sınırsız ($N > 10000$) olduğunu göstermektedir. Evrenin sınırsız olması nedeniyle, örneklem büyüklüğü hata değeri (H) $\pm 0,10$ olarak alınmış ve yapılan analizler, anlamlılık düzeyi 0,05 alınarak değerlendirilmiş ve örneklem büyüklüğü 384 olarak hesaplanmıştır. Ancak olası hata payı, geri dönmede yaşanabilecek sorunlar, anketin eksik ya da yanlış doldurulma olasılığı gibi olumsuzluklar göz önüne alınarak, belirlenen örneklem büyüklüğünün üzerine çıkılarak, anket uygulamasına katılmayı kabul eden otellere 500 adet anket formu bırakılmış ve bir ay sonra 403 adet anket doldurulmuş olarak teslim alınmıştır. Söz konusu rakamın gerekli örneklem büyüklüğünün üzerinde olmasının verilerin evrene genellenebilmesi için yeterli olduğu söylenebilir (Ural ve Kılıç, 2006: 49).

3.4. Verilerin Analizi

Araştırmadan elde edilen veriler, bilgisayar ortamında SPSS 21.0 (Statistical Package for the Social Sciences) istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde, frekans, yüzde, ortalama, standart sapma gibi betimleyici istatistikler kullanılmıştır. Veri setinin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla, Kolmogorow-Smirnov ve Shapiro-Wilk normallik testleri uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar, veri setinin normal dağılıma sahip olduğunu ($p>0,05$) göstermektedir. Bağımsız değişkenler (pozitif ve negatif duygulanım ve iş doyumunu) ile bağımlı değişken (örgütsel özdeşleşme) arasındaki ilişkileri test etmek için Pearson korelasyonu analizi, bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişken üzerindeki etki düzeyini belirlemek için ise çoklu regresyon analizinden yararlanılmıştır. İstatistiksel analizlerde anlamlılık düzeyi $p<0,05$ olarak kabul edilmiştir.

4. BULGULAR

4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının demografik özelliklerine ilişkin veriler Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Değişkenler	Gruplar	N	%
	Kadın	181	44,9
	Erkek	222	55,1
	Evli	195	48,4
	Bekâr	208	51,6
	18-24	128	31,8
	25-34	125	31,0
	35-44	99	24,6
	45-54	47	11,7
	55 yaş ve üzeri	4	1,0
	İlköğretim	78	19,4
	Ortaöğretim	139	34,5
	Ön Lisans	116	28,8
	Lisans	68	16,9
	Lisansüstü	2	0,5
	Çalışan	322	79,9
	Orta Kademe Yönetici	56	13,9
	Üst Düzey Yönetici	25	6,2
	0-5	234	58,1
	6-10	108	26,8
	11-20	46	11,4
	21 yıl ve üzeri	15	3,7
Toplam		403	100

Buna göre, çalışmaya katılan 403 çalışanın %55,1'i erkek, %44,9'u kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların %48,4'ü evli, %51,6'sı bekâr olup, %31,8'i 18-24, %31'i 25-

34, %24,6'sı 35-44, %11,7'si 45-54 ve %1'i 55 ve üzeri yaş grubunda yer almaktadır. Çalışanların %34,5'i ortaöğretim, %28,8'i ön lisans, %19,4'ü ilköğretim, %16,9'u lisans ve %0,5'i lisansüstü eğitim almışlardır. Katılımcıların işletmedeki pozisyonuna göre dağılımı incelendiğinde %79,9'unun çalışan, %13,9'unun orta kademe yöneticisi, %6,2'sinin üst düzey yöneticisi olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların %58,1'i 0-5 yıldır, %26,8'i 6-10 yıldır, %11,4'ü 11-20 yıldır ve %3,7'si 21 yıldan daha uzun süredir çalışmaktadır.

4.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Bulguları

Çalışanlardan elde edilen verilerin geçerliliğini belirlemek amacıyla açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi yapılmadan önce maddeler arasında kısmi korelasyonların ve korelasyon matrisinin faktör analizi için uygun olup olmadığını belirlemek amacıyla, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett küresellik testi sonuçları incelenmiştir. Bu işlemler, temel bileşenler analizi ve varimax döndürme kullanılarak yapılmıştır. Ölçeklerin yapı geçerliliğini belirlemek için, Kaiser normalleştirilmesine göre özdeğeri (Eigenvalue) 1'in üzerinde olan faktörler ölçüt alınmıştır. Tüm ölçeklerdeki maddelerin faktör yüklerinin 0,50'nin üzerinde olması, maddelerin ölçekteki temsil edilebilirlik gücünün yüksekliğinin göstergesi olarak değerlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklere ait geçerlilik ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2: Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Ölçekler	Kaiser-Meyer-Olkin	Approx. Chi Square	Chronbach Alfa (α)
Pozitif Duygulanım Ölçeği	0,789	1099,029	0,80
Negatif Duygulanım Ölçeği	0,773	721,028	0,74
İş Doyumu Ölçeği	0,825	3239,060	0,82
Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği	0,811	1308,154	0,81

Tablo 2'ye göre pozitif duygulanım (KMO= ,789; Barlett Sphericity=1099,029; $p<,01$) ve negatif duygulanım ölçeği (KMO=,773; Barlett Sphericity=721,028; $p<,01$) için elde edilen değerlerin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Ayrıca iş doyumu ölçeği (KMO=,825; Barlett Sphericity=3239,060; $p<,01$) ve örgütsel özdeşleşme ölçeğinin (KMO=,811; Barlett Sphericity=1308,154; $p<,01$) sonuçlarının da istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği Cronbach Alfa (α) katsayısının hesaplanması suretiyle belirlenmiştir. Ölçeklerin güvenilirlik katsayıları, pozitif duygulanım ($\alpha=,80$), negatif duygulanım ($\alpha=,74$), örgütsel özdeşleşme ($\alpha=,81$) ve iş doyumu ($\alpha=,82$) olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha katsayısı kullanılarak yapılan güvenilirlik analizleri için sosyal bilimler açısından katsayının 0,60'ın üzerinde olması, ölçeğin

güvenilirliğine ilişkin bir kanıt sayılmaktadır (Ural ve Kılıç, 2006: 290). Buna göre kullanılan ölçeklerin tamamı için güvenilirlik katsayısının 0,74'ün üzerinde olması kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğu şeklinde yorumlanabilir (Büyüköztürk, 2003; Şencan, 2005). Yapılan geçerlilik ve güvenilirlik analizi sonuçları, araştırma verilerinin geçerli ve güvenilir olduğunu ve analize devam edilebileceğini göstermektedir.

4.3. Korelasyon Analizi Bulguları

Pozitif ve negatif duygulanım, iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişki Pearson Korelasyonu ile hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 3'de verilmiştir. Korelasyon analizine tabi tutulan değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayısı mutlak değeri, 0,00-0,25 ise çok zayıf, 0,26-0,49 ise zayıf, 0,50-0,69 ise orta, 0,70-0,89 ise yüksek, 0,90-1,00 ise çok yüksek düzeyde ilişki olduğu kabul edilmiştir (Kalaycı, 2005).

Tablo 3: Değişkenlere Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	\bar{X}	SS	Pozitif Duygulanım	Negatif Duygulanım	İş Doyumu
Pozitif Duygulanım	3,87	,729	1		
Negatif Duygulanım	2,67	,675	,375	1	
İş Doyumu	3,46	,602	,633	-,394	1
Örgütsel Özdeşleşme	3,30	,656	,631	-,466	,733

* Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed)

Araştırmada kullanılan her bir ölçeğin madde sayıları, ortalama ve standart değerleri Tablo 3'te verilmiştir. Buna göre çalışanların pozitif duygulanım düzeyi ($\bar{X}=3,87$) iyi seviyeye yakın olup, negatif duygulanım düzeyinin ($\bar{X}=2,67$) ortalamasının altında olduğu görülmektedir. Araştırmadan elde edilen bulgular, çalışanların iş doyum düzeylerinin ($\bar{X}=3,46>3$) yüksek olduğu göstermektedir. Katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeyinin ($\bar{X}=3,30$) ise ortalamasının biraz üzerinde olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, pozitif duygulanım ile negatif duygulanım ($r=,375$; $p<,01$) arasındaki zayıf bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Pozitif ve negatif duygulanım arasındaki korelasyonla ilgili üç farklı görüş grubu vardır. Birinci grupta yer alanlar, pozitif ve negatif duygulanımın birbirinden bağımsız olduğunu, ikinci grupta yer alanlar pozitif ve negatif duygulanımın karşıt ya da çok yönlü boyutlar olduğunu savunmaktadır. Kültürlerarası çalışmalardan yola çıkarak diyalektik modeli savunan üçüncü grup ise hoş olan ve hoş olmayan duygulanımlar arasında kovaryans olduğunu savunmaktadır (Scollon vd., 2005: 41). Buna göre, pozitif ve negatif duygulanım karşıt boyutlar değildir ve biri artarken diğerinin düşmesi beklenmez. Yani birey aynı anda hem negatif hem de pozitif

duygulanıma sahip olabilir. Dolayısıyla pozitif ve negatif duygulanım arasındaki zayıf ilişkinin normal olduğu söylenebilir.

Tablo 3'e göre pozitif duygulanım ile iş doyumunu ($r=,633$; $p<,01$) ve örgütsel özdeşleşme ($r=,631$; $p<,01$) arasında orta düzeyde, pozitif ve doğrusal yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, negatif duygulanım ile iş doyumunu ($r=-,394$, $p<,01$) ve örgütsel özdeşleşme ($r=-,466$; $p<,01$) arasında zayıf, negatif ve zıt yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca örgütsel özdeşleşme ile iş doyumunu ($r=,733$; $p<,01$) arasında yüksek düzeyde ve doğrusal bir ilişki göze çarpmaktadır.

4.4. Regresyon Analizi Bulguları

Çalışmada bağımsız değişkenlerin (pozitif ve negatif duygulanım ve iş doyumunu) bağımlı değişken (örgütsel özdeşleşme) üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 4: Bağımsız Değişkenlerin Örgütsel Özdeşleşmeyi Etkileme Düzeyi

Bağımsız Değişkenler	Stan. β	S. H.	t	Sig.	Tolerans	VIF
(Sabit)		,252	1,783	,075		
Pozitif Duygulanım	,203	,042	3,989	,000	,394	2,536
Negatif Duygulanım	-,109	,046	-2,548	,011	,556	1,799
İş Doyumu	,561	,045	13,543	,000	,598	1,652
F	191,831					
R ²	,591					
Düzeltilmiş R ²	,587					
Tahmini Stnd. Hata	,42196					
Anlamlılık Düzeyi	,000					
Durbin-Watson	1,408					

Tablo 4'te görüldüğü gibi pozitif ve negatif duygulanım ile iş doyumunun bağımsız değişken, örgütsel özdeşleşmenin bağımlı değişken olarak girildiği model için çoklu regresyon analizinden yararlanılmıştır. Öncelikle verilerin çoklu regresyon analizine uygunluğunu belirlemek için normallik sınaması yapılmış, değişkenlerin histogram üzerinde normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Ayrıca örgütsel özdeşleşme ile tahmin edilen değerler arasındaki dağılım grafiği, doğrusal pozitif bir ilişki olduğunu gösterdiğinden regresyon modelinin doğrusallık varsayımı da sağlanmıştır.

Modelin tolerans değerleri 0,1'den büyük ve varyans büyütme faktörleri 10'dan küçük olduğundan çoklu bağıntı sorunu olmadığı görülmektedir (Aktaş ve Yılmaz 2003; Albayrak 2005). Araştırmada dikkat edilmesi gereken bir diğer değer modeldeki değişkenler arasında otokorelasyon sorunu olup olmadığını ortaya koyan Durbin-Watson katsayısıdır. 0-4 arasında değerler alan katsayının ikiden küçük olması arzulanan bir durumdur (Sevüktekin 2007: 243). Buna göre modeldeki Durbin-Watson katsayısı (1,408) değişkenler arasında otokorelasyon sorunu bulunmadığını göstermektedir.

Tablo 4'teki çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($R^2=,587$; $p<0,05$). Modelden bağımsız değişkenler pozitif ve negatif duygulanım ile iş doyumunun bağımlı değişken olan örgütsel özdeşleşmenin varyansının %58,7'sini açıkladığı anlaşılmaktadır. Ayrıca pozitif duygulanımın, örgütsel özdeşleşmeyi anlamlı düzeyde ve olumlu yönde etkilediği ($\beta=,203$; $p<0,05$), negatif duygulanımın ise olumsuz yönde etkilediği saptanmıştır ($\beta=-,109$; $p<0,05$). Son olarak, iş doyumunun örgütsel özdeşleşme üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($\beta=,561$; $p<0,05$).

5. SONUÇ

Otel işletmelerinin en önemli unsuru olan çalışanları örgütte tutabilmek ve yüksek performans elde etmek için özdeş çalışanlara gereksinim vardır. Örgütüyle özdeşleşmiş çalışanlar örgütün değer ve özelliklerini kendi değerleri gibi görüp benimser ve örgütlerine sahip çıkar ve ne olursa olsun örgütte kalmayı tercih ederler. Bu nedenle örgütsel özdeşleşmeyi etkileyen faktörlerin bilinmesi, buna yönelik uygulamaların hayata geçirilmesi, devamsızlık, işgören devir hızının düşürülmesi, işten ayrılmaların azaltılması, motivasyon ve performans artışının sağlanması gibi pek çok konuda yöneticilere yardımcı olacaktır.

Bu çalışmada pozitif ve negatif duygulanım ve iş doyumunun örgütsel özdeşleşme üzerine etkileri araştırılmıştır. Bu amaçla Alanya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel çalışanlarına yönelik bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, çalışanların pozitif duygulanımlarının iyi düzeye yakın, negatif duygulanımlarının ise ortalamanın altında olduğunu göstermektedir. Çalışanların iş doyumları yüksek düzeyde iken, örgütsel özdeşleşme düzeylerinin ortalamanın biraz üzerinde olduğu belirlenmiştir. Otel işletmelerinin mevsimlik çalışması nedeniyle işgücü devir hızı oldukça yüksektir. Dolayısıyla çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin ortalamaya yakın olmasının normal olduğu söylenebilir.

Çalışanların pozitif ve negatif duygulanımları ve iş doyumunu ile örgütsel özdeşleme arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analiz sonuçları, pozitif duygulanım, iş doyumunu ve örgütsel özdeşleme arasında orta düzeyde ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Diğer taraftan, negatif duygulanım, iş doyumunu ve örgütsel özdeşleme arasında zayıf ve negatif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iş doyumunu ile örgütsel özdeşleme ile arasında yüksek düzeyde ve doğrusal bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmadan elde edilen bulgular, genel olarak pozitif duygulanım ve iş doyumunu ile örgütsel özdeşleme arasında doğrusal bir ilişki, negatif duygulanım ile ise zıt yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Elde edilen sonuçlar daha önce başka alanlarda yapılan çalışmalarla örtüşmektedir (Weiss ve Cropanzano, 1996; George ve Brief, 1996; Forgas ve diğ., 1990). Pozitif duygulanımı yüksek olan çalışanların enerjik, iyimser ve sosyal ilişkileri güçlü bireyler olması iş doyumunu açısından olumlu bir etki gösterebilir. Ayrıca çalışanların iyimser bakış açıları nedeniyle iş yerinde yaşadıkları sorunları geçici aksilikler olarak görmeleri ve hedefe yönelik kararlılıklarını sürdürmelerinin iş doyumunu yükselttiği söylenebilir. Yaşanan bu durum çalışanların niteliklerini geliştiren bir unsur olarak motivasyonlarını arttırmakta ve elde edilen başarı iş doyumunu teşvik etmektedir. Çalışanların işine ve işyerine karşı olumlu duygular beslemesini sağlayan iş doyumunu neticesinde ortaya çıkan coşku ve zevk duygusunun, çalışanların yönetici ve iş arkadaşları ile ilişkilerini güçlendireceği ve örgütüyle özdeşleşmesini arttıracacağı söylenebilir.

Negatif duygulanımı yüksek olanların ise genel olarak kaygılı, stresli, değişime kapalı ve buldukları ortamını yönetmekte zorlanan bireyler olması, iş doyumunu olumsuz etkilemektedir. Söz konusu duyguların harekete geçirilmesi çalışanların kendini sınırlamasına neden olmakta, amaç belirleme ve bunlara ulaşma konusunda engeller oluşturma eğilimi ortaya çıkmaktadır. Yaşanan bu süreç çalışanın özgüven ve motivasyonunu azaltmakta ve iş doyumunu ve düşük performansa neden olmaktadır. Dolayısıyla çalışanların yaşadığı düşük motivasyon ve iş doyumunu, onların işe ve işyerine yönelik tutumlarını da olumsuz etkilediği ve özdeşleşme düzeyini düşürdüğü anlaşılmaktadır.

Pozitif ve negatif duygulanımın ve iş doyumunun örgütsel özdeşlemeye etkisi konusunda dikkat çeken en önemli sonuç, negatif duygulanımın etkisinin daha düşük olmasıdır. Otel işletmelerinde üretim ve tüketimin eş zamanlı olması, müşteri ve çalışanlar arasında yoğun bir iletişim ve etkileşim gerektirir. Müşteri memnuniyeti açısından güler yüzlü hizmet ve etkili iletişim son derece önemlidir. Bu nedenle otel işletmelerinde çalışanların negatif duygulanımlarını müşteriye yansıtılmamak için baskıladığı ya da negatif duygulanıma

yol açan sorunlar için çözüm üreterek kendilerini olumsuz etkilemesini engellediği şeklinde yorumlanabilir.

Çalışmadan elde edilen sonuçlar, pozitif ve negatif duygulanım ile iş doyumunun birlikte örgütsel özdeşleşme düzeyini artırabileceğini veya engelleyebileceğini göstermektedir. Özellikle iş doyumunun örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinin daha belirgin olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla otel yöneticilerinin işgören bulma ve seçme sürecinde pozitif duygulanımı yüksek kişileri tercih etmesi ve iş doyumunu sağlayacak iyi bir çalışma ortamı oluşturmaları gerekmektedir. Ayrıca ücret artışı, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, yükselme olanaklarının sağlanması, sosyal desteklerin genişletilmesi, pozitif duygulanımı teşvik edecek iyi bir örgüt ikliminin oluşturulması, iletişimin güçlendirilmesi, çalışanların yönetime katılmasını ve eğitiminin sağlanması, ödül mekanizmalarının oluşturulması gibi çalışan memnuniyetini arttıracak önlemler almak örgütsel özdeşleşmenin arttırılmasına katkı sağlayacaktır.

Son olarak araştırmanın bazı kısıtlarının olduğunu belirtmek gerekir. Örneklem seçiminde zaman ve maliyet sorunu nedeniyle coğrafi kısıtlamaya gidilmesi ve veri toplamada anket tekniğinin kullanılması toplanan sayısal verilerin güvenilirliği açısından araştırmanın en önemli kısıtını oluşturmaktadır. Araştırma verilerine örgütsel özdeşleşmeyi etkileyebilecek bireysel ve örgütsel faktörlerin dâhil edilmemiş olması, araştırmanın bir diğer kısıtını oluşturmaktadır. Ayrıca daha önce üç değişkeni birlikte ele alan bir çalışmanın olmaması nedeniyle, bulguların karşılaştırma olanağının olmaması da önemli bir sınırlılıktır. Söz konusu kısıtlar nedeniyle, araştırma bulguları için yapılan değerlendirmelerin sadece bu ölçekte geçerli olduğu ve sonuçların genelleştirilmesinin doğru olmadığı düşünülmektedir. Bununla birlikte araştırma sonuçlarının, gelecekte gerçekleştirilecek çalışmalar için yol gösterici bulgular içerdiği söylenebilir.

Bu çalışmada pozitif ve negatif duygulanım durumsal (state) olarak ele alınmıştır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda pozitif ve negatif duygulanımın bir kişilik özelliği (trait) olarak ele alınarak, iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmeye etkisinin araştırılması önerilmektedir. Diğer taraftan çalışanların pozitif ve negatif duygulanım, iş doyumunu ve özdeşleşme düzeylerinin toplumsal kültüre göre değişebileceğine inanmaktayız. Bu nedenle gelecekte farklı kültürel yapıya sahip bölge ve ülkelerde kültürel değişkenlerin de çalışmalara dâhil edilmesinin ilgili yazına daha fazla katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Ağaoğlu, O. K. (1992). İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması, *Verimlilik Dergisi*, 457, 110-121.

Aşık, Akşit, N. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme, *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51.

Aktaş C. ve Yılmaz V. (2003). Çoklu Bağımlı Modellerde Liu ve Ridge Regresyon Kestiricilerinin Karşılaştırılması, *Anadolu Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 4 (2), 189- 194.

Albayrak, A. S. (2005). Çoklu Doğrusal Bağlantı Halinde En Küçük Kareler Tekniğinin Alternatifi Yanlı Tahmin Teknikleri ve Bir Uygulama, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (1), 105-126.

Alptekin, D. (2011). Toplumsal Aidiyet ve Gençlik: Üniversite Gençliğinin Aidiyeti Üzerine Sosyolojik Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Konya.

Ashforth, B.E.; Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academic Management Review*, 14, 20-39.

Ashforth, B. E. ve Humphrey R. H. (1995). Emotional Labor in Service Roles: The Influence Identity, *Academy of Management Review*, 18, 88-115.

Barsade, S. ve Gibson, D. E. (2007). Why Does Affect Matter in Organizations? *Academy of Management Perspectives*, 21, 36-59.

Baycan, A. (1985). Analysis of Several Aspects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups, Boğaziçi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul.

Blegen, M. A. (1993). Nurses' Job Satisfaction: A Meta-analysis of Related Variables, *Nursing Research*, 42 (1), 36-41.

Bouckennooghe, D., Raja, U., ve Butt, A. N. (2013). Combined Effects of Positive and Negative Affectivity and Job Satisfaction on Job Performance and Turnover Intentions, *The Journal of Psychology*, 147(2), 105-123.

Bruk-Lee, V., Khoury, H., Nixon, A. E., Goh, A., ve Spector, P. E. (2009). Replicating and Extending Past Personality/Job Satisfaction Meta-Analyses, *Human Performance*, 22, 156-189.

Burke, M. J., Brief, A. P., ve George, J. M. (1993). The Role Of Negative Affectivity in Understanding Relations Between Self-Reports of Stressors And Strains: A Comment on The Applied Psychology Literature, *Journal of Applied Psychology*, 78, 402-412.

Büyüköztürk, Ş. (2001). *Deneyisel Desenler*, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.

Büyüköztürk, Ş. (2003). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.

Crawford, J. R. Ve Henry, J. D. (2004). The Positive and Negative Affect Schedule (PANAS): Construct Validity, Measurement Properties and Normative Data in A Large Non-Clinical Sample, *British Journal of Clinical Psychology*, 43, 245-265.

Connolly, J.J., ve Viswesvaran, C. (2000). The Role of Affectivity in Job Satisfaction: A Meta-Analysis, *Personality and Individual Differences*, 29, 265-281.

Çam, O, Akgün, E., Babacan, G., A., Bilge, A. ve Keskin, G., Ü. (2005). Bir Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 6, 213-220.

Dalal, R. S., Lam, H., Weiss, H. M., Welch, E. ve Hulin, C. L. (2009). A Within-Person Approach to Work Behavior and Performance: Concurrent and Lagged Citizenship-Counterproductivity Associations, and Dynamic Relationships With Affect and Overall Job Performance, *Academy of Management Journal*, 52, 1051-1066.

Diener, E., Suh, E., ve Oishi, S. (1997). Recent Finding of Subjective Well-Being. *Indian Journal of Clinical Psychology*, 24, 25-41.

Edwards, M., R. (2005). Organizational Identification: A Conceptual and Operational Review, *International Journal of Management Reviews*, 4, 207-230.

Elfenbein, H. A. (2008). Emotion in Organizations: A Review and Theoretical Integration. *Academy of Management Annals*, 1, 315-386.

Fisher, C., D., Ashkanasy, N., M. (2000). The Emerging Role of Emotions in Work Life: An Introduction, *Journal of Organizational Behavior*, 21, 123-129.

Forgas, J., Gordon, H., B., Moylan, S. (1990). Praise or Blame - Affective Influences on Attributions for Achievement, *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 809-819.

Gençöz, T. (2000). Pozitif ve Negatif Duygu Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Türk Psikoloji Dergisi*, 15 (46), 19-26.

George J. M., Brief A. P. (1996). Motivational Agendas in The Workplace: The Effects of Feelings on Focus of Attention and Work Motivation, *Research in Organizational Behavior*, 18, 75-109.

Grandey, A. A., Tam, A. P. ve Brauburger, A. L. (2002). Affective States And Traits in The Workplace: Diary and Survey Data From Young Workers, *Motivation and Emotion*, 26, 31-55.

Johnson, R., E., Tolentino, A., L., Rodopman, O., B., ve Cho, E. (2010). We (sometimes) Know Not How We Feel: Predicting Work Behaviors with an Implicit Measure of Trait Affectivity, *Personnel Psychology*. 63, 197-219.

Judge, T., A., ve Larsen, R., J. (2001). Dispositional Affect and Job Satisfaction: A Review and Theoretical Extension, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86, 67-98.

- Kalaycı, Ş. (2005). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kaplan, S., Bradley, J. C., Luchman, J. N., ve Haynes, D. (2009). On The Role of Positive and Negative Affectivity in Job Performance: A Meta-Analytic Investigation, *Journal of Applied Psychology*, 94, 162-176.
- Karasar, N. (2007). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Katrinli, A., Atabay G., Günay G. ve Güneri, B. (2009). Exploring The Antecedents of Organizational Identification: The Role of Job Dimensions, Individual Characteristics and Job Involvement, *Journal of Nursing Management*, 17, 66-73.
- Kreiner G.E. ve Ashforth B.E. (2004). Evidence Toward an Expanded Model of Organizational Identification, *Journal of Organizational Behavior*, (25), 1-27.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotional and Adaptation*, Oxford Press, New York.
- Lundh, L. G., Johnsson, A., Sundqvist, K. ve Olsson, H. (2002). Alexithymia, Memory of Emotion, Emotional Awareness, and Perfectionism, *Emotion*, 2 (4), 361-379.
- Lyubomirsky, S., King, L., ve Diener, E. (2005). The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success?, *Psychological Bulletin*, 131, 803-855.
- Mael, F.; Ashforth, B.E. (1992). Alumni And Their Alma Mater: A Partial Test of the Reformulated Model Of Organizational Identification, *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103-123.
- Mignonac, K. ve Herrbach, O. (2004). Linking Work Events, Affective States and Attitudes: An Empirical Study Of Managers' Emotions, *Journal of Business and Psychology*, 19, 221-240.
- Mineka, S., Watson, D. Ve Clark L. A. (1998). Comorbidity of Anxiety and Unipolar Mood Disorders, *Annual Review of Psychology*, 49, 377-412.
- Niklas, C. D. ve Dormann, C. (2005). The Impact of State Affect on Job Satisfaction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14, 367-388.
- Olkkonen, M.E. ve J. Lipponen (2006). Relationship Between Organizational Justice, Identification with Organization and Work Unit and Group-Related Outcomes, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 100 (2), 202-215.
- Örücü, E. ve Esenkal F. (2005). Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği), *Balikesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 141-166.
- Puusa A. ve Tolvanen U. (2006). Organizational Identity and Trust, *Electronic Journal of Business Ethics and Organizational Studies*, (11-2), 29-33.

Rafaeli, A. ve Worline, M. (2001). Individual Emotion in Work Organizations, *Social Science Information*, 40, 95-123.

Reade, C. (2001). Antecedents of Organizational Identification in Multinational Corporations: Fostering Psychological Attachment to The Local Subsidiary and The Global Organization, *Journal of Human Resource Management*, 8, 1269 – 1291.

Sevüktekin, M. (2007). *Ekonometrik Zaman Serileri Analizi*. Ankara, Nobel Yayınevi.

Scollon, C. N., Diener, E., Oishi, S., Biswas-Diener, R. (2005). An Experience Sampling and Cross-Cultural Investigation of The Relation Between Pleasant and Unpleasant Affect, *Cognition and Emotion*, 19 (1), 27-52.

Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenirlik ve Geçerlik*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Thoresen, C. J., Kaplan, S. A., Barsky, A., Warren, C. R., ve de Chermont, K. (2003). The Affective Underpinnings of Job Perceptions and Attitudes: A Meta-Analytic Review and Integration. *Psychological Bulletin*, 129, 914-945.

Ural, A. ve Kılıç, O. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi (SPSS 10.00 - 12.0 For Windows)*, (2. Basım), Detay Yayıncılık, Ankara.

Van Dick, R., Christ, O., Stellmacher, J., Wagner, U., Ahlswede, O., Grubba, C.ve Tissington, P. A. (2004). Should I Stay or Should I Go? Explaining Turnover Intentions with Organisational Identification and Job Satisfaction. *British Journal Of Management*, 15(4), 351-360. doi:10.1111/j.1467-8551.2004.00424.x.

Van Knippenberg, D., Van Schie, E.C.M. (2000). Foci and Correlates of Organizational Identification, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 137-147.

Watson, D., Clark, L. A. ve Tellegen, A. (1988). Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales, *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.

Watson, D. (2000). *Mood and Temperament*, Guilford Press. New York.

Wegge, J., Dick, R., Fisher, G. K., West, M. A. ve Dawson, J. F. (2006). A Test of Basic Assumptions of Affective Events Theory (AET) in Call Centre Work. *British Journal of Management*, 17, 1-17.

Weiss, D. J., Dawis, R. V. England, G. W. ve Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, 22, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, University of Minnesota, Industrial Relations Center, Minneapolis.

Weiss, H., M. ve Cropanzano, R. (1996), Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Cases and Consequences of Affective Experiences at Work, *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.

<http://www.altid.org.tr/tr/Turizm-Istatistikleri/1927-Alanya-Tesis-Turlerine-Gore-Kapasite.html>.