



T.C
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİMDALI

OTEL İŞLETMELERİNDE SOSYAL SERMAYE VE
PSİKOLOJİK SERMAYE İLİŞKİSİNDE ÖRGÜTSEL
SOSYALLEŞMENİN ROLÜ

Doktora Tezi

Emrah ÖRGÜN

Danışman

Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

Nevşehir

Aralık 2017



T.C
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİMDALI

**OTEL İŞLETMELERİNDE SOSYAL SERMAYE VE
PSİKOLOJİK SERMAYE İLİŞKİSİNDE ÖRGÜTSEL
SOSYALLEŞMENİN ROLÜ**

Doktora Tezi

Emrah ÖRGÜN

Danışman

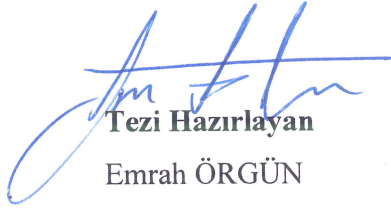
Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

Nevşehir

Aralık 2017

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

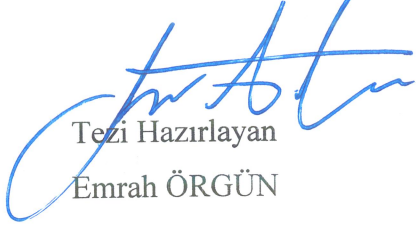
Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.



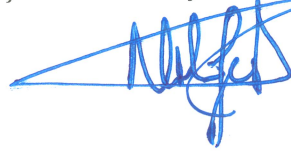
Tezi Hazırlayan
Emrah ÖRGÜN


TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK

“Otel İşletmelerinde Sosyal Sermaye Ve Psikolojik Sermaye İlişkisinde Örgütsel Sosyalleşmenin Rolü” adlı doktora tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.


Tezi Hazırlayan
Emrah ÖRGÜN

Danışman
Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN




Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanı
Doç. Dr. Duygu EREN

KABUL VE ONAY SAYFASI

Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN danışmanlığında Emrah ÖRGÜN tarafından hazırlanan “Otel İşletmelerinde Sosyal Sermaye ve Psikolojik Sermaye İlişkisinde Örgütsel Sosyalleşmenin Rolü” adlı bu çalışma, Jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı’nda Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

29./12./2017

Jüri

Danışman: Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

Üye: Prof. Dr. Şule AYDIN

Üye: Doç. Dr. Duygu EREN

Üye: Doç. Dr. Berrin GÜZEL

Üye: Doç. Dr. Hakan YILMAZ

İmza
Nilüfer Şahin Perçin
Şule Aydın
Duygu Eren
Berrin Güzel
Hakan Yılmaz

ONAY

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 18./01./2018 tarih ve 2018.03.56. sayılı kararı ile onaylanmıştır.

18./01./2018

Yrd. Doç. Dr. Vedat AKTEPE
Enstitü Müdürü

TEŞEKKÜR

Akademik kariyerimin bu önemli noktasında bana olan desteğini hiçbir zaman esirgemeyen, çalışmamın planlanması, yürütülmesi ve sonuçlandırılmasında yakın ilgi ve desteğini gördüğüm danışmanım Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN hocama, tez izleme komitesinde yer alarak yapıcı eleştiri ve yönlendirmeleri ile tezimin olgunlaşmasına katkı sağlayan saygıdeğer hocalarım Doç. Dr. Duygu EREN, Doç. Dr. Berrin GÜZEL hocalarıma en içten sevgi, saygı ve teşekkürlerimi sunuyorum. Ayrıca doktora tez savunmamda jüri üyesi olarak bulunan ve çalışmaya tecrübe, fikir ve eleştirileri ile katkıda bulunan saygıdeğer hocalarım Prof. Dr. Şule AYDIN ve Doç. Dr. Hakan YILMAZ'a teşekkür ederim.

Benim bu günlere gelmemde emeklerini hiçbir zaman eksik etmeyen ve bütün zorluklara rağmen bu vatan için hayırlı bir Türk evladı olmamı isteyen çok kıymetli annem ve babam; Fatma ve Müslüm ÖRGÜN'e, yaşadığım zorluklarda desteklerini esirgemeyen, beni her zaman cesaretlendiren hayat arkadaşım sevgili Nurten ÖRGÜN'e, maddi ve manevi her koşulda yardımlarını esirgemeyen sevgili dostum Emrah KESKİN'e

Çalışmamın bölümlerinde bana desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen turizm camiasındaki pek değerli hocalarıma, arkadaşlarıma ve otel işletmelerinde görev yapan saygıdeğer yönetici ve çalışanlarına

Teşekkür ederim.

Emrah ÖRGÜN
2017 Nevşehir

OTEL İŞLETMELERİNDE SOSYAL SERMAYE VE PSİKOLOJİK SERMAYE İLİŞKİSİNDE ÖRGÜTSEL SOSYALLEŞMENİN ROLÜ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Doktora, Aralık 2017
Danışman: Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

ÖZET

Bu çalışmanın amacı otel işletmelerinde görev yapan işgörenlerin sosyal sermayelerinin psikolojik sermayeye etkisinde örgütsel sosyalleşmenin aracılık rolünü tespit etmektir. Bu amaç dâhilinde sosyal sermayenin ve örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermayeye etkisini belirlemek ve örgütsel sosyalleşmenin aracılık rolünü test etmek için bir model önerilmiştir. Önerilen bu model regresyon analizleri ve sobel testi ile test edilmiştir. Araştırmanın bağımsız değişkenini sosyal sermaye kavramı, aracı değişkenini örgütsel sosyalleşme kavramı, bağımlı değişkenini ise psikolojik sermaye kavramı oluşturmaktadır. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin sosyal sermayelerini, örgütsel sosyalleşmelerini ve psikolojik sermayelerini ölçmek için daha önce geliştirilen geçerliliği ve güvenilirliği kabul edilmiş ölçekler kullanılmıştır. Örneklem yöntemi seçiminde amaca göre örneklem yöntemi olarak da bilinen yargısal örneklem yöntemi tercih edilmiş ve alan araştırması kapsamına Nevşehir ilindeki dört ve beş yıldızlı oteller dâhil edilmiştir. Araştırmada kullanılan veriler, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörelere uygulanan anket tekniği ile toplanmıştır. Verilerin analizi için merkezi eğilim ölçüleri, korelasyon analizi, regresyon analizi ve sobel testi gibi yöntemler kullanılmıştır. Araştırma sonucunda otel çalışanlarının sosyal sermaye ve örgütsel sosyalleşmelerinin psikolojik sermayelerini etkilediği ayrıca sosyal sermayenin psikolojik sermayeye etkisinde örgütsel sosyalleşmenin kısmi aracılık rolüne sahip olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal sermaye, psikolojik sermaye, örgütsel sosyalleşme, Kapadokya Bölgesi

ROLE OF ORGANIZATIONAL SOCIALIZATION ON THE PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND SOCIAL CAPITAL IN HOTEL BUSINESSES

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Social Sciences Institute
Department of Tourism Management /Doctor's Degree, December 2017
Advisor: Assc. Prof. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN**

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the influence of the social capital and organizational socialization of the employees in the hotel business on psychological capital and also to ascertain the mediating role of organizational socialization effect on the psychological capital. Within the scope of this aim, a model has been proposed to determine the effect of social capital and organizational socialization on psychological capital and to test the mediating role of organizational socialization. The proposed model was tested by regression analysis and the sobel test. Social capital is the independent variable, organizational socialization is the mediator and psychological capital is the dependent variable of the research. Previously developed scales were used to measure employees' social capital, organizational socialization and psychological capital in hotel business. Purposive sampling was used and four and five starhotels in Nevşehir were included in the field research. Data were gathered from hotel employees with the help of a questionnaire. For the analysis of the data, measures of central tendency, correlation analysis, regression analysis and sobel test were used. As a result of the research, it has been determined that the hotel employees' social capital and organizational socialization influence their psychological capital and also organizational socialization has a partial mediating role in the effect of social capital on the psychological capital.

Key Words: Social capital, organizational socialization, psychological capital, Cappadocia

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	ii
TEZ YAZIM KLAUZUNA UYGUNLUK	iii
KABUL VE ONAY SAYFASI	iv
TEŞEKKÜR.....	v
ÖZET	vi
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL SERMAYE VE PSİKOLOJİK SERMAYE KAVRAMI İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Sermaye Kavramının Tanımı ve Tarihçesi.....	5
1.2. Sermaye Kavramının Genişletilmesi.....	6
1.2.1. Beşeri Sermaye	9
1.2.2. Kültürel Sermaye	10
1.3. Sosyal Sermaye Kavramı	11
1.3.1. Sosyal Sermaye Kavramına İlişkin Görüşler.....	15
1.3.2. Sosyal Sermayenin Boyutları.....	19
1.3.2.1. Sosyal Sermayenin Yapısal Boyutu	22
1.3.2.2. Sosyal Sermayenin İlişkisel Boyutu	23
1.3.2.3. Sosyal Sermayenin Bilişsel Boyutu	25
1.3.3. Turizm İşletmelerinde Sosyal Sermaye İle İlgili Çalışmalar.....	27
1.4. Psikolojik Sermaye Kavramı.....	28
1.4.1. Psikolojik Sermayenin Bileşenleri.....	31

1.4.1.1.	Öz Yeterlilik.....	32
1.4.1.2.	İyimserlik	34
1.4.1.3.	Umut.....	35
1.4.1.4.	Dayanıklılık.....	37
1.4.2.	Turizm İşletmelerinde Psikolojik Sermaye İle İlgili Çalışmalar	38

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL SOSYALLEŞME

2.1.	Sosyalleşme Kavramı	40
2.2.	Örgütsel Sosyalleşme Kavramı	42
2.2.1.	Örgütsel Sosyalleşmenin Aşamaları	45
2.2.1.1.	Ön Sosyalleşme: Giriş Öncesi ve Giriş.....	46
2.2.1.2.	Uyum: İşe Alıştırma.....	47
2.2.1.3.	Rol Yönetimi: Yerleşme	48
2.2.2.	Örgütsel Sosyalleşme Taktikleri.....	49
2.2.3.	Örgütsel Sosyalleşmenin Sonuçları	50
2.2.4.	Turizm İşletmelerinde Örgütsel Sosyalleşme İle İlgili Çalışmalar.....	51

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE SOSYAL SERMAYENİN PSİKOLOJİK SERMAYEYE ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL SOSYALLEŞMENİN ARACILIK ROLÜ

3.1.	Araştırmanın Amacı, Modeli ve Hipotezleri.....	54
3.2.	Araştırmanın Yöntemi	59
3.2.1.	Evren ve Örneklem	59
3.2.2.	Veri Toplama Yöntem ve Aracı.....	60
3.2.3.	Öntest Uygulaması.....	62
3.2.4.	Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları	63
3.2.5.	Verilerin Analize Uygunluğunun Değerlendirilmesi.....	64

3.3.	Verilerin Analizi ve Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi	65
3.3.1.	Katılımcıların Tanımlayıcı Özellikleri İle İlgili Bulgular.....	65
3.3.2.	Sosyal Sermaye, Örgütsel Sosyalleşme ve Psikolojik Sermaye Kavramlarına Yönelik Bulguların Değerlendirilmesi	66
3.3.2.1.	Sosyal Sermaye, Örgütsel Sosyalleşme ve Psikolojik Sermaye Ölçeklerinin Güvenirlik ve Geçerlilik Analizleri	67
3.3.3.	Sosyal Sermayenin Psikolojik Sermayeye Etkisinde Örgütsel Sosyalleşmenin Rolüne İlişkin Hipotez Testleri	71
3.3.3.1.	Sosyal Sermaye Örgütsel Sosyalleşme ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişkiler	73
	SONUÇ.....	79
	KAYNAKÇA	86
	EKLER.....	110
	ÖZGEÇMİŞ.....	117

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1.1. Sosyal Sermaye Tanımları.....	14
Tablo 1.2. Sosyal Sermaye Boyutları.....	20
Tablo 2.1. Örgütsel Sosyalleşme Aşamaları.....	46
Tablo 2.2. Sosyalleşme Taktiklerinin Sınıflandırılması.....	49
Tablo 3.1. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tanımlayıcı Özellikleri.....	65
Tablo 3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Alt Ölçeklerle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler.....	66
Tablo 3.3. Ölçeklere Ait Güvenirlik Katsayıları.....	67
Tablo 3.4. Sosyal Sermaye Ölçeğine Ait Faktör Yükleri, Madde Toplam Korelasyonları ve Varyans Değerleri.....	68
Tablo 3.5. Örgütsel Sosyalleşme Ölçeğine Ait Faktör Yükleri, Madde Toplam Korelasyonları ve Varyans Değerleri.....	68
Tablo 3.6. Psikolojik Sermaye Ölçeğine Ait Faktör Yükleri, Madde Toplam Korelasyonları ve Varyans Değerleri.....	70
Tablo 3.7. Boyutlar Arası İlişkilere Yönelik Aşamalar.....	72
Tablo 3.8. Sosyal Sermaye, Örgütsel Sosyalleşme ve Psikolojik Sermaye Arasındaki Korelasyon (Pearson) Analizi Sonuçları.....	73
Tablo 3.9. Sosyal Sermayenin Psikolojik Sermayeye Etkisini Belirlemeye Yönelik Basit Regresyon Analiz Sonuçları.....	74
Tablo 3.10. Sosyal Sermayenin Örgütsel Sosyalleşme Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Basit Regresyon Analiz Sonuçları.....	75
Tablo 3.11. Örgütsel Sosyalleşmenin Psikolojik Sermayeye Etkisini Belirlemeye Yönelik Basit Regresyon Analiz Sonuçları.....	75
Tablo 3.12. Sosyal Sermaye ve Örgütsel Sosyalleşmenin Psikolojik Sermayeye Etkisini Belirlemeye Yönelik Çoklu Regresyon Analizi.....	76
Tablo 3.13. Hipotezlere İlişkin Test Sonuçları.....	77

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil1.1.1. Sermaye Kavramının Genişletilmesi.....	7
Şekil 3.1: Araştırma Modeli.....	58
Şekil 3.2. Baron ve Kenny Aracılık Etki Modeli	72

GİRİŞ

Turizm, emeğin yoğun, tüketiciyle yüz yüze iletişimin oldukça fazla olduğu kendine özgü özellikleri bulunan bir hizmet sektörüdür. Üretim ile tüketim faaliyetlerinin eş zamanlı olması, turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin diğer sektördeki işletmelere göre daha dikkatli olmaya itmektedir. Konuk ile birebir ve yüz yüze ilgilenen işgörenlerin konuk karşısında yapacakları en küçük bir hata, işletme imajının zedelenmesine, müşteri kaybına, kar marjının azalmasına ve rekabet üstünlüğünün kaybolması gibi sonuçlara neden olabilir. Bu nedenle, günümüzde yoğun rekabet koşulları altında faaliyet gösteren turizm işletmelerinin rekabet koşullarına ayak uydurarak hayatlarına devam etmeleri büyük ölçüde sahip oldukları insan sermayesinin kalitesine bağlıdır. Bir işletmenin sahip olduğu bilgili, nitelikli, tecrübeli ve işine bağlılığı yüksek çalışanlar, o işletmenin en önemli zenginlik kaynağıdır. Çünkü işletmelerin rekabet gücünü arttıran ve başarı basamaklarını tırmanmasını sağlayan işgörenlerinin nitelikleridir. Turizm sektörünün bel kemiğini oluşturan otel işletmelerin başarıları da büyük ölçüde sahip olduğu işgörenlerin niteliğine dayanmaktadır. Bu sebeple otel işletmeleri doğru işgöreni işe alma, onları geliştirme ve elde tutma uygulamalarıyla sahip oldukları insan kaynağını etkin kullanmalıdır.

Sermaye kavramı ilk olarak fiziki sermaye anlamında kullanılmıştır. Zaman içinde yapılan çalışmalar sermayenin yalnızca fiziki olamayacağını, işletmelerin faaliyetlerini sürdürmeleri için gerekli olan beşeri, sosyal, kültürel ve psikolojik birçok unsurun da sermaye kapsamında değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymuştur. Sınırlı miktarda olan söz konusu bu sermaye türleri işletmelerin kaderlerini belirleyen önemli unsurlar arasındadır. İşletmeler bu sınırlı miktardaki sermaye türlerini en etkin şekilde kullanıp örgütsel amaçlarını gerçekleştirmelidir. Bu durum sert rekabet koşullarının olduğu turizm sektörü için de geçerlidir. Özellikle turizm sektörünün bel kemiği durumundaki otel işletmeleri sahip oldukları sermaye

türlerini doğru analiz etmeli ve kontrol altında tutmanın yollarını aramalıdır. Ayrıca söz konusu bu sermaye türlerinin artırılması için de gerekli çalışmalar yapılmalıdır.

Daha önce yapılan çalışmalar incelendiğinde otel işletmelerinde ki maddi olmayan sermaye türlerini konu alan çalışma sayısının oldukça az olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra, otel işletmelerinde iki maddi olmayan sermaye türü arasındaki ilişkiyi konu edinen bir çalışmaya da rastlanmamıştır. Bu sebeple otel işletmelerinde sosyal sermaye ve psikolojik sermaye ilişkisini konu edinen bu çalışmanın yapılmasına karar verilmiştir. Ayrıca bir öğrenme ve uyum süreci olan örgütsel sosyalleşmenin çalışmanın iki değişkeni arasında bulunduğu varsayılan ilişkiye etki edip etmediği de araştırma kapsamında incelenecektir.

Maddi olmayan iki sermaye arasındaki ilişkiyi konu edinen çalışmalar incelendiğinde farklı sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerde söz konusu iki sermaye arasında bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir (Larson, 2004; Larson ve Luthans, 2006). Ancak otel işletmelerinde maddi olmayan sermaye türleri arasındaki ilişkiyi konu edinen yerli veya yabancı bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Ayrıca yapılan literatür taraması sonucunda elde edilen bilgilere göre, örgütsel sosyalleşmenin de psikolojik sermaye üzerinde bir etkisinin bulunabileceği öngörülmüştür. Çünkü olumlu bir öğrenme ve uyum süreci yaşayan işgörenlerin güçlü bir psikolojik yapıya sahip olmaları beklenmektedir. Dâhil olduğu işletmeye uyum sağlayan işgören, zamanla işletmeyle özdeşleşip onun bir parçası haline alacaktır. Aksi takdirde, işgörenin davranışları yadrganacak ve işgören iş ortamında dışlayacaktır (Saks ve Gruman, 2011).

Örgütsel sosyalleşme bir işletmeye yeni katılan ya da işletme içinde farklı bir görev üstlenen işgörenin kendisinden beklenen tutum ve davranışları öğrenmesi süreci olarak tanımlanabilir. Söz konusu bu sosyalleşme sürecinde işgörenin işletmeye tam uyumu amaçlanmaktadır. İşletmeye yeni katılan işgörenlerin etkili bir örgütsel sosyalleşme süreci geçirmeleri; kendileri ile seçtikleri işler arasında bir uyumun oluşması, işlerine ve iş ortamlarına kolayca uyum sağlamaları, işlerinde üretken, doyum sağlayıcı olmaları, sağlıklı bir kariyer elde etmeleri ve işlerinde mutlu olmaları açısından önemlidir (Çalık, 2006).

Sosyal sermaye ve psikolojik sermaye gibi maddi olmayan sermaye türlerinin örgütsel verimliliğe, işgören performansına, örgütsel aidiyette, işgören tutum ve davranışlarına ve işgören devir hızına olumlu katkı sağladığı yapılan araştırmalar tarafından ortaya konmuştur (Granovetter, 1985; Burt, 1997; Nahapiet ve Ghoshal 1998; Adler ve Kwon, 2002; Ho vd, 2006; Özdemir, 2008: 82; Ellinger vd., 2013). Yapılan bu araştırmalar söz konusu sermaye türlerinin işletmeler açısından ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Ancak işletmeler açısından son derece önemli olmasına rağmen bu sermaye türlerini konu alan çalışmaların nadir denilebilecek kadar az sayıda olduğu tespit edilmiştir. Neoklasik sermaye teorisi içinde yer alan sermaye türlerini ve bu sermaye türleri arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışma sayısının az olması bu alanda bir literatür boşluğu olduğu anlamına gelmektedir. Yapılan bu çalışma neoklasik sermaye teorisi literatürüne katkı sağlaması amacıyla kaleme alınmıştır.

Bu çalışmanın temel amacı, otel işletmelerinde sosyal sermayenin, psikolojik sermaye üzerindeki etkisini incelemektir. Ayrıca sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerine etkisinde örgütsel sosyalleşmenin aracılık rolünün olup olmadığı ele alınarak, değişkenler arasındaki ilişkileri bulmak suretiyle literatüre katkıda bulunmak amaçlanmıştır. Bu amaçla, sosyal sermaye, psikolojik sermaye ve örgütsel sosyalleşme arasındaki ilişkiye yönelik bir model geliştirilmiştir. Çalışmada Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapmakta olan işgörenlerin sosyal sermayelerinin psikolojik sermaye üzerine etkisinde örgütsel sosyalleşmenin aracıl rolü belirlenmeye amaçlanmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin ve araştırma sonuçlarının yurt içinde yapılacak olan bu alandaki araştırmalara öncülük edebilecek olması ve ayrıca yurt dışındaki çalışmalara da gerek ülkeler arası sonuçların karşılaştırılması gerekse uygulanan farklı sektörlerdeki verilerin kıyaslanması aşamasında literatüre katkı sağlayabilecek olması bu çalışmanın önemini göstermektedir.

Çalışma üç ana bölümden meydana gelmektedir: Birinci bölümde sermaye kavramı, sermaye kavramının gelişimi, sosyal ve psikolojik sermaye kavramlarının ne olduklarına, bu kavramların önemine, kaynaklarına ve kavramların geliştirilmesi için

neler yapılması gerektiğine değinilmiştir. Bunun yanı sıra sosyal ve psikolojik sermaye bileşenleri de incelenmiştir. İkinci bölümde örgütsel sosyalleşmenin ne olduğu, örgütsel sosyalleşme sürecinin nasıl işlediği, süreci etkileyen faktörlerin neler olduğu üzerinde durulmuştur. Son olarak üçüncü bölümde ise araştırmanın amacı, önemi, analiz sonuçları ve genel sonuçlar üzerinde durularak çalışma tamamlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL SERMAYE VE PSİKOLOJİK SERMAYE KAVRAMI İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1.Sermaye Kavramının Tanımı ve Tarihçesi

Klasik iktisat teorisinin kurucuları olarak kabul edilen Adam Smith ve David Ricardo ile başlayan ve daha sonra neoklasik iktisat teorisiyle desteklenen iktisat düşüncesine göre sermaye, üretim amacıyla kullanılan fiziki/maddi unsurları ifade etmektedir. Dört temel üretim faktöründen biri olan sermaye “ekonomik güç” anlamında kullanılan bir terimdir. Sermaye, klasik iktisat teorisindeki anlamından zamanla Veblen’in “maddi olmayan sermaye” olarak tanımladığı yeni bir anlama geçiş yapmıştır. Bu yeni anlam ile ortak kurallar, güven, işbirliği gibi gözle görülmeyen, soyut ve kolay ölçülemeyen bireysel ve toplumsal unsurların üretim üzerindeki etkisinin anlaşılması ile söz konusu unsurların da sermaye kavramının içinde yer almasına neden olmuştur (Schultz, 1961; Bourdieu, 1986).

Günümüz dünyasının ekonomik olgularını, geleneksel iktisat literatüründe bulunan emek, sermaye, girişim ve doğal kaynaklar (Dinler, 1998; Özkan, 2004) olarak bilinen, dört temel üretim faktörü ile açıklayabilmek çoğu zaman mümkün olmamaktadır. Çünkü üretim faktörleri, gelişen ve değişen küresel dünyaya ayak uydurarak taşıdıkları anlamlara yeni anlamlar katmıştır.

Ekonomik güç olarak dar kapsamda tanımlanmakta olan sermayenin artık günümüzde birçok farklı kavramı ifade etmek için kullanıldığı görülmektedir. Klasik iktisatçılar tarafından “mali kaynaklara sahip olmak” anlamında kullanılan “fiziki sermaye” kavramından zamanla insan faktörünün önemine dikkat çeken “beşeri

sermaye” olgusuyla ilişkilendirilmiştir (Doğan ve Şanlı, 2003; Ünal, 2004). İlk olarak beşeri sermaye olgusunu kapsamına aldıktan sonra modern dünyada maddi ya da manevi, bilimsel, kültürel, entelektüel, beşeri ve sosyal tüm unsurlar sermaye olarak kabul edilmeye başlanmıştır (Yülek, 1997; Berber, 2004).

1.2.Sermaye Kavramının Genişletilmesi

Sermaye kavramını konu alan araştırmaların artması kavramın birbirinden farklı alt türlerinin oluşmasına ve bu türlerin arasındaki farklılıkların ortaya konulmasına neden olmuştur. Sermayenin ekonomik ve toplumsal faydasının anlaşılması ayrıca katma değerın giderek artması sermaye kavramının tanımını her geçen gün genişletmiştir (Lin, 2008). Günümüzde sermaye kavramının günlük hayattan üst düzey akademik çalışmalara kadar pek çok alan ve anlamda kullanımına rastlanmak mümkündür. Ekonomi alanında “doğada serbest biçimde bulunmayan ama insanlar tarafından üretilmiş üretim araçları” olarak, işletmecilik alanında ise "işletmenin hedef ve etkinliklerine uygun olarak bir araya getirilmiş maddi ve maddi olmayan varlıkların bütünü" olarak bilinmektedir (Sürmeli, 2009: 240). Zaman içinde sosyal bilimler alanında merak uyandıran sermaye kavramı “sosyal süreçlerin her aşamasında her bir girişime katkı sağlayıp artı değer katan maddi ve manevi tüm imkânlar” olarak tanımlanmıştır (Ekinci, 2008; Karagül, 2009; Svendsen ve Sorensen, 2007).

Klasik sermaye teorisi ilk olarak beşeri sermaye kavramıyla birlikte ikinci bir sermaye olgusuyla karşılaşmıştır. Bu yeni sermaye türü alışla gelmiş sermaye kavramının dışında yeni bir sermaye türünü işaret etmektedir. Teorik altyapısı yeni oluşan bu sermaye teorisi “neoklasik sermaye” adı ile anılmaya başlanmıştır. Beşeri sermaye çalışmaları ile başlayan akım zamanla yeni sermaye türlerinin oluşmasına da olanak sağlamıştır. İnsanı merkeze alan bu yeni sermaye çalışmalarının ardından Lin (1999) Bourdieu'nun (1986) oluşturduğu sosyal sermaye kavramını neoklasik sermaye teorisi içinde değerlendirmeye başlamıştır. Yazar sosyal sermayeyi, fayda sağlamak amacıyla sosyal ilişkilere yapılan yatırımlar olarak belirtmektedir. Yazara göre kişilerin kendilerine fayda sağlayacak olan söz konusu sosyal ağlara yatırım yapması, koruması ve geliştirmek istemesi sosyal sermayeye neoklasik sermaye özelliği katmaktadır. Sosyal sermaye dışında beşeri ve kültürel sermayeyi de

neoklasik sermaye içine alan Lin'den (2001) sonra Luthans vd. (2004) psikolojik sermayenin de sosyal ve beşeri sermaye gibi bir sermaye türü olduğunu ifade ederek yeni bir sermaye türünün oluşmasını sağlamışlardır. Daha sonra Uğuz (2010) entelektüel sermaye kavramını neoklasik teorinin içinde inceleyerek teorinin geliştirilmesinde katkıda bulunmuştur. Gerni (2013) ise neoklasik sermaye teorisine psikolojik sermaye kavramını da ilave ederek teorinin sınırlarını genişletmişlerdir. Aşağıdaki şekilde sermaye türleri ve kapsamlarıyla ilgili bilgiler verilmektedir.

<i>Ekonomik sermaye</i>		<i>Beşeri sermaye</i>		<i>Sosyal sermaye</i>		<i>Psikolojik sermaye</i>
Neye sahipsin?	→	Ne biliyorsun?	→	Kimleri tanıyorsun?	→	Kimsin?
<ul style="list-style-type: none"> • Finans • Somut varlıklar 		<ul style="list-style-type: none"> • Deneyim • Eğitim • Beceriler • Bilgi • Fikir 		<ul style="list-style-type: none"> • İlişkiler • Sosyal ağlar • Arkadaşlar 		<ul style="list-style-type: none"> • Öz yeterlilik • Ümit • İyimserlik • Dayanıklılık

Şekil 1.1. Sermaye Kavramının Genişletilmesi

Kaynak: Luthans, Luthans ve Luthans, 2004

Şekil 1.1. incelendiğinde sermaye kavramının odaklandığı temel noktalar daha iyi anlaşılacaktır. Ekonomik sermaye; sahip olunan finansal ve maddi varlıklarla ilgilenirken, beşeri sermaye; kişinin deneyim, eğitim, beceri, bilgi ve fikir gibi bildikleriyle ilgilenmektedir. Sosyal sermaye; kişilerin tanıdıklarıyla ve aralarındaki ilişkilere odaklanır. Psikolojik sermaye ise kişinin kim olduğuna ve neler yapabileceği gibi bilgiler ile ilgilidir.

İster maddi ister maddi olmayan sermaye türü olsun sosyal yaşam içinde söz konusu tüm bu sermaye türlerinin varlığından ve etkisinden söz etmek mümkündür. Doğrudan ya da dolaylı olarak bu sermaye türlerinin hepsi insanların gündelik hayatlarına etki etmektedir (Ergin, 2007; Kapu, 2008: 261; Akçay, 2011; Avcı, 2015).

Sermaye kavramını fiziki, kültürel ve sosyal sermaye olmak üzere üç ana gruba ayıran Bourdieu toplumsal gerçekleri anlayabilmenin ve kar sağlayabilmenin yalnızca fiziki sermaye ile olamayacağından, fiziki sermaye ile birlikte diğer sermaye

türlerin de incelenmesi gerektiğini savunmaktadır (Bourdieu 1986; Yarcı, 2011; Lee vd., 2015). Aynı zamanda Bourdieu tüm sermaye türlerinin temelinde fiziki sermayenin bulunduğunu ancak sahip olunan fiziki sermayenin diğer sermaye türlerine de basit bir şekilde çevrilebileceğini belirtmektedir (Bourdieu 1973; Bourdieu 1983). Örneğin maddi sermayesi yüksek ancak beşeri sermayesi düşük olan bir örgüt ücret karşılığında hizmet içi eğitim hizmeti satın alarak örgütün beşeri sermayesini arttırabilir. Böylelikle maddi sermayeyi beşeri sermayeye çevirmiş olur. Dolayısıyla hem farklı sermaye türleri birbirine çevrilmiş hem de birbirini tamamlamış olur (Eser ve Gökmen, 2009).

Literatürde sıklıkla karşılaşılan sermaye türlerinden fiziki sermaye, mali gücün seviyesini gösteren ve anında paraya çevrilebilen kaynakların varlığını ifade etmektedir. Kültürel sermaye ise bireyin çevresi, kültürel değerleri ve sahip olduğu sertifika gibi belgelerde somutlaşan ve kültürel kurumların oluşturduğu yapıya verilen isimdir. Fiziki sermaye, maddi unsurlardan meydana gelirken kültürel sermaye daha çok maddi olmayan unsurların bir araya gelmesiyle oluşmaktadır. Örgütlerde iletişim, ilişki ve güven gibi konuların öneminin anlaşılmasıyla ilgili literatürde daha sık karşılaşılan diğer bir sermaye türü olan sosyal sermaye, bireylerin harekete geçirebilecekleri etkin bağlantı ağlarının miktarını ve büyüklüğünü konu almaktadır (Bourdieu, 2010). Birey ve örgüt arasındaki bilgi paylaşımını, yardımlaşmayı ve karşılıklı güveni içermektedir (Akman, 2017).

İşletmecilik literatüründe rastlanılan beşeri sermaye; işgörenlerin kişisel bilgi birikimine verilen isimdir (Bontis vd., 2000). Beşeri sermayeyi elde edebilmek için kültürel ve sosyal sermayede söz konusu olduğu gibi fiziki sermayenin aksine maddi olmayan varlıkların kullanılması gerekmektedir (Altay, 2007). Fiziki sermayeyle bu kapsamda taban tabana zıt özellikler taşıyan beşeri sermaye kavramı diğer taraftan kültürel sermaye ve sosyal sermaye kavramları ile iç içe geçmiş bir durumdadır. Beşeri sermaye, iş yapma bilgisi, yetenekler ve örgüt kültürü merkezlidir. Bunun yanı sıra kültürel sermayede ise bireylerin sahip oldukları eğitim ya da tecrübeyle kazandıkları bilgi, beceri, yetenek ve kültürel donanım benzeri nitelikler bulunmaktadır (Altay, 2007).

Çalışmanın iki ana değişkenini maddi olmayan sermaye türleri oluşturması nedeniyle çalışmanın ilerleyen kısımlarında maddi olmayan sermaye türlerine daha geniş yer verilmektedir.

1.2.1. Beşeri Sermaye

Neoklasik örgüt teorisinin temelini oluşturan beşeri sermaye (Çakmak ve Gümüş, 2005: 63) bir işletmede çalışan işgörenlerin sahip oldukları ve örgütsel amaçlara ulaşabilmek için kullanılabilecek bilgi, beceri, yetenek, tecrübe, sağlık, eğitim seviyesi ve toplumsal ilişkilerdeki konum gibi unsurları ifade etmektedir (Yıldırım, 2005; Ekinci, 2008). Söz konusu bu kavramı ilk olarak 1960'lı yıllarda Schultz ve daha sonraları Becker tarafından ekonomi disiplini temel alınarak yapılan çalışmalarla literatüre kazandırılmıştır. Schultz ve Backer beşeri sermayeyi üretim faktörü gibi değerlendirmiş ve emek gücünün, yatırımları daha verimli/karlı hale getirebileceğini öne sürmüştür (Field, 2008: 17). Konuyla ilgilenen başka bir araştırmacı olan Lewin (1999) ise işgörenlerin işleri için kullanabilecekleri bilgi, beceri ve yetenek kazanmaları durumunda işletmenin fiziki sermayesinin artması gibi örgüte pozitif değerler katacağını ortaya koymuştur. İyi eğitilmiş ve beceri kazandırılmış çalışanlar, yüksek bir beşeri sermaye seviyesi ve aynı zamanda da kaliteli bir insan kaynağı anlamına gelmektedir. Kaliteli insan kaynağı ile fiziki sermaye ise ekonomik kalkınmanın en önemli iki faktörü konumundadır (Han ve Kaya, 2006: 113).

Beşeri sermayenin fiziki sermayeden yapısal olarak birçok farklılığı bulunmaktadır. Klasik ekonomik sermaye teorisine göre fiziki sermaye, mal ve hizmetlerin üretim ile değişim sürecine odaklanmaktayken beşeri sermaye ise, işgörenlerle ilişkili süreçleri dikkate almaktadır (Grootaert ve Bastelaer, 2002). Bunun yanı sıra fiziki sermayede maddi varlıklar söz konusuysen beşeri sermayede ise tamamen soyut olgular yer almaktadır. Beşeri sermayenin odak noktasında işgörenler bulunduğu için işgörenler işletme dışındayken beşeri sermayenin varlığından söz edilemez (Yücel, 2005). Bu nedenle beşeri sermayenin varlığı pozitif bir değer anlamına gelirken yokluğu fiziki sermaye gibi nötr değil, negatif bir değeri ifade etmektedir (Karagül ve Masca, 2005). Beşeri sermayenin negatif bir değer taşıması için her bir işgörenin bilgi, beceri ve yetenek gibi özelliklerinin geliştirilmesi ayrıca kurumsal bir örgüt kültürü

ve güven düzeyi yüksek bir iş ortamının oluşturulması gerekmektedir (Yücel, 2005: 11). Tüm bunlara ek olarak beşeri sermayenin niteliğinin ve etkinliğinin artması için işgörenlerin işletmeye bağlılıklarının da yüksek olması gerekmektedir (Özdemir ve Yaylı, 2014: 48). Çünkü örgütsel bağlılığın düşük olduğu işletmelerde beşeri sermayenin kullanımı kısıtlı olacaktır ve bu durum işletmenin verimliliğine olumsuz yansıtacaktır.

Beşeri sermaye, son yıllarda verimliliği etkileyen en önemli etmenler arasında gösterilmektedir (Tunalı ve Yılmaz, 2016). Bunun yanında yeni ürünlerin tasarlanması ve iş süreçlerinde yeniliklerin yapılması gibi fonksiyonlar da beşeri sermayenin öncelikli amaçları arasında yer almaktadır. Bu amaçların gerçekleşmesi için işgörenlerin eğitim seviyelerinin, iş tatmini ve motivasyon seviyesinin artırılması gerekmektedir. Böylece beşeri sermayelerinin de artması sağlayacaktır (Alagöz ve Özpeynirci, 2007). Beşeri sermayeden en yüksek oranda yararlanmak isteyen işletmeler ise işgörelere analitik düşünme yoluyla mesleki becerilerini geliştirmenin yollarını öğretmelidir (Huang ve Hsueh, 2007: 266).

1.2.2. Kültürel Sermaye

Kültür kavramının kabul edilen yaygın bir tanımının olmadığını savunan Koçel, kültürün; kişilerin yaşama nedeni, dünya görüşü, davranış, tutum ve inançları, iyi-kötü anlayışı, dil ve iletişim tarzı, iş yapma şekilleri, sorumluluk anlayışları, dış görünüşleri gibi paylaşılan ortak değerlerini ve anlayışlarını ifade ettiğini belirtmektedir (Koçel, 2013). Ayrıca kültür yaratıcı bir ortam oluşturma ve gelişim için güçlü bir zemin oluşturma görevini üstlenen unsurdur (Özdemir, 2009). Toplumların ilerlemesi, bireyin dönüşümü ve gelişimiyle başlayacağı için, toplumu oluşturan bireylerin sahip olacağı daha fazla kültürel sermaye, onların daha gelişmiş bir dünya yaratmalarına da olanak sağlayacaktır (Arun, 2009).

Kültürel sermaye kavramına her disiplin kendi alanına göre yaklaşmış ve kavramı tanımlamaya çalışmıştır. İlk olarak sosyoloji alanında yapılan çalışmalarda rastlanılan kavram, 1990'lı yıllarla birlikte ekonominin, fiziki ve beşeri sermayenin tamamlayıcı unsuru olarak görülmeye başlanmıştır (Throsby, 1999).

Fransız sosyolog Pierre Bourdieu tarafından literatüre kazandırılan kültürel sermaye kavramı (Avcı ve Yaşar, 2014: 66) kişilerin eğitim ya da sosyalleşme sürecinde elde ettiği birikimin toplamını ifade etmektedir (Baran, 2008; Özsoy, 2009; Aksoy, Enlil, 2010: 25). Kişinin çevresi, kültürel değerleri, diploma ve sertifika gibi elde etmiş olduğu belgeler, iş yapma biçimi ve edindiği beceriler ile kişiye ait tutum, inanç, gelenek, gibi olgular kültürel sermayenin yapı taşlarını oluşturmaktadır (Anheier, Gerhards ve Romo, 1995; Eşki, 2009: 10; Aksoy, Enlil, 2011: 25).

Lamont ve Lareau (1988) Bourdieu'nun kültürel sermaye modelini temel alarak yaptığı çalışmada kültürel sermayeyi paylaşılan eğilim, bilgiler, kültürel farkındalıklar, öğrenilmiş kimlikler kapsamında dayanak işlevi gören bilgi, beceri ve yetenekler olarak tanımlamıştır. Saygılı (2006) ise kültürel sermayeyi kişisel değerlerin bütününe oluşturan ayrıca gelenek, görenek ve toplumdan edinilen bilgiyi de ifade etmekte olan bir kavram olarak açıklamıştır. Kültürel sermaye üzerine çalışmalar yapan Lin (1999) ise kültürel sermaye kavramı için eğitim aracılığıyla kişilerin yetenek ve becerilerinin artırılmasının kişilere kariyer ilerlemesi sağlamakta olduğunu ve bu durumun ekonomik bir geri dönüşüme neden olduğunu ifade etmiştir.

Maddi olmayan sermaye türlerinden beşeri ve kültürel sermayeden sonra sosyal bilimler alanında sıklıkla yer almaya başlayan sosyal ve psikolojik sermaye konuları bu çalışmanın değişkenleri arasında yer alması nedeniyle aşağıda bu konulara daha detaylı olarak yer verilmiştir.

1.3.Sosyal Sermaye Kavramı

Sosyal sermaye, bu çalışmanın ana değişkenlerinden birini oluşturmaktadır. Bu nedenle diğer sermaye türlerine oranla sosyal sermaye kavramı daha detaylı olarak ele alınmaktadır.

Sosyal ve sermaye terimlerinin birleşmesiyle elde edilen sosyal sermaye kavramında “Sosyal” terimi sosyal sermayenin toplumsal bir olgu olduğunu, kaynaklarının da bireylerde bulunamayacağını vurgulamaktadır. “Sermaye” kavramı ise sosyal

sermayenin diğer sermaye türleriyle etkileşim içinde olduğunu ve verimliliğe olumlu katkısının bulunduğunu göstermektedir (Özdemir, 2008: 82).

Sosyal bilimler alanında kökleri çok eskilere dayanan sosyal sermaye kavramına Tocqueville'in, Durkheim'in, Weber'in, Marks'ın, Tönnies'in hatta Aristo'nun çalışmalarında rastlamak mümkündür. İktisat alanında ise Adam Smith, Marshall, Hume ve Hicks sosyal sermaye kavramıyla ilgilenen ilk teorisyenler olarak bilinmektedir (Tüylüoğlu, 2006: 21). Söz konusu bu teorisyenler tarafından sosyal sermaye politik, ekonomik ve sosyal sorunların çözümünde kullanılabilir bir unsur olarak ifade edilmiştir (Lehtonen, 2004: 204; Woodhouse, 2006: 83).

Kendinden önce birçok teorisyen tarafından ismi konmadan kavramsal olarak incelenen sosyal sermaye terimini literatüre kazandıran ilk kişi Lyda Judsen Hanifan'dır. Hanifan, 1916 yılında yayımladığı "The Rural School Community Center" isimli çalışmada sosyal sermayeyi ekonomi, sağlık, sosyoloji, işletme ve siyaset bilimi gibi alanlarla ilişkilendirmiştir (Hanifan, 1916,130). Sermayenin doğrudan ekonomik boyutunun içinde olmayan ancak ona katkı sağlayan, toplumsal yaşamın içinde var olan bireyler ve aileler arasındaki iyi niyet, arkadaşlık, dostluk ve sempati gibi olguların önemine dikkate çekebilmek için sosyal sermaye terimini kullanmıştır (Devamoğlu, 2008:4). Bu kullanım sosyal sermaye teriminin literatürde ki ilk kullanımı olarak bilinmektedir (Kızılkaya, 2017; 177).

Her ne kadar terimi ilk kullanan araştırmacı Hanifan olsa da günümüzdeki anlamıyla kullanımı Hanifan'dan uzun yıllar sonra gerçekleşmiştir. Sosyal sermaye kavramının modern anlamıyla ilk kez araştırmacı Jane Jacobs kullanmıştır. Jacobs 1961 yılında kaleme aldığı "The Death and Life of Great American Cities" adlı eserinde şehirlerdeki komşuluk ilişkilerinin temelinde güven, işbirliği ve birlik duygusunun bulunduğunu, bu olguların da sosyal sermayeyi oluşturduğunu ifade etmiştir (Harriss ve De Renzio, 2010: 10).

Bireyler arası ilişki ve bağların ülke ekonomisi üzerine etkisinin ölçülmesi istenmesi, 80'li ve 90'lı yıllarda sosyal sermayeye olan ilgiyi arttırmıştır. Söz konusu yıllarda kavram üzerine birçok çalışma yapan Bourdieu, Coleman ve Putnam sosyal sermaye

kavramının teorik altyapısını oluşturan ve geliştiren en önemli araştırmacılar arasında gösterilmektedir (Field, 2008; Tüylüoğlu, 2006; Ekşi Uğuz, 2010; Yarcı, 2011: 127 Beşer ve Hira, 2017; 24). Bu araştırmacıların çalışmaları sonucu sosyal sermaye, sosyal bilimlerin birçok alanında en önemli sermaye kavramı olarak anılmaya başlanmıştır. Bu önemin sonucunda sosyal sermaye kavramı yalnızca akademik çalışmalarda değil aynı zamanda OECD ve Dünya Bankası gibi örgütlerin de gündeminde bulunmaktadır (Günkör, 2016).

Literatürdeki ilk çalışmalardan günümüzde yapılan modern çalışmalara kadar sosyal sermaye kavramı incelendiğinde kavramın birçok farklı disiplinin ilgisini çektiği görülmektedir (Field, 2008). İktisattan eğitime siyaset biliminden sosyolojiye hatta tarih bilimine kadar çeşitli disiplinlerin her birinin kendi bakış açısıyla konuya yaklaşması literatürde sosyal sermayenin genel kabul görmüş tek bir tanımının oluşmasına engel olmuştur (Tüylüoğlu, 2006). Bu durum sosyal sermaye üzerine yapılan en temel ve ortak eleştirinin kaynağı durumundadır (Durlauf, 1999: 8; Pope, 2003: 7). Bununla birlikte her bir farklı disiplinin kendi kuram ve yöntemleri ile kavramı tanımlamaya ve ölçmeye çalışması sosyal sermaye kavramını zenginleştirmiş ve değişik anlamlar yüklemiştir (Redondo, 2002).

Sosyal sermaye, sosyoloji disiplinde; kişiler ve gruplar arasında bulunan ilişki ve bu ilişki sonucu kazanılan kaynaklar olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle sosyolojik açıdan kaynağa ve amaca ulaşmak için kişiler ve gruplar arasında oluşan bağa sosyal sermaye denilmektedir. Sosyal sermayeyi sosyoloji dünyası gibi fayda temeline oturtan siyaset bilimciler bu kavramı kişiler arası işbirliği, güven, normlar ve ağlar olarak ifade etmişlerdir. İktisatçılar ise sosyal sermayeyi üretim faktörlerinden biri olarak görmektedir. Çünkü sosyal sermayenin bulunduğu ortamdaki güven, işbirliği ve bilgi paylaşımı artmaktadır. Bu durum maliyetleri azaltmasının yanında verimliliği arttırarak işletme performansına olumlu katkı sağlamaktadır (Turgut, 2013;8).

Sosyal sermaye kavramı için yapılan tanımlar tablo 1.1’de gösterilmektedir.

Tablo: 1.1.Sosyal Sermaye Tanımları

Yazar	Yıl	Tanım
Lyda Judson Hanifan	1919	İnsanların günlük yaşamlarında bireyler ve aileleri arasında geliştirdikleri dostluk, arkadaşlık vb. ilişkiler.
Lolury, Glenn	1977	Standart beşeri sermaye kazanımını arttıracak sosyal durumlar ve sonuçlardır.
Pierre Bourdieu	1986	Karşılıklı tanışıklık ve tanımaya dayanan daha az ya da daha fazla kurumsal ilişkilere bağlı bireyin ya da grubun fiili ve potansiyel bütün kaynaklarının toplamı.
James Samuel Coleman	1988	Sosyal yapının ve sosyal yapı içindeki kurum veya kişilerin faaliyetlerini kolaylaştıran bir olgu.
Baker, Wayne	1990	Bireylerarası ilişkilerdeki farklılıklar vasıtasıyla oluşan, bireylerin belirli sosyal yapılardan elde ettikleri ve kendi çıkarları doğrultusunda kullandıkları kaynaktır.
Robert D. Putnam	1993	En az iki kişi arasında, güvene dayalı bir şekilde kurulabilen iletişim imkânı, toplumu oluşturan fertler, sivil toplum örgütleri ve kamu kurumları arasındaki koordinasyon faaliyetlerini kolaylaştırarak toplumun üretkenliğini arttıran, güven, norm ve iletişim ağı özellikleri.
Robert D. Putnam	1995	Paylaşılan amaçları daha etkin bir şekilde gerçekleştirmek için katılımcıların hareketini sağlayan ağlar, normlar ve güveni içeren sosyal yaşamın özellikleri. Bizim başkalarıyla olan ilişkilerimiz.
Micheal Woolcock ve Deepa Narayan	2000	İnsanların toplu bir şekilde hareketini sağlayan normlar ve ağlar.
Francis Fukuyama	2000	İnsanlar arasındaki işbirliğini sağlayan gayri resmi normlar. Dinin, geleneğin, tarihi deneyimlerin ve diğer kültürel normların bir ürünü.
Sciarrone, Rocco	2002	Bireyin ağlardaki pozisyonu gereği gerçekleşen sosyal ilişkileri sonucunda ortaya çıkan kaynakların tamamıdır.
Bjornskov, Christian	2003	Genelleştirilmiş güvendir.
Grootaert, Christiaan vd.	2004	İnsanların üretim amaçları için sahip oldukları gruplar, ağlar, normlar ve güven duygusudur.
Miguel, Edward vd.	2006	Gönüllü toplulukların güven düzeyinin, resmi olmayan işbirliklerinin ve dernekselel aktivitelerinin yoğunluğudur.
Lin, Nan	2008	Bireylerin sosyal ağlarında mevcut olan, yine ağlar vasıtasıyla ulaşılabilen kaynaklardır.
Hayami, Yujiro	2009	Ekonomik aktörler arasındaki sosyal ilişkiler sonucunda ortaya çıkan sosyal üründür.
Sabatini, Fabio	2009	Gruplara üyelik ve sosyal bağlar vasıtasıyla elde edilen kaynaklardır.

Kaynak: Polat ve Polat (2015:768); Kızılkaya (2017: 178)' den uyarlanmıştır.

Tablo 1.1’de sosyal sermaye kavramına ilişkin literatürde yer alan tanımlar yer almaktadır. Sosyal sermaye konusundaki çalışmalar incelendiğinde genel olarak; güven, karşılıklılık, sosyal ağlar, normlar ve ortak faaliyeti temel alan tanımlamaların yapıldığı göze çarpmaktadır (Redondo, 2002; Tüylüoğlu, 2006).

1.3.1. Sosyal Sermaye Kavramına İlişkin Görüşler

Sosyal sermaye kavramının teorik alt yapısının oluşmasını sağlayan Bourdieu, Coleman ve Putnam’ın çalışmalarının incelenmesi, kavramın daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacağından çalışmanın bu kısmında söz konusu teorisyenlerin sosyal sermaye ile ilgili çalışmalarına ve görüşlerine yer verilmektedir.

- **Pierre Bourdieu**

Pierre Bourdieu sosyal sermayenin sosyolojik açıdan ilk kurumsal analizini yapan teorisyendir (Fine, 2011: 101). Fransız sosyologun sosyal sermayenin bir metafor olarak kavrama dönüşme sürecindeki önemi yadsınamaz bir gerçek olarak literatürdeki yerini almıştır (Field, 2008: 27).

Bourdieu sermaye türlerini analiz ettiği *The Forms of Capital* (1986) isimli çalışmada üç temel sermaye türünün varlığından söz etmektedir. Bunlar; ekonomik sermaye, kültürel sermaye ve sosyal sermayedir (Bourdieu, 1986: 247). Söz konusu bu üç sermaye türü birbirine bağlıdır ve aralarında güçlü bir ağ bulunmaktadır. Bu bağ her bir sermaye türünün ayrılmaz ve aralarında bir işbirliğinin olduğu göstermektedir. Bourdieu’ya göre önemli olan bu bağların değeri, büyüklüğü ve harekete geçirilebilirlik özelliğidir (Yarcı, 2011). Çünkü sahip olunan sermayeler arasındaki bağ sosyal sermayeyi ciddi şekilde etkilemektedir (Bourdieu, 1986).

Bourdieu sosyal sermayenin oluşumunu zamana, çabaya ve diğer sermaye türlerinin durumuna bağlamıştır. Bourdieu’ya (1986) göre sürekli sosyalleşme sonucu oluşan sosyal sermaye zamana ve enerjiye ihtiyaç duymaktadır. Bu zaman ve enerji doğru kullanılmadığı takdirde sosyal sermaye oluşum sürecine katkı sağlanamayacaktır. Sosyal sermaye hemen kurulamayan diğer sermaye türlerinin kendine çevrilmesi zaman alan ve kayda değer bir çaba gerektiren bir sermaye türüdür.

Bourdieu (1983) sermayeyi toplumların biriktirilmiş tarihi olarak tarif etmektedir. Ayrıca sermaye kavramına Marksist bir bakış açısıyla yaklaşmaktadır. Bu Marksist bakış açısı nedeniyle kültür ve iletişim ağlarına uyarladığı sermaye görüşünü, toplumsal ağlar üzerine uygulanabilir bir yatırım aracı olarak görmektedir (Field, 2008). Bu sebeple sosyal sermayenin kavramsal alt yapısını oluştururken toplumsal sınıf kavramıyla ilişkilendirmiştir (Bourdieu, 1986). Her bir sermaye türünün toplumun farklı katmanlarına ait olduğunu savunmaktadır (Yarcı, 2011). Bourdieu'ya göre sosyal sermaye, toplum içindeki imtiyaz sahiplerine ait bir servet ve bu imtiyaz sahipleri söz konusu serveti üstünlüklerini korumak için kullanmaktadırlar. Dolayısıyla toplum içinde daha düşük bir imtiyaza sahip kişi ya da grupların sosyal ağlardan yeterince faydalanacağı görüşüne yer vermemektedir (Field, 2008: 27). Söz konusu bu ağların ekonomik ve kültürel sermaye stokuna önemli ölçüde sahip imtiyazlı birey ve gruplar arasında oluştuğu, buna bağlı olarak sosyal sermayenin de bu kişi ve gruplar arasında geliştiğini vurgulamaktadır. Daha açık belirtmek gerekirse Bourdieu'ya göre sosyal sermaye, "kimi tanıyorsun?" sorusuna verilen cevaptır. Dahası kurumsallaşmış karşılıklı tanıma ve tanınma ölçüsünde ağlara sahip olma ile elde edilebilecek kaynaklarla ilişkilidir (Bourdieu, 1986: 251).

- **Lames Samuel Coleman**

Amerikalı bir sosyolog olan Lames Samuel Coleman 1988 yılında yaptığı "Social Capital in the Creation of Human Capital" isimli çalışmasıyla beşeri sermayenin oluşturulmasına sosyal sermaye etkisini incelemiştir (Harriss ve De Renzio, 2010: 10).

Coleman 1988 yılındaki çalışmasında çeşitli örnekler üzerinden sosyal sermaye kavramını açıklamaya çalışmıştır. İlk örneğinde elmas satışı sürecinde herhangi bir sözleşmeye ihtiyaç duyulmadan, sigorta ve garanti aranmaksızın elmas satıcılarının güven temelli ticaretlerine değinmiştir. İkinci örneğinde ise küçük bir kasabada yaşayan altı çocuklu bir ailenin çocuklarının komşu aileler tarafından sürekli gözetilip, korunmasını ve bu davranışın temelinde yatan nedenleri açıklamaktadır (Coleman, 1988: 98-99). Verilmekte olan örneklerden de anlaşılacağı gibi

Coleman'ın sosyal sermaye teorisi karşılıklı güven duygusunu temel alan ilişkilere dayanmaktadır. İlgili çalışmada Coleman'ın güvenin yanında sosyal ağbağlarına da dikkat çektiği görülmektedir.

Coleman, sosyal sermaye kavramını açıklamak için Pierre Bourdieu ile temelde benzer görüşleri savunmaktadır. Çalışmalarında fiziksel, beşeri ve sosyal olmak üzere üç ana sermaye çeşidi üzerine durduğu görülmektedir (Smith ve Kulynych, 2002: 157). Fiziksel sermayeyi üretim amaçlı kullanılan materyaller ve araçlar, beşeri sermayeyi; insanların verimliliklerini arttırmak amacıyla sahip olduğu bilgi, beceri ve yetenek, sosyal sermayeyi ise; insanların eylemlerini kolaylaştıran sosyal yapılar olarak tanımlamaktadır (Coleman, 1988). 1990 yılından yaptığı "Foundations of Social Theory" isimli çalışmasında sosyal sermayeyi beşeri sermayenin tamamlayıcısı olarak görmektedir. Eserinde insanların beşeri sermayeleri ile kendilerine yeni yollar keşfettiğini, sosyal sermayenin ise bu yolları genişletmek için kullandıkları ilişkilerden oluştuğunu belirtmiştir (Coleman, 1990).

Coleman (1990)'a göre sosyal sermaye üretim sürecini kolaylaştırıcı bir özelliğe sahip ve kamuya ait bir unsurdur. Dolayısıyla sosyal sermayeden sadece onu üreten kesim değil aynı zamanda ilişki içinde olan her birey sosyal sermayeden faydalanabilir. Coleman'ın bu görüşü Bourdieu (1986)'nın sosyal sermaye imtiyazlılara aittir ve sadece sosyal sermayeyi oluşturanlar kullanabilir görüşüyle taban tabana zıtlık taşımaktadır.

- **Robert Putnam**

Sosyal sermaye kavramını toplumsal yönüyle ele alan Robert Putnam sosyoloji ve siyaset bilimi alanında yapmış olduğu kapsamlı çalışmalarla hem günümüz araştırmalarına yön vermiş hem de sosyal sermaye isminin bu denli tanınmasına yardımcı olmuştur (Günkör, 2016). Tüm çalışmalarında bireylerin sivil faaliyetleri ile ülkelerin ekonomik ve siyasi performansları arasında nasıl bir ilişkinin olduğunu açıklamaya çalışan Robert Putnam, sosyal sermayenin türlerinin tanımlanması, kapsamının ve niteliklerinin belirlenmesi gibi konulardaki çabalarıyla literatüre oldukça büyük bir katkı sağlamıştır (Şan ve Şimşek, 2011, 96).

Ünlü bir siyaset bilimci olan Robert Putnam 1993 yılında ortaya koyduğu “*Demokrasiyi İşler Kılmak: Modern İtalya’da Sivil Gelenekler*” (Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy) isimli çalışmasıyla İtalya’da bulunan yerel yönetimlerin kurumsal performans farklarını incelemiştir. Çalışma, İtalya’nın kuzey bölgelerinde görev yapan yerel yönetimlerin özellikle Sicilya ve Calabria gibi güneydeki bölgelere göre kurumsal performans açısından daha etkin olduğunu ortaya koymuştur. Bu başarının nedenin de kuzey bölgelerde yaşayan insanların güney bölgelerde yaşayanlara göre kurallara uyma eğilimleri gibi yurttaşlık bilinçlerinin ve toplumsal güvenlerinin daha yüksek olması olarak belirtilmiştir. Başarısı düşük bölgelerin sosyal ve kültürel birliklere katılma oranının da düşük olduğu çalışmada ortaya konan sonuçlar arasında bulunmaktadır (Putnam, 1993).

Putnam (1993) çalışmasında, sosyal sermaye ile örgütsel performans arasında doğru orantılı bir ilişkinin bulunduğunu savunmuştur. Sosyal sermaye seviyesi yüksek olan toplumların hem mikro düzeyde işletme bazında hem de makro düzeyde yönetim bazında performanslarının daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur (Devamoğlu, 2008; Harris ve De Renzi, 2010: 13). Ayrıca sosyal sermayenin önemi üzerinde durmuş, sosyal sermayeyi güven, toplumsal ağlar ve karşılıklılık bağlamında ele alarak kavramlaşmasına katkı sağlamıştır.

Robert Putnam 1995 yılında “*Tek Başına Bowling: Amerika’nın Azalan Sosyal Sermayesi*” (Bowling Alone: America's Declining Social Capital) isimli ve 2000 yılında “*Tek Başına Bowling: Amerikan Toplumunun Çöküşü ve Uyanışı*” (Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community) isimli iki çalışma daha yapmıştır. Bu çalışmalarda Robert Putnam, Amerikalıların artık eskisi kadar bir araya gelmediklerini, daha az buluştuklarını ve bir toplum olma özelliklerini gün geçtikçe kaybettiklerini ileri sürmektedir. Toplumsal güvenin kaybolması ve birbirini tanımayan, birbirine güvenmeyen kişilerin sosyal sermayeyi yok etmesi bu durumun sebebi olarak belirtilmektedir (Başak ve Öztaş, 2010: 35).

Putnam (1993) sosyal sermayeyi karşılıklı olarak fayda sağlamak amacıyla koordine edilmiş eylemleri basitleştiren, toplumun etkinliğini yükselten güven, normlar ve

ilişki ağları gibi sosyal organizasyonun özellikleri olarak tanımlamaktadır (Uğuz, 2010). Başka bir çalışmada ise en az iki kişi arasındaki, güven temelli bir iletişimsel yapı olarak belirtmektedir (Putnam, 1995: 66). Diğer bir deyişle koordine edilmiş eylemleri gerçekleştirenler, sivil toplum örgütleri içinde daha etkin rol almaktadır. Bu durum karşılıklılık normlarını güçlendirmekte ve kurum içindeki kişilerin birbirlerini tanımaları neticesinde aralarında karşılıklı güven oluşmaktadır. Bunun sonucunda ise kişiler arası işbirliği ve bilgi paylaşımı artmaktadır (Putnam, 1995: 125).

Putnam' a göre fiziki sermaye maddi kaynaklara, beşeri sermaye kişilik özelliklerine bağlıdır. Ancak sosyal sermaye kişiler arasında bulunan sosyal ağlara, normlara ve karşılıklı güvene dayalıdır. Bu nedenle sosyal sermayenin toplumun ahlak seviyesine bağlı olduğu da söylenebilir. Çünkü toplumun genel özellikleri o toplumun sosyal sermaye stoku üzerinde belirleyici rol oynamaktadır (Putnam, 2000: 19)

1.3.2. Sosyal Sermayenin Boyutları

Sosyal sermaye kavramı başlangıçta tek boyut olarak ele alınmıştır. Daha sonraları birçok araştırmacının konuya eğilmesi ve farklı disiplinlerin ilgisini çekmesi sonucu kavram derinlemesine irdelenmeye başlanmış ve çok boyutlu bir yapı olarak günümüze gelmiştir (Wu, 2008: 125; Karabey, 2009: 57).

Bazı araştırmacılar (Bhandari ve Yasunobu, 2009; Baum ve Ziersch, 2003; Chen ve Huang, 2007; Krishna ve Uphoff, 1999; Krishna ve Shrader, 1999; Özdemir, 2007) sosyal sermayeyi yapısal ve bilişsel olmak üzere iki boyutta incelerken bazı araştırmacılar (Chua, 2002; Chow ve Chan, 2008; Nahapiet ve Ghoshal, 1998; Tsai ve Ghoshal, 1998: 465; Hazleton ve Kennan, 2000; Mele, 2003; Ferlander, 2007; Erbil, 2008; Kapu, 2008) ise yapısal, ilişkisel ve bilişsel olmak üzere üç boyutta incelemektedir.

Entelektüel sermaye oluşumunda sosyal sermayenin rolünü inceleyen Nahapiet ve Ghoshal (1998) sosyal sermayeyi üç boyutta incelemiş ve üç boyutlu sosyal sermaye kuramına öncülük etmiştir. Nahapiet ve Ghoshal'dan sonra gelen birçok araştırmacı

sosyal sermaye üzerine çalışırken üç boyutlu bu kuramsal yapıyı kendilerine temel almışlardır.

Nahapiet ve Ghoshal (1998) sosyal sermayenin yapısal boyutunda sosyal sistemin ve ilişkiler ağının ortak özelliklerine odaklanmaktadır. İlişkisel boyutunda insan davranışlarına etki eden saygı, arkadaşlık ve güven gibi olgulara ağırlık vermektedir. Bilişsel boyutta ise sosyal etkileşim, paylaşılan kodlar, paylaşılan vizyon gibi taraflar arasındaki sosyal unsurları boyutun tanımlanmasında göz önünde bulundurmaktadır (Nahapiet ve Ghoshal, 1998: 244). Aynı yıl yapılan farklı bir çalışmada ise bilişsel boyut; ortak amaçlara ulaşmak için toplum içerisinde kabul edilebilen kurallar bütünü olarak tanımlamıştır (Tsai ve Ghoshal, 1998: 465).

Aşağıdaki tabloda sosyal sermaye alanında yapılmış başlıca çalışmalar ve sosyal sermayeyi nasıl boyutlandıkları görülmektedir. Tablonun incelenmesi sosyal sermayenin boyutlandırılmasını daha iyi anlaşılır kılacaktır.

Tablo1.2.Sosyal Sermaye Boyutları

Yayın	Yapısal Boyut	İlişkisel Boyut	Bilişsel Boyut
Nahapiet ve Ghoshal (1998)	Ağ bağları, ağ şekli, uygun çalışan örgüt	Güven, normlar, zorunluluk ve beklenti, kimlik	Paylaşılan kodlar ve dil, paylaşılan hikâye
Tsai ve Ghoshal (1998)	Sosyal etkileşim	Güven ve güvenilirlik	Paylaşılan vizyon
Yli-Renko, Autio ve Sapienza (2001)	Müşteri ağ bağları	İlişki kalitesi	Sosyal etkileşim
Chua (2002)	Sosyal bağ kurma, etkileşimin sıklığı	Güven, empati, yardıma gönüllülük, paylaşım ve eleştiriye açıklık, grup özdeşliği	Paylaşılan dil ve hikâye
Huysman ve De Wit (2004)	Ağ bağları, ağ şekli, uygun çalışan örgüt	Karşılıklı güven, normlar, yükümlülükler ve kimlik	Paylaşılan kodlar ve dil, paylaşılan hikâyeler
Inkpen ve Tsang (2005)	Ağ bağları, ağ şekli, ağ kararlılığı	Güven	Paylaşılan amaç, paylaşılan kültür
Wasko ve Farj (2005)	Merkezilik	Bağlılık, karşılıklılık	Uzmanlık oranı, işte kalma süresi
Bakker, vd. (2006)	-	Güven	-
Chen ve Huang (2007)	İlişki sıklığı ve gönüllü iletişim derinliği	Güven	-
Presutti, Boari ve Fratocchi (2007)	Ağ bağları (Müşteriler ile işletmeler arasındaki)	İlişki kalitesi	Sosyal etkileşim
Chow ve Chan (2008)	Sosyal ağ şekli	Sosyal güven	Paylaşılan amaçlar
Yang ve Farn (2009)	-	Etki temelli güven, paylaşılan değerler	-
He, vd. (2009)	Ağ gücü	Güven	Paylaşılan normlar

Göksel, vd. (2010)	İletişim ağları, iletişim ağ yapıları, uygun örgüt anlayışı	Duygusalığa dayalı güven, normlar ve özdeşleşme	Ortak dil, ortak hikâyeler
Chang ve Chuang (2011)	Sosyal etkileşim	Güven, kimlik ve karşılıklılık	Paylaşılan dil

Kaynak:Turgut, 2013: 39-40

Tablo 2.1’ de daha önce yapılan sosyal sermaye ile ilgili çalışmaların boyutlandırılmalarına yer verilmiştir. Tablo incelendiğinde genel olarak araştırmacıların çoğunun (Nahapiet ve Ghoshal, 1998; Tsai ve Ghoshal, 1998; Yli-Renko, Autio ve Sapienza, 2001; Chua, 2002; Inkpen ve Tsang 2005; Wasko ve Farj 2005; Presutti, Boari ve Fratocchi 2007; Chow ve Chan, 2008; He, vd. 2009; Göksel, vd. 2010; Chang ve Chuang 2011) çalışmalarında sosyal sermayeyi Nahapiet ve Ghoshal’in 1998 yılında ortaya koyduğu üç boyutlu yapıyı (yapısal, ilişkisel, bilişsel) kullandıkları görülmektedir. Literatürde en çok tercih edilen (Hazleton ve Kennan, 2000; Mele, 2003; Huysman ve De Wit 2004; Ferlander, 2007; Kapu, 2008) üç boyut (yapısal, ilişkisel ve bilişsel) aynı zamanda örgütsel kaynak kullanımını ve sermaye türlerinin birbirine dönüşümünün izahı için de kullanılmakta olan en etkili boyutlandırma türüdür (Nahapiet ve Ghoshal, 1998; Carr vd., 2011).

Sosyal sermaye kavramına etki eden birçok unsur bulunmaktadır. Söz konusu unsurlar sosyal sermaye araştırmalarında yapısal, ilişkisel ve bilişsel ana boyutların altında alt boyut olarak yer almaktadır. Coleman (1990) sosyal sermayenin unsurlarını zorunluluklar ve beklentiler, bilgi potansiyeli, normlar ve otorite ilişkileri olarak belirtmekteyken, Putnam (1993) sosyal sermayenin unsurlarını güven, sosyal normlar ve iletişim ağları olmak üzere üç grupta inceler. Bourdieu (2002) ise sosyal sermayenin unsurlarını karşılıklı tanışıklık ve sosyal ağlar olarak ele almaktadır. Nahapiet ve Ghoshal (1998) sosyal sermayeyi oluşturan unsurların ağ bağları, ağ şekli, uygun çalışan örgüt, güven, normlar, zorunluluk ve beklentiler, kimlik, paylaşılan kodlar ve dil son olarak da paylaşılan hikâyeler olarak sıralamaktadır. Tsai ve Ghoshal (1998) çalışmasında sosyal etkileşim, güven ve güvenilirlik ve paylaşılan vizyonu sosyal sermayeyi etkileyen unsurlar olarak ifade etmektedir.

Sosyal sermaye literatürü incelendiğinde yapısal, ilişkisel ve bilişsel ana boyutların altında birçok araştırmacının farklı unsura yer verdikleri görülmektedir. Nahapiet ve

Ghoshal (1998), Merlo (2006), Chow ve Chan (2008) ve Uğurlu (2016) sosyal ağları, sosyal güveni ve paylaşılan amaçları; sosyal sermayenin yapısal, ilişkiyel ve bilişsel boyutlarını temsil eden en önemli unsurlar olarak belirtmektedir. Bu sebeple araştırmada Nahapiet ve Ghoshal (1998), Merlo (2006), Chow ve Chan (2008) ve Uğurlu'nun (2016) en önemli unsurlar olarak tanımladığı sosyal ağ, sosyal güven ve paylaşılan amaçlara yer verilmiştir.

1.3.2.1.Sosyal Sermayenin Yapısal Boyutu

Sosyal sermayenin ilk boyutu olarak belirtilen yapısal boyut, kişilerin birbirleriyle ne kadar ve ne tür ilişkiler içinde olduğu ayrıca bu ilişkilerden nasıl bir fayda sağladığı ile ilgilidir (Bolino vd., 2002: 510; Chow ve Chan, 2008). Söz konusu bu boyut sosyal sistemi ve sosyal sistem içinde oluşan ilişkileri bir bütün olarak görür ve sistemin bütünsel özelliklerini içermektedir. Kişilere bağlı olmadan oluşan sosyal ilişkilerin yapılandırılması amacını taşımaktadır (Burt, 1992). Başka bir deyişle yapısal sosyal sermaye sosyal ağları konu almaktadır. Sosyal ağlar ise kişilerin ekonomik ve sosyal hedeflerine ulaşabilmeleri için kendi aralarında kurdukları bağlar ve ilişkilerdir (Ekinci, 2010: 18).

Sosyal sermayeyi örgütsel boyutta inceleyen Nahapiet ve Ghoshal'in 1998 yılındaki araştırmasında sosyal sermayenin yapısal boyutunu örgüt bünyesinde bulunan işgörenler arasındaki ilişki ağlarına ve söz konusu herhangi bir bilginin herhangi bir işgörene hangi yolla ulaştığını açıklayabilmek amacıyla kullanmıştır (Nahapiet ve Ghoshal 1998).

Sosyal sermayenin yapısal boyutunu oluşturan en önemli unsur "sosyal ağlar" olarak belirtilmektedir (Nahapiet ve Ghoshal, 1998; Merlo, 2006; Chow ve Chan, 2008; Uğurlu, 2016). Bu sebeple araştırma kapsamında söz konusu unsura detaylıca yer verilmiştir.

Sosyal ağlar, iki arkadaş arasındaki küçük boyutlu ağlardan iş dünyasındaki devasa ağlara kadar her ilişkinin içinde bulunmaktadır ve oldukça büyük bir etkiye sahiptir (Özcan, 2011: 47). Cohen ve Prusak sosyal sermayenin bağlantılar üzerine kurulduğunu ve sosyal ağların da bağlantıların oluşmasındaki önemli faktörlerden

biri olduğunu belirtmiştir. Sosyal ağların yalnızca tanışıklıktan doğan bir unsur olmadığını ve geniş bir çevreye sahip olmanın da bir ağın değişmez parçası olduğunu anlamına gelmediğini belirten Cohen ve Prusak bir ağa dâhil olmanın zaman, enerji ve duygu yatırımına gereksinim duyduğunu savunmuştur (Cohen ve Prusak, 2001: 84-87).

Sosyal ağlar insanların çeşitli sosyal ilişkilerinden doğan karşılıklı bağımlılık, iletişim ve etkileşim içinde olduğu sosyal yapı olarak tanımlanabilir. İster iki kişi arasında mikro düzeyde, isterse küresel boyutta olsun söz konusu ağların etkisi problemlerin çözülmesinde, örgütlerin fonksiyonlarında ve bireylerin elde etmek istedikleri hedeflere ulaşmada kritik bir rol oynamaktadır (Field, 2008).

Sosyal ağlar, ortak faydanın elde edilmesinde insanlara birbirleriyle işbirliği yapma fırsatı tanımaktadır. Bu sayede sosyal ağa üye olma bir yatırım aracı şeklinde değerlendirilmektedir. Diğer bir deyişle sosyal bir ağa üye olmak için yapılan yatırım kimi zaman maddi bir kazanç, kimi zaman ise manevi bir fayda sağlayacağı için sahip olunan diğer sermaye türlerine yapılan yatırım gibi sosyal ağlara da yatırım yapılmaktadır (Özcan, 2011: 49). Putnam 1995 yılındaki çalışmasında sosyal sermayeye yapılacak olan bu yatırımın karşılıklı güveni güçlendireceğini belirtmektedir. Böylece başarılı ağlar kurulacak ve kurulan bu ağlarda işbirliği ile iletişim kolaylaşacaktır (Eşki, 2009: 42).

1.3.2.2.Sosyal Sermayenin İlişkisel Boyutu

Mevcut kaynaklara ulaşmayı amaçlayan sosyal sermayenin yapısal boyutun aksine ilişkisel boyut sahip olunan kaynakların birleştirilmesi ve değiş tokuş edilmesini amaçlamaktadır (Nahapiet ve Ghoshal, 1998: 254; Lin, 2008). İlişkisel boyut, sosyal ilişkiler sayesinde oluşturulan ve elde edilen kazanımları konu edinmektedir. Bu ilişkilerin temelinde ise güven duygusu yatmaktadır (Fukuyama, 2005; Putnam, 1993). Güven temelinde kurulan ilişkiler kişilerin sosyalleşme, kabul görme gibi ihtiyaçlarını giderirken aynı zamanda bilgi üretme ve dağıtma gibi yeteneklerini de arttıracaktır. Ayrıca güven temelinde oluşan ilişkiler kişiler arası dayanışmanın arttırılmasında da etkili olacaktır (Ekinci, 2010: 18).

İlişkisel sosyal sermaye mevcut ilişkiler ve ilişkilerden kaynak elde etme durumuyla ilgilenmektedir. Diğer bir deyişle kişiler ve kaynaklara ulaşmak sosyal sermayenin ilişkisel boyutundan geçmektedir (Nahapiet ve Ghoshal 1998: 254). Daha güzel bir iş, hızlı terfi, zor işlerin daha kolay yapılması, güçlü bir işbirliği, entelektüel sermayenin inşası ve örgütsel esnekliği attırmak için imkân yaratılması gibi durumlar var olan ilişkilerin yapısına bağlıdır (Turgut ve Beğenirbaş, 2014). Çalışanların arasındaki yardımlaşma, birbirlerine gösterdikleri dürüstlük, saygı, sevgi, dostluk ve güven ilişkisel sosyal sermayenin gücünü gösterir. Kısacası yapısal sosyal sermaye ilişki miktarıyla ilgilenirken, ilişkisel sosyal sermaye ilişkilerin kalitesiyle ilgilenmektedir (Abili, 2011).

Sosyal sermayenin ilişkisel boyutunu konu alan araştırmalar bu boyutun en önemli unsurunun “sosyal güven” olduğunu savunmaktadırlar (Nahapiet ve Ghoshal, 1998; Merlo, 2006; Chow ve Chan, 2008; Uğurlu, 2016). Bu sebeple araştırma kapsamında sosyal güven unsuruna daha detaylı yer verilmiştir.

Sosyal sermaye literatürü incelendiğinde güven unsurunun sosyal sermaye için oldukça kritik bir role sahip olduğu anlaşılmaktadır. Sosyal sermayenin teorik alt yapısını oluşturan Bourdieu, Coleman ve Putnam güveni sosyal sermayenin en temel ögesi olarak tanımlamaktadır (Field, 2008). Ayrıca birçok yazar (Putnam, 1993; Bourdieu, 1986; Coleman, 1988; Fukuyama, 1995 ve Francois, 2003) güveni sağlıklı bir sosyal sermayenin ön koşulu olarak kabul etmektedir.

Güven unsurunun sosyal sermaye üzerine etkisini inceleyen Cohen ve Prusak (2001) güveni sosyal sermayenin hem ön koşulu hem göstergesi hem de bir sonucu olarak nitelendirmektedir. Konu hakkında çalışan bir diğer araştırmacı Francis Fukuyama ise “Güven: Sosyal Erdemler ve Refahın Yaratılması” isimli çalışmasında sosyal sermayeyi, toplumların ekonomik ve sosyal gelişiminde önemli bir kaynak olarak belirtmiştir. Dahası yazara göre sosyal sermaye nasıl ekonomik ve sosyal gelişimin kaynağı ise “güven” de aynı şekilde sosyal sermayenin hem en temel unsuru hem de kaynağı durumundadır (Fukuyama, 2005). Söz konusu yazarların ifadelerinden güvenin olmadığı bir ortamda sosyal sermayenin oluşamayacağı ya da gelişemeyeceği kanısına varılmaktadır.

Sosyal sermayenin oluşması ilişkilerin, işbirliği ve karşılıklı bağlılıkların sağlam bir güven temeline oturmasına bağlıdır. Böylelikle güven sayesinde çıkar çatışmalarının önlenmesine, yardımlaşma ve işbirliğinin geliştirilmesine imkân sağlanmış olur (Öğüt ve Erbil, 2009: 21-22). Aksi durumda oluşacak güvensiz bir ortamda sağlıklı ilişkiler ve bağlılıklar oluşamayacak ve dolayısıyla sosyal sermaye gelişemeyecektir. İşte bu sebepten dolayı sosyal sermayenin merkezinde “güven” bulunmaktadır (Cohen ve Prusack, 2001: 51) ve güven toplumsal birçok ilişkinin oluşmasında en temel unsur konumundadır (Fukuyama, 2005).

Güven, sosyal bağların oluşmasını ve devamlılığını sağlayan norm ve değerlerin destekleyicisi olan bir unsurdur. Bu sebeple güvenin, sosyal ağların ve paylaşılan değerlerin bir sonucu olarak oluştuğu söylenebilir (Günkör, 2016). Ayrıca güven, hem kişiler arası oluşan sağlıklı bilgi aktarımına (Öğüt ve Erbil, 2009: 21-22) hem de sosyal ağlara ve ortak amaçların varlığına bağlıdır. Çünkü insanlar ortak amaçlarını gerçekleştirebilmek için sosyal ağlardan faydalanmaktadır. Kişiler katıldıkları ağda başkaları üzerinde güven duygusunu oluşturur ve geliştirirler. Dolayısıyla ağlar, ortak amaçlar ve güven birbirini tamamlayıp birbirleri sayesinde kendilerini geliştirebilen unsurlardır (Özcan, 2011: 46).

Güven toplumu bir arada tutan en önemli unsurlardan biridir. Üyelerinin birbirine güveni olmayan toplumlarda sosyal sermaye seviyesi azalacak, yardımlaşma ve işbirliği olmayacağından toplumsal açıdan çalışma verimliliği düşecektir. Ayrıca bu tür toplumlarda üretim maliyetleri yüksek olacağı için işletmelerin büyümeleri yavaşlayacak ve bunun sonucunda ekonomik büyüme olumsuz etkilenecektir (Sargut, 2006:107). Öte yandan güven duygusuna sahip işletmelerin çalışanları arasında sağlıklı insan ilişkileri gelişecektir. Buna ek olarak ortak amaçlarını gerçekleştirebilmek için gerekli unsurlar oluşacaktır. Bu sayede işletmeler verimliliklerini arttıracak ve başarıyı yakalayacaklardır (Cohen ve Prusak, 2001).

1.3.2.3.Sosyal Sermayenin Bilişsel Boyutu

Sosyal sermayenin bilişsel boyutu Nahapiet ile Ghoshal (1998) tarafından “bir ağa dâhil olan kişilerin söz konusu ağı ilgilendiren konularda ortak anlayış ve

paylaşımlar geliştirmesi” olarak tanımlanmıştır. Yazarlar çalışmalarında sosyal sermayenin bu paylaşımlardan güç kazandığını ifade etmiştir. Tsai ve Ghoshal (1998) ise bilişsel boyutu, ortak amaçlara ulaşabilmek ya da toplum tarafından kabul görülecek davranışlar hakkında kabul edilebilir bir anlayış oluşmasını sağlayan genel kurallar olarak açıklamaktadır. Konuyla ilgilenen bir başka yazar Uphoff, 1999 yılında yaptığı çalışmada ise sosyal sermayenin bilişsel boyutunu; ortak değerler, tutum ve inançları kapsayan çift yönlü yarar sağlayan kolektif eylemler olarak tanımlamaktadır. Yazar çalışmasında ortak bir amaç söz konusu olduğunda, bireysel olarak gerçekleştirilmesi zor olan eylemlerin sosyal ağlar sayesinde kolayca gerçekleştirilebileceğini ifade etmektedir (Uphoff, 1999: 222). Ağlar, ortak amaçları benimseyen, örgütsel hedefleri açıkça anlayan ve algılayan, ne kadar çalışanın olduğu göstermektedir (Abili, 2011).

İlgili literatür incelendiğinde birçok çalışma (Nahapiet ve Ghoshal, 1998; Merlo, 2006; Chow ve Chan, 2008; Uğurlu, 2016) paylaşılan amaçların sosyal sermayenin bilişsel boyutunun en önemli unsuru olduğunu vurguladıkları görülmektedir. Bu sebeple söz konusu unsur çalışma kapsamında daha detaylı incelenmektedir.

Daft ve Steers (1986) örgütün tanımını iki ya da daha fazla kişinin ortak bir amaç doğrultusunda bir araya gelmesi olarak yapmış ve çalışmasında amaç paylaşımının önemine değinmiştir. Fukuyama ise paylaşılan amaçları sosyal sermayenin tanımı içine koyarak sosyal sermaye içinde ne denli önemli bir yere sahip olduğunu ifade etmektedir. Fukuyama’ya (2005) göre sosyal sermaye; bireylerin paylaştıkları amaçları doğrultusunda grup ya da örgütler halinde birlikte iş yapabilme yeteneğidir. Sosyal sermayenin boyutlarını inceleyen Tsai ve Ghoshal 1998 yılındaki çalışmasında paylaşılan amaçların, toplumdaki sosyal ilişkileri kolaylaştırdığını ifade edilmiştir. Konuyla ilgili bir başka çalışmada ise aralarında güven olan çalışanların paylaşılan ortak amaçları gerçekleştirmek için daha hevesli oldukları vurgulanmıştır (Topaloğlu, 2010: 46).

Bilişsel boyut içinde yer alan paylaşılan ortak amaçlar sosyal sermayeyi güçlendirmektedir. Güçlenen sosyal sermayeyle birlikte paylaşılan amaçların artışı da toplumun sosyo-ekonomik gelişimine katkı sağlamaktadır. Bu durumun örgütsel

yansımaları ise işletmelerin rekabetçi yapılarındaki artış şekline olmaktadır. Bu sebeple paylaşılan amaçların miktarındaki artış işletmelerdeki üretim kapasitesini, işletme verimliliği ve işbirliğini arttırmaktadır (Crane ve ark., 2014).

Paylaşılan ortak amaçlar, güven temeline oturmuş ilişkilerin geliştirilmesine katkı sağlayan unsurlardır. Kişiler arası güven temelli ilişkilerin oluşması da paylaşılan ortak amaçların benimsenmesini sağlamaktadır. Böylece kişiler tarafından benimsenen amaçlar uyum içinde çalışmalarını sağlarken art niyetli davranışları da engellemektedir. Başka bir ifadeyle belirtmek gerekirse güvene dayalı ilişkiler ortak amaçların benimsenip yaygınlaşmasına, benimsenip yaygınlaşan amaçlar da güvene dayalı ilişkiler kurulmasına olanak tanır. Böylelikle ilişki içinde bulunan kişilerin örgütsel değerleri fark edip benimsemesi sağlanmış olur (Tsai ve Ghoshal, 1998: 465-467).

1.3.3. Turizm İşletmelerinde Sosyal Sermaye İle İlgili Çalışmalar

İlgili literatür incelendiğinde turizm işletmelerinde sosyal sermayeyi konu alan çalışmaların oldukça sınırlı sayıda olduğu fark edilmektedir. Doğrudan turizm işletmelerini konu alan sosyal sermaye çalışmalarına ait bilgiler ve çalışmaların sonuçları aşağıda verilmektedir.

Brien ve Smallman (2011) otel yöneticilerin yönetim tarzlarıyla sosyal sermaye ilişkisini ölçmek amacıyla 20 otel yöneticisiyle derinlemesine mülakat gerçekleştirmiştir. Yapılan mülakatlar sonunda hümanist yaklaşım ile realist yaklaşımı harmanlayarak yapılan yöneticiliğin otellerdeki sosyal sermayeyi geliştirdiği saptanmıştır.

Brien, Ratna ve Boddington (2012) yaptıkları çalışmayla lüks otel işletmelerindeki sosyal sermayenin işletme verimliliğini etkileyip etkilemediğini incelemiştir. Sosyal sermayeyi; bağlılık, iletişim, etki, güven ve sosyal ilişkiler olarak 5 boyutta inceleyen çalışma sonucunda en düşük ortalamanın güven unsuruna ait olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışanların yaşları ve hizmet süreleri arttıkça güven unsurunun da arttıracağı savunulmaktadır. Ayrıca lüks otel işletmelerindeki sosyal sermayenin işletme

verimliliğini arttırması çalışmanın önemli sonuçlarından birisi olarak gösterilmektedir.

Brien, Thomas ve Hussein (2013) yeni Zelanda'daki otel işletmelerindeki sosyal sermaye seviyesini tespit etmek istemiştir. 31 otelden 509 kişiyle anket yöntemiyle verilerin toplandığı çalışmada otel çalışanlarının sosyal sermaye düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kim vd. (2013) çalışmalarında otel işletmelerindeki sosyal sermaye, bilgi paylaşımı ve örgütsel performans ilişkisini tespit etmek istemiştir. Bu amaç doğrultusunda Kore'de faaliyet gösteren 14 adet beş yıldızlı otel işletmesinden toplam 486 çalışana anket uygulanmıştır. Çalışma sonucunda sosyal sermayenin örgütsel performansı etkilediği ve bu etkide bilgi paylaşımının da etkin rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sainaghi ve Baggio (2014) sosyal sermayenin otel performansına etkisini ölçen bir çalışma yapmışlardır. Çalışma İtalya'da faaliyet gösteren 84 oteli kapsamaktadır. Araştırma sonucunda yapısal sosyal sermaye, otel performansını etkileyen en güçlü unsur olarak ifade edilmiştir. Çalışmada yoğun olmayan dönem ve kötü kuruluş yeri dezavantajlarının üstesinden gelinmesi sosyal sermayenin etkin kullanımına bağlanmıştır.

Dai vd. (2015) çalışmalarında otellerin sosyal sermayelerinin finansal performansları ile ilişkisini araştırmışlardır. Araştırma sonucunda sosyal sermayenin otellerin finansal performanslarına olumlu etkisi saptanmıştır. Ayrıca otellerin rekabet avantajı elde etmeleri için sadece sosyal sermayeyi biriktirmeleri değil aynı zamanda sosyal sermayeye yatırım yaparak onu geliştirmelerinin gerekliliği de çalışmada vurgulanmıştır.

1.4.Psikolojik Sermaye Kavramı

Günümüz işletmeleri örgütsel etkinliklerini artırmak için ellerinde bulundurdukları ekonomik sermayelerinin yanı sıra beşeri sermayelerini de artırma eğilimi içine girmişlerdir. Çünkü beşeri sermaye işletmelerin verimliliğini artırmalarında önemli bir etkiye sahiptir. İşletmeler etkinliklerini en üst seviyeye çıkaracak stratejilerini

geliştirmek ve bunları uygulama basamağında insan faktöründen faydalanacakları için beşeri sermaye işletmenin temel fonksiyonlarından birisini oluşturmuştur. Bu nedenle günümüzde gelişmek ve güçlenmek isteyen bir işletme sahip olduğu ekonomik güç ile birlikte beşeri güce de sahip olmalıdır. Söz konusu bu güç ise çalışanların sahip olduğu pozitif yönlü psikolojik iyi oluş haliyle mümkündür.

Geçmiş dönemlerde bireylerin tükenmişliği, tatminsizliği gibi olumsuz özellikleri ile ilgilenen psikoloji bilimi günümüzde pozitif psikoloji akımı doğrultusunda yaşamın bireylere sağladığı olanaklar ve mutlu bir yaşama erişebilme üzerinde durmayı hedeflemiştir (Caprara ve Cervore, 2003). Psikolojide yaşanan bu değişimle beraber işletmeler arası rekabette de insan faktörünün önemini ortaya koyan beşeri, sosyal ve psikolojik sermaye gibi kavramlar değer kazanmaya başlamış ve bireylerin zayıflıkları veya aksaklıklarından ziyade güçlü yanlarını ortaya çıkarmayı amaçlayan yaklaşımlar gelişmeye başlamıştır. Pozitif psikolojiye göre insanlar neyin yanlış olduğuna değil, neyin doğru olduğuna ve bu doğrunun nasıl geliştirilmesi gerektiğine odaklanmalıdırlar (Luthans ve Youssef, 2004).

Pozitif psikoloji üzerine yapılan çalışmaların artmasıyla kavram genişlemiş (Wiegand ve Geller, 2004) ve 1999 yılında ilk kez Martin Seligman tarafından psikolojik sermaye kavramı literatüre kazandırılmıştır. Yazar, psikolojinin insanların normalden farklı olan yönlerinin üzerinde durduğunu fakat kişilerin olumlu yönlerini göz ardı ederek tespit etmediğini ve geliştirmeye çalışmadığını fark etmesi üzerine kişilerin daha mutlu, daha başarılı ve psikolojik açıdan daha iyi hale getirilmesi için gereken unsurların üzerinde durulması gerektiğini belirtmiş ve psikolojik sermaye kavramını ortaya çıkartmıştır (Gable ve Haidt, 2005; Linley vd., 2006). Seligman ve Csikzentmihalyi (2000) pozitif psikolojiyi; kişinin yaşam kalitesini arttıran, hayatın anlamsızlığı ve monotonluğu gibi olguları yok eden, pozitif kişisel deneyimler, pozitif kişisel özellikler gibi pozitif olguların tümü olarak tanımlamaktadır.

Birey, grup ya da örgütlerin faaliyetlerini sürdürüp, gelişimlerine katkıda bulunan ve yaşam koşulların iyileştirilmesi olarak nitelendirilebilen pozitif psikoloji, kişilerin olumlu yönlerinin güç kazanması amacıyla geliştirilmiş ve örgütsel gelişimin sürekliliğine olumlu katkıda bulunmuştur. Pozitif psikoloji, sıradan bir kişinin nelere

sahip olması gerektiğini, nelere ihtiyaç duyduğunu, hangi yönlerinin güçlü olduğunu ve hangi yönlerinin gelişim gösterdiğini belirlemek için yapılan bir inceleme faaliyetidir (Luthans vd., 2007). Kişilerin yaptığı davranışların hangilerinin doğru hangilerinin yanlış olduğunu incelemek yerine, kişilerin yalnızca doğru davranışlarının neler olduğuna ve bu davranışların nasıl geliştirileceğiyle ilgilenen psikolojik sermaye, kişilerin kendi gelişimini sağlamasında ve başarılı olmasında önemli bir yere sahiptir (Luthans vd., 2006).

Seligman'ın oluşturduğu pozitif psikoloji akımı örgütlerde iki farklı alt akım şeklinde kendini göstermiştir. Bu alt akımlar; Pozitif Örgütsel Düşünce Okulu ve Pozitif Örgütsel Davranış olarak isimlendirilmektedir. Pozitif Örgütsel Düşünce Okulu, kriz ve olumsuz bir durum söz konusu olduğu takdirde örgütün devamlılığının korunması için gerekli olan pozitif özelliklerin üzerinde durmaktadır. Pozitif Örgütsel Davranış ise pozitif yönlü insan kaynağı çalışmaları yaparak pozitif bir çalışma ortamı oluşturmayı amaçlamaktadır (Luthans, 2002).

Örgütsel başarının yakalanmasında fiziksel sermaye ile birlikte beşeri sermayenin de etkili olduğunun ortaya çıkartmasıyla, işletmeler çalışanlarına daha fazla ilgi göstermeye başlamışlardır (Bourdieu 1973; Lee vd., 2015). Yapılan çalışmalar örgütsel başarının çalışan performansı, motivasyonu, örgütsel bağlılığı ve iş tatmini ile doğrudan ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca söz konusu bu unsurların oluşması çalışanların psikolojik açıdan iyi olmalarıyla ilişkilidir. Bu sebeple çalışanların kapasitelerinin açığa çıkartılması için onlara fırsatlar sunulmalı ve yeteneklerini geliştirebilecekleri ortamlar oluşturulmalıdır (Kara, 2014: 3).

Yönetim anlayışındaki değişiklikler ve çalışanların işletme içindeki değerinin anlaşılması ile işletmelerde köklü değişiklikler meydana gelmeye başlamıştır. İşletmelerin gösterdikleri bu değişim ve gelişim rakip işletmeleri geride bırakarak onlara karşı rekabet avantajı sağlamalarına olanak sağlamıştır (Polatçı, 2011). Ancak işletmelerin kazandığı bu rekabet avantajı sahip oldukları sermaye türlerini en etkin şekilde kullanabilmelerine bağlıdır (Bourdieu, 1986; Yarcı, 2011). Bu nedenle maddi sermayeye gösterilen önem kadar maddi olmayan sermayeye de önem göstermek zorunda kalan işletmeler sürdürülebilir rekabet avantajını korumak için insan

faktörünü de kapsayan psikolojik sermayeye yatırım yapmaya başlamışlardır (Luthans ve Youssef, 2004).

Psikolojik sermayeye yatırım yapan işletmeler, örgütsel davranış olgusunun merkezine, çalışanların psikolojik sermaye seviyelerini belirlemeyi ve bu sermaye seviyesini geliştirmeyi koymuşlardır. Çalışanların pozitif psikolojik gelişimi olarak ifade edilen psikolojik sermaye, iş ile ilgili başarılması zor görevleri başarıyla sonuçlandırmak için ihtiyaç duyulan güvene sahip olmayı, gelecekteki görevlerin üstesinden geleceğine dair pozitif inancı taşımayı, hedeflerini gerçekleştirebilmek için azimli olmayı ve zorluklar karşısında yılmamayı içine alan bir kavramdır (Luthans vd., 2007).

Psikolojik sermaye, çalışanların bireysel gelişimlerini hızlandırıp, performanslarını yükselteceği gibi örgütsel açıdan da işletme verimliliğinin arttırıp, rekabet avantajı elde edilmesine imkân sağlayacaktır (Çetin ve Basım, 2012). Bu nedenle çalışan üyesi oldukları işletmelerde karşılaştıkları pozitif bir yaklaşım ve destekleyici bir örgüt kültürüyle kişisel gelişimlerini daha hızlı gerçekleştirecektir. Destekleyici örgüt kültürü sayesinde işletme içinde oluşan olumlu hava, çalışanların örgüt kültürüyle daha uyumlu ve güven dolu davranışlar sergilemesine neden olacaktır. Ayrıca çalışanların işletme içinde üstlendikleri görevlerde desteklenmeleri ve teşvik edilmeleri çalışanları işletmeye karşı pozitif duygular beslemeye itecektir (Çetin vd., 2013). Pozitif duygular ise çalışanın işletmeyi daha fazla benimsemesini sağlayacaktır. Dolayısıyla işletmelerin destekleyici örgüt kültürü oluşturmaları sayesinde pozitif bir örgüt iklimi yaratılacak ve bu durum da çalışan psikolojisini olumlu yönde etkileyecektir (Özdevecioğlu, 2009; Eisenberger vd., 1986).

1.4.1. Psikolojik Sermayenin Bileşenleri

Bireysel gelişimi esas alan ve bireylerin örgütsel yapıya uyumunu kolaylaştıran psikolojik sermaye, farklı bileşenlerinden meydana gelen bir kavramdır (Karacaoğlu ve İnce,2013). Luthans ve Yousseff (2007)'e göre psikolojik sermaye kavramını oluşturan başlıca bileşenleri dört başlıkta toplamak mümkündür. Bu bileşenler; çalışanların üstlendiği görevlerde başarılı olmalarını sağlayacak öz güven (öz yeterlilik), mevcut durumda başarılı olduklarına ve gelecekte de başarılı olacaklarına

ilişkin olumlu beklenti (iyimserlik), gelecekteki hedeflerine ulaşmadaki azimleri ve inançları (umut), yaşadıkları sorunları atlattıklarını ve sıkıntılara göğüs germelerini sağlayacak direnç (dayanıklılık) olarak sıralanabilir (Luthans vd, 2010). Ancak bu dört bileşen arka planda birbirlerine bağlı ve birbirlerinden etkilenen bir yapıya sahiptirler (Avey vd, 2009). Bu sebeple psikolojik sermayeyi oluşturan bu dört bileşenin bir uyum içinde kullanılması gerekmektedir. Çalışanların başarıya ulaşmaları buna bağlıdır. Çünkü umudu yüksek olan çalışan bir problemle karşılaştığı zaman yılmadan, farklı yöntemler deneyerek, sorunun üstesinden gelmeye çalışacaktır. Umudunun yüksek olması ise iyimserlik, öz yeterlilik ve dayanıklılık seviyesinin yüksek olmasına bağlıdır (Luthans vd, 2010).

1.4.1.1.Öz Yeterlilik

Öz yeterlilik kavramı Albert Bandura'nın (1977; 1982; 1997) Sosyal Bilişsel Teorisine dayanmaktadır (Bandura, 1977; Scwarzer ve Fuchs, 1995; Zulkosky, 2009; Luthans, 2010). Söz konusu teori, örgütsel davranışı çalışanlar, çevre ve davranışın kendisi arasındaki neden sonuç ilişkileriyle açıklamaktadır. Etkileşim sebebiyle oluşan neden sonuç ilişkileri çalışanların kişiliklerini yapılandırmaktadır (Stajkovic ve Luthans, 1998). Öz yeterlilik çalışanların nasıl hissedeceklerini, kendilerini nasıl motive edeceklerini, nasıl düşünceleri ve davranışları gerektiğini belirlemektedir (Bandura, 1997).

Bir işi başarmada kendinize ne kadar inanıyorsunuz? Başarıyı yakalamak için ihtiyaç duyduğunuz unsurlara sahip olduğunuzu biliyor musunuz? Bütün bu ihtiyaç duyduklarınızın içinizde bulunduğunun farkında mısınız? Soruları iyimserlik ve umut değişkeniyle bağlantılı görünse de aslında öz yeterlilik kavramıyla temelden ilişkilidir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007: 33). Bandura, öz yeterlilik kavramını; kişilerin yaşamlarına etki eden olayları kontrol altına almak ve bu olayları yönetmek için kişinin yeteneklerine olan inancı olarak tanımlamaktadır. Bandura (1997)'ye göre kişiler, üstelendikleri görevi başaramayacaklarını düşündüklerinde onları harekete geçirmek için gerekli olan dürtü oluşmayacaktır. Veleve ki dürtü oluşsa bile ulaşmak istenilen hedefe varmadan yok olacağı için görev başarısız olacaktır. Bu sebeple öz yeterlilik, bireyin yapmakla yükümlü olduğu görevi tamamlamak için gerekli davranışları organize edebilme kapasitesi olarak tanımlanmıştır.

Stajkovic ve Luthans (1998, 66) ise öz yeterliliği örgütsel bakış açısıyla yorumlayarak; çalışanların bir işin üstesinden gelmesi için gereksinim duyduğu eylem, motivasyon ve bilişsel kaynakları koordineli bir şekilde kullanabilmesi adına kendine duyduğu güven olarak tanımlamaktadır. Kısacası çalışanın bir işi başarmadaki kendine duyduğu güven olarak da tanımlana bilir (Bandura, 1977; Scwarzer ve Fuchs, 1995; Zulkosky, 2009).

Bandura (1997) öz yeterliliği tanımlarken öz yeterliliği yüksek olan kişilerin amaçlarını belirlemede daha etkili olduklarını, üstlendikleri görevleri daha hızlı kabullendiklerini ve başarısızlıkla karşılaştıklarında daha çabuk toparlanıp olumsuz durumu atlatabildiklerini ifade etmiştir. Luthans, Youssef ve Avolio (2007) ise konuya örgütsel bakış açısıyla yaklaşmaktadır. Yazarlar çalışmalarında öz yeterliliği yüksek olan çalışanların beş temel özelliği bulunduğunu savunmaktadır. Bu özellikler; kolayı yerine zor görevi tercih etmek, karşılaştıkları zorluklara meydan okumak, dışsal bir motivasyon kaynağına ihtiyaç duymamak, amaçlarını gerçekleştirmede gerekli çabayı göstermek ve engellerin üstesinden gelmede sabırlı davranmak şeklinde sıralanabilir.

Luthans ve Peterson (2002) öz yeterlilikten, işgörenin bir işin üstesinden gelebilmesi için kendine olan güveni ve o işi başarabilme yeterliliği olarak bahsetmektedir. Kendine verilen bir işi başarabilme yeterliliği, işgörenin kendine olan güvenini arttırabilir. Kendine güveni yüksek olan işgörenler ise sorunlarla yüzleşebilecek cesareti kendilerinde bulabilir, sorunları çözebilmek için çabalayabilir ve engellerle karşılaştığında ise umudunu yitirmeden mücadele etmeye devam edebilirler.

Başlangıçta klinik ve eğitim psikolojisinin inceleme alanında kendine yer bulan öz yeterlilik kavramı zamanla geniş alanlara yayılmış ve başlangıçtaki dar alanından kurtularak genel psikoloji alanına yayılmıştır (Sherer vd, 1982). Daha sonra öz yeterlilik ve işletme performansı arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalarda belirgin bir şekilde artış meydana gelmiş, öz yeterliliğin iş yerinde çalışanlar açısından önemi ve motivasyona katkısıyla ilgili çalışmalar araştırma konusu olmaya başlamıştır (Stajkoviç ve Luthans, 1998; Gist ve Mitchell, 1992).

Stajkovic ve Luthans (1998), Luthans ve Peterson (2002), Semmer (2003), Mau (2000), Öneren ve Çiftçi (2013), Yalçın (2016) yapmış oldukları çalışmalarda öz yeterliliği yüksek olan işgörenlerin çalışmış oldukları ortamlarda iş ile ilgili daha az psikolojik ve fiziksel kaygı yaşadıklarını, iş performansları ve yönetsel açıdan güçlü olmak için gerekli olan yönetsel etkililik düzeylerinin daha yüksek olduğunu, problem çözme ve karar verme davranışlarında daha etkili olabildiklerini ortaya koymuştur (Sherer vd., 1982; Luszczynska, Dona ve Schwarzer, 2005).

1.4.1.2. İyimserlik

Seligman vd. (2005) tarafından pozitif psikolojinin bileşenlerinden biri olarak nitelendirilen iyimserlik kavramı; olaylara olumlu yönden yaklaşır, bu şekilde açıklayan bir olgudur. Luthans ve Youssef (2004)'a göre iyimserlik, kişilerin olumlu olayları içsel ve kalıcı, olumsuz olayları ise dışsal ve geçici olarak tanımladığı bir bakış açısıdır. Keleş (2011) tarafından ise kişilerin genellikle iyi olaylar yaşayacağına ilişkin beklentileri olarak ifade edilmektedir.

İyimserlik, genel anlamda insanların beklentileriyle ilgili olan duygu ve düşüncelerini yansıtan bir kavramdır. İyimserler olaylara olumlu yönden yaklaşır ve oluşacak sonucun en olumlu sonuç olacağına dair beklenti içinde olurlar (Carver, 2002; Belcher, 2009). İyimserlerin karşılaştıkları olaylara bakış açıları pozitif yönlüken, kötümserler olumlu olaylara da negatif bir tavır ile yaklaşmaktadırlar (Hayer, 2007). Bu sebepten dolayı iyimserler yaşadıkları olumsuz durumlar karşısında da pozitif tavırlarını kaybetmeden durabilirler.

Çetin ve Basım (2012) iyimser ve kötümser kişilerin özelliklerini şu şekilde belirtmektedir; iyimser kişiler karşılaştıkları kötü olayları dışsal (benim hatam değil), değişken (bu yaşanan sadece bugüne özel bir durum) ve spesifik (yalnızca bu olay) olarak görme eğilimindedir. Kötümser kişiler ise karşılaştıkları kötü olayları içsel (benim yüzümden oldu), sabit (bu her zaman oluyor) ve genel (her olay) şeklinde değerlendirme eğilimindedir.

Seligman (1998) iyimserliğin öğrenilecek bir tutum olduğunu belirtmekte ve kişilerin yaşadıkları olumsuz durumlarda bile pozitif bakış açılarını kaybetmeden iyimser kalabileceklerini ifade etmektedir. Bu sebeple iyimserlik, kötümser bir bakış açısının benimsenmesine karşın olaylara olumlu yaklaşmayı ve bu olumlu duruştan hareketle pozitif tutum ve davranış sergilemeyi amaçlamaktadır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000).

Konuya örgütsel açıdan yaklaşıldığında ise iyimser çalışanların kötümser çalışanlara göre işletmeye daha faydalı olacağı düşünülmektedir. İyimser çalışanlar çalışmak için kolay motive edilebilirler ve daha yüksek bir morale sahiptirler. Aynı zamanda zorlukları aşmada daha sabırlı ve azimli iken hedeflerine ulaşmada ise daha isteklidirler. Psikolojik ve fizyolojik açıdan daha güçlü bir yapıları vardır ve hataları kendi yetersizliklerinden kaynaklandığı görüşü yerine atlatılabilir, küçük, bir defaya mahsus bir sorun olarak görmektedirler (Luthans, 2002).

Çalışanların iyimserliği geliştirilirken bazı noktalara dikkat edilmesi gerekmektedir. Örneğin işletme içindeki bir yönetici aşırı miktarda iyimserlik sergilerse gerekli hamlelerin yapılmasını aksatabilir ve işletmenin farklı maliyetlere katlanmasına neden olabilir (Luthans, 2002). Ancak psikolojik sermayenin bileşeni konumundaki iyimserlik gerçekçi ve olumlu duyguların bir yansımasıdır (Luthans vd, 2007). Bu noktada gerçekçi yaklaşım, iyimserliğin sonuçlarının iyi ya da kötü olmasına sebep verecek anahtar unsur rolündedir. Çünkü çalışanlar yaşadıkları olayları gerçekçi bir tavırla değerlendirmezlerse başarısızlıklarının sebebini sürekli başka kişilerde arayabilirler. Ayrıca başarısızlığın gerçek sebebini öğrenmeden başkalarını suçlamak, başarısızlıktan ders çıkartmayı engelleyeceği gibi, o başarısızlığın tekrar edilmesine de sebebiyet verebilir. Problemin gerçek nedeninin öğrenilmesi ve hatadan ders çıkarılması psikolojik sermayenin iyimserlik bileşeni ile örtüşen davranışlardır (Akçay, 2012).

1.4.1.3.Umut

Psikolojik sermaye bileşenlerinden bir olan “umut” kişileri amaçlarına ulaştıracak yöntem ve amacı gerçekleştirmek için gerekli olan enerji olmak üzere iki unsurun bir araya gelmesiyle oluşmuştur. Umut sadece bir olayın gerçekleşmesini istemek

anlamına gelmemektedir, aynı zamanda o işin gerçekleşebilmesi için gerekli olan yöntemin de belirlenmesi anlamına gelmektedir (Kara ve Beğenirbaş, 2016). Bu iki unsurun birleşmesi sonucu oluşan umut kavramı, amaçların gerçekleşmesinde gerekli olan yolların belirlenmesini ve bu yollarla ulaşılabilecek amaç için gerekli olan motivasyonun oluşmasını gerektirmektedir (Sneyder, 2000; Peterson ve Luthans, 2003).

İşletme çalışanların umudu yüksek duruşları, hedeflerine ulaşmada onları harekete geçirecek bir güç olarak ifade edilebilir. Bu sebeple çalışanların hedeflerine yönelik motivasyonlarının artması enerjilerinin de artmasına neden olacaktır. Enerjisi artan çalışanlar ise hedeflerine ulaşmada daha güçlü olacaklardır (Snyder, 2000; Luthans ve Youssef, 2007). Benzer şekilde Luthans ve Youssef (2004: 20), umut kavramını “çalışanların amacını elde edebilmesi için duyduğu istek ve hedefine ulaşmada izleyeceği yolları belirlemesidir” şeklinde tanımlamaktadır. Ayrıca çalışanların hedeflerine ulaşmada gerekli olan enerjiyi harcama isteği ve içselleştirilmiş bir kararlılık ve eylemlilik bilinciyle hedeflerini başarmak için çaba göstermesi olarak açıklamaktadır.

Yapılan çalışmalar, işgörenlerin umudunun zihinsel ve fiziksel sağlıklarının korunmasında etkili bir özellik olduğunu ortaya koymaktadır (Luthans ve Jensen, 2005). Bu sebeple işgörenlerin umutlarının geliştirilmesi gerekmektedir. Kesin ve açık bir şekilde belirtilmiş hedefler ve söz konusu hedeflere ulaşmak için izlenecek yol, işgörenlerin umutlarının artırılması için önemli unsurlardır. Diğer yandan büyük problemlerin küçük parçalara bölünmesi ve işgörenlerin bölünmüş olan bu küçük problemleri deneyimlemesi de umut seviyelerinin atmasını sağlayacaktır. Ayrıca yöneticilerin işgörenlerine başarılı olacaklarmış gibi davranması, başarının çok yakın olduğu gibi söylemlerde bulunması işgörenlerin başarı isteğinin arttırıp umutlarını yüksek tutmalarını sağlayacaktır (Luthans ve Youssef, 2004). Ancak böyle bir durumda unutulmaması gereken bir durum vardır. Umudun etkili olabilmesi için psikolojik sermayenin diğer boyutlarında olduğu gibi gerçekçilik gerekmektedir. Gerçekçilikten uzak söylem ve davranışlar umudu arttırmayacağı gibi örgüt için potansiyel bir tehdit unsuru taşımaktadır (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007).

1.4.1.4.Dayanıklılık

Dayanıklılık üzerine yapılan ilk çalışmalar kötü olaylar yaşayan bireylerin söz konusu bu olaylara karşı gösterdikleri dayanma gücünü ve uyumunu konu edinmiştir. İlk çalışmalar “kim psikolojik açıdan daha fazla dayanıklıdır?” Ya da “psikolojik açıdan dayanıklı olan kişilerin ortak özellikleri nelerdir?” tarzı soruların cevabını bulmak amacıyla yapılmıştır (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007: 111). Daha sonraları ise dayanıklılık olgusu Seligman ve Csikszentmihalyi (2000) tarafından pozitif psikoloji ile ilişkilendirilmiştir.

Dayanıklılık, psikolojik sermayenin bileşenlerinden birisi durumundadır. Kavram olarak incelendiğinde, herhangi bir olumsuz durumla karşılaşıldığında olumlu davranabilme ve gelişim göstermeye devam edebilme olarak tanımlanabilir (Luthans, 2002). Dayanıklılığı yüksek kişilerin söz konusu olumsuz durumlara karşı esnek davranabilmeleri gerekmektedir. Çünkü esneklik sayesinde çalışanlar olumsuz durumlara adapte olabilir ve gelişimi etkileyen olumsuzlukları atlatabilir. Aynı zamanda, esnekliği yüksek olan çalışanlar rekabet koşullarına ve değişken örgüt yapısına daha kolay uyum sağlayabilmektedir (Akçay, 2012). Böylelikle çalışanlar yaşadıkları olumsuzlukları kısa sürede atlatabilir ve olumsuzluk öncesi performanslarını tekrar yakalayabilirler. Bu durum ise hem çalışan performansını hem de verimliliğini olumlu yönde etkileyecektir (Coutu, 2002; Luthans, 2002).

Dayanıklılığı üst seviyede olan çalışanlar gerçekleri tüm yönleriyle kabul eder, başarıya inanır, güçlü değerlere sahip olur ve ani gerçekleşen olaylar karşısında yeteneklerini daha çabuk sergilerler (Erkuş ve Fındıklı, 2013). Söz konusu bu özellikler çalışanların dayanıklılık seviyelerini arttıran niteliklerdir. Dolayısıyla bu özelliklerin artması çalışanların dayanıklılık seviyesinin de artması anlamına gelmektedir. Diğer bir deyişle çalışanların dayanıklılık seviyesinin yükselmesi için onların zor durumlarla baş edebilme güçlerinin de artması gerekmektedir. Bu ifade ise dayanıklılığın neden psikolojik sermaye bileşenlerinden birisi olduğunu göstermektedir (Luthans vd., 2007).

Önemli bir problem veya risk ile karşılaşıldığında, çalışanın bu durumun üstesinden gelebilme yeteneği (Luthans, 2002) olarak da ifade edilen dayanıklılık kavramı

çalışanın sıkıntıya uyum sağlaması ya da sıkıntının üstesinden gelmesi durumudur (Holaday ve McPhearson 1997). Çalışanlar dayanıklılık sayesinde zor ve başarısız durumlara kolayca uyum sağlayabilir ve eski durumuna göre daha üstün bir performans sergileyebilir (Akçay, 2012).

1.4.2. Turizm İşletmelerinde Psikolojik Sermaye İle İlgili Çalışmalar

Geçmiş çok eskilere dayanmayan psikolojik sermaye ile ilgili çalışmalar, turizm alanında da yeni yeni artmaya başlamıştır. Turizm literatür incelendiğinde Appollis (2010) tarafından yazılan yüksek lisans tezinin psikolojik sermaye ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi konu edindiği görülmektedir. Araştırma sonucunda ise psikolojik sermaye ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Bu çalışmadan bir yıl sonra Mathe (2011) doktora tezini hazır yemek restoranı çalışanları üzerine yapmış ve psikolojik sermaye, algılanan prestij ile servis kalitesi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Turizm alanında yapılan bir başka çalışmada Kaplan ve Biçkes (2013) Nevşehir ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmesi çalışanları üzerine incelemeler yapmış ve çalışmada psikolojik sermaye düzeyi ile iş tatmini düzeyi arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Lin (2013) ise, otel çalışanlarına yönelik yaptıkları çalışmada psikolojik sermayenin iş tükenmişliğini olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Dönmez ve Birdir (2014) psikolojik sermayenin turizm alanına kullanılıp kullanılmayacağına dair incelemeler yapmış, bun sonucunda psikolojik sermaye ve bileşenleri, literatürdeki araştırmalardan hareketle açıklanmış ve ilişkili olduğu değişkenler özetlenerek gelecekte bu konuda çalışmak isteyen araştırmacılara önerilerde bulunulmuştur. Çelik ve Tabak (2014) ise Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren konaklama işletmesi çalışanları üzerine yaptığı çalışmada psikolojik sermayenin iş stresi ve işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediğini ortaya çıkarmıştır. Bir başka çalışmada da Çelik, Turunç ve Bilgin (2014) turizm çalışanlarına yönelik bir araştırma yapmış, yapılan bu çalışmada ise çalışanların adalet algılarının ve iyilik hallerinin psikolojik sermayelerini olumlu olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Paek vd. (2015) otel çalışanlarının psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça daha yüksek iş bağlılığına, iş tatminine ve örgütsel bağlılığa sahip

oldukları sonucunu ortaya çıkarmışlardır. Aynı yıl yapılan bir başka çalışma ise Jung ve Yoon (2015) tarafından kaleme alınmıştır. Söz konusu çalışmada psikolojik sermayenin iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine önemli bir etkiye sahip olduğu vurgulanmıştır. Karatepe ve Karadaş (2015) tarafından yapılan çalışmada ise, otel çalışanlarının psikolojik sermaye düzeyleri ne kadar yüksek düzeyde olursa aynı düzeyde işlerine bağlı oldukları ve aynı zamanda daha fazla iş, yaşam ve kariyer tatminine sahip oldukları anlaşılmıştır.

Kara ve Beğenirbaş (2016) psikolojik sermayelerinin duygusal emeğe olan etkisini araştırmak amacıyla 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarına yönelik bir araştırma yapmışlardır. Çalışma sonucunda psikolojik sermayenin duygu gösterimine pozitif etki ettiği dahası psikolojik sermaye düzeyi yüksek çalışanların daha samimi ve içten davranış gösterme eğiliminde oldukları sonucuna varılmıştır. Kim vd. (2017) de, psikolojik sermayenin otel çalışanların iş yaşam kalitesini ve hizmet geliştirme performansını arttırdığını, işten ayrılma niyetini ise azalttığını vurgulamışlardır. Ayrıca çalışmada, iş yaşamı kalitesinin psikolojik sermaye ile işten ayrılma niyeti ve hizmet geliştirme performansı üzerinde kısmi aracılık etkisine sahip olduğu belirtilmektedir. Kızanıklı ve Çöp (2017) ise İstanbul'daki beş yıldızlı otel çalışanlarına yönelik yaptıkları araştırmada, psikolojik sermaye ile iş performansı arasındaki ilişkiyi tespit etmişlerdir. Araştırma sonucuna göre psikolojik sermaye iş performansını anlamlı bir düzeyde etkilemektedir. Bununla birlikte, otel çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin artması iş performanslarının da artmasına neden olduğu sonucu elde edilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL SOSYALLEŞME

2.1.Sosyalleşme Kavramı

Sosyalleşme terimi Türkçeye İngilizce kökenli bir kelime olan “socialization”dan geçmiştir. Konuyla ilgili literatür tarandığında “socialization” terimine karşılık “sosyalleşme”, “sosyalizasyon” ve “toplumsallaşma” terimlerinin kullanıldığı görülmektedir. Ancak “toplumsallaşma terimine toplum bilimcilerin çalışmalarında, “sosyalizasyon” ve “sosyalleşme” terimlerine ise daha çok yönetim bilimcilerin çalışmalarında rastlanmaktadır. Yönetim bilimcilerin çalışmalarında yer bulan bu iki terim arasındaki kullanım sıklığına bakıldığında ise büyük birçoğu “sosyalleşme” teriminin “sosyalizasyon” terimine tercih edildiği görülmektedir (Usta ve Örgün 2016). Bu sebeple örgütsel sosyalleşmeyi konu alan bu çalışmada terimlerin farklı kullanımlardan doğabilecek anlam ve ifade karışıklıklarını önlemek amacıyla “sosyalleşme” teriminin kullanımı uygun görülmüştür.

Bir insan dünyaya geldiği andan itibaren hangi toplumda dünyaya geldiyse o toplumun bir üyesi olarak kabul edilir (Kuşdemir, 2005: 9). Büyüme sürecinde içinde bulunduğu topluma göre şekillenen insan aile, akraba, arkadaş, okul, gibi çeşitli gruplar ile hayatı boyunca etkileşim içinde olarak toplumun tutum, davranış ve düşünce tarzı gibi pek çok özelliğini öğrenir (Özkan, 2005: 9). Bu öğrenme yaşam boyu devam eder ve öğrendiklerinin içinde bulunduğu gruplara öğretmek çift yönlü bir etkileşim oluşturur. Diğer bir deyişle insanlar hayatı boyunca bir yandan üyesi olduğu gruplar tarafından şekillendirilirken, öte yandan da üyesi olduğu bu tür grupları şekillendirmektedir (Sezal, 2003). İnsan sosyal çevresiyle sürekli karşılıklı bir etkileşim içinde bulunmaktadır. Bu etkileşimin sonucunda, toplumdan davranış

kalıplarını öğrenen ve bu kalıpları uygulayan insan, toplumun bir parçası haline gelmektedir. İşte bu topluma uyum gösterme ya da toplumdan biri olma sürecine “sosyalleşme” denilmektedir (Güçlü, 1996; Doğan, 2000; Özçelik, 2008: 3). Bir başka ifadeyle sosyalleşme, insanın üyesi olduğu grubun normlarını, değerlerini, tutumlarını ve davranışlarını öğrenirken aynı zamanda da benimseyerek özümsemesi olarak tanımlanabilir (Güney, 2008). Toplumla uyum içinde olan birey, toplumla özdeşleşip onun bir parçası halini alacaktır. Ancak bu durumun gerçekleşmemesi halinde toplum, bireyin davranışlarını yadırgayacak ve onu dışlayacaktır. Bunun sonunda da bireyin topluma yabancılaşması meydana gelecektir (Usta ve Örgün, 2016).

Sosyalleşme kavramıyla ilgili tanımlara bakıldığında konuyu sosyolojik açıdan inceleyen Memduhoğlu (2008) sosyalleşmeyi, toplumun sahip olduğu değerlerin kişiye aktarılması toplumsal hayatta oynayacağı rolleri öğrenmesi süreci olarak tanımlamaktadır. Bakıroğlu (2013) ise bireyin yaşadığı toplumda karşı karşıya gelebileceği durumlarda o topluma ait becerileri, tutumları, değer ve davranışları öğrenip bu unsurlara göre hareket etmesi durumu olarak açıklamaktadır.

Sosyoloji alanında çalışan Etzioni (1875) ve O’Sullivan (1997) sosyalleşmenin bir öğrenme olgusu olduğunu savunmaktadır. Ayrıca söz konusu olan bu öğrenme olgusu ise kişinin toplumsal sisteme adaptasyonu amacıyla geçen süre olarak ifade edilebilir. Porter, Lawler ve Hackman (1981) ve Kartal (2003) ise sosyalleşmeyi; kişinin dâhil olduğu grubun yapısına ve standartlarına uyumu olarak tanımlamaktadır. Ergün (1992) sosyalleşmenin sosyal bir gruba üye olmak anlamına geldiğini belirtmektedir. Yazara göre birey yeni bir gruba dâhil olurken o gruba ait normları, üstleneceği rolleri, geleceği sosyal mevkileri, kendinden beklenen davranış, beceri ve yetenekleri, grup kültürünü, değer ve inançları öğrenerek bu unsurları benimsemesi gerekmektedir.

Kişilerin davranış şekillerinin oluşmasında ve var olan davranışlarının değiştirilmesinde sosyalleşme son derece etkili bir faktördür. Çünkü sosyalleşmenin ana görevi davranış değişikliği oluşturmaktır. Ayrıca davranışların değiştirilmesinde bir kaynak görevi üstlenmektedir. Kişiliğin gelişiminden kültürel unsurların

nedenlerinin açıklanmasına kadar çeşitli alanlarda önemli bir faktör olan sosyalleşme zaman içinde örgüt kavramıyla birlikte ele alınmaya başlanmıştır. Bunun sonucunda örgütsel sosyalleşme kavramı ortaya çıkmıştır (Kartal, 2007). Sosyolojiden uyarlanarak oluşturulan örgütsel sosyalleşme örgüt içindeki öğrenmelerle ve örgüte uyum sağlama süreciyle ilgilenmektedir (Çalık, 2006: 3). Sosyolojiden uyarlanmasına ve sosyoloji alanında açıkça tanımlanmasına rağmen sosyalleşme örgütsel açıdan tanımlanması zor bir kavram olmuştur (Zorlu ve Kara, 2010).

2.2.Örgütsel Sosyalleşme Kavramı

Farklı nitelikleri bulunan her insan kendine özgü istek ve beklentilere sahiptir. Özellikle insan faktörünün oldukça önemli olduğu işletmelerde göz ardı edilmeyen iş gücü söz konusu bu işletmelerin performanslarını yükseltecektir (Yüksel, 2004: 201). Bu sebeple işletmelerin insan kaynakları bölümlerinin örgüt bazında sosyalleşmeye gereken önemi göstermeleri gerekmektedir (Ertürk, 2011: 207). Çünkü işletmelerin etkin bir sosyalleşme süreci yönetmeleri işletmeye yeni katılan çalışanların örgüte uyum sağlama sürecini kısaltacak ve eski çalışanların da örgüte yabancılaşmalarını önleyecektir. Bu durumda, sosyalleşme sürecinin doğru bir şekilde yönetildiği işletmelerde, çalışan performansı ve buna ek olarak da işletme performansı arttırılmış olacaktır (Yüksel, 2004: 201). Aksi halde işletmelerde işgören devir hızı artacak, performans düşecek, olumsuz iş davranışları ve iş stresi ile memnuniyetsizlik gibi olumsuz birçok durum oluşmaya başlayacaktır (Feldman,1981; Van Maanen ve Schein, 1979).

Söz konusu bu olumsuzlukların yaşanmaması olumlu bir örgütsel sosyalleşme sürecinin sağlanmasına bağlıdır. İshakoğlu (1998), Memduhoğlu (2008) ve İplik (2009) örgütsel sosyalleşme süreciyle işletmelerin amaçlarını altı maddede sıralamaktadır. Bunlar;

- İşgörenlerin iş gereklerini öğretmesini sağlamak
- İşgörenler arasında sağlıklı ilişkiler kurmak
- Örgüt içi güç odaklarını işgörenlerin tanınmasını sağlamak
- İşgörelere örgütün ortak dilini öğrenmek
- Örgütsel amaç ve değerleri öğretmek

- Örgütün tarihini öğretmektir.

İşletmeler söz konusu bu amaçları gerçekleştirebilmek için örgütsel sosyalleşme süreciyle ilgilenmektedirler. Çünkü örgütsel sosyalleşme sayesinde işletmeler bu altı amacı gerçekleştirerek örgütün ilkelerini, kültürünü, tarihini bilen, işinde ihtiyaç duyduğu bilgi ve becerileri öğrenip benimsemiş işgörenler elde ederler (Balcı, 2003: 2-3).

İşgörenler her görev aldıkları örgütte o örgüte ait öğrenmeler gerçekleştirir. Daha sonra söz konusu örgütten ayrılıp yeni bir örgüte geçtiklerinde daha önceki iş tecrübeleriyle edindiği tavır, tutum, davranış ve beklentileriyle birlikte yeni örgüte katılmaktadır. Ancak yeni örgüte de yeni öğrenmeler gerçekleştirerek örgütteki işleyişi, örgüt içinde nasıl hareket etmesi gerektiğini, işiyle ilgili kural, prosedür, beceri ve amaçları da öğrenmek zorunda kalmaktadır. Söz konusu bu öğrenme, örgütsel sosyalleşme süreciyle gerçekleşmektedir (Fisher, 1986; Van Maanen ve Schein, 1979). Örgütsel sosyalleşme sürecinde işgörenler örgütün kültürüne ve diğer işgörenler tarafından kabul görmüş davranışlara uyum sağlamaya çalışırken bir yandan da örgütteki işlerin nasıl yürütülmesi gerektiğini öğrenirler (Cantekin, 2003: 24).

Sosyalleşme alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde öğrenmenin örgütsel sosyalleşme üzerindeki etkisi daha net anlaşılmaktadır. Van Manen (1979) örgütsel sosyalleşmeyi örgütsel bilginin işgörene öğretilme süreci olarak nitelendirirken Uğurlu vd. (2011) ise örgüt kültürünün işgörenlere öğretilmesi, benimsetilmesi ve işgörenlerin örgüt kültürüne olan katkısının sağlanması olarak nitelemektedir. Bu öğrenme sürecini işletmeler kendi çıkarları doğrultusunda yönlendirerek işgörenlerinin olumlu bir sosyalleşme süreci geçirmelerine katkı sağlayabilir. Olumlu bir sosyalleşme süreci yaşayan işgörenler işletmenin etkin birer üyesi olabilirler.

Kraimer (1997) işgörenlerin bazı eğitimler alarak etkin bir üyeye dönüştürülebileceğini savunmaktadır. Bunun için işgörenlerin alması gereken eğitimler aşağıda belirtilmektedir.

- Örgütsel amaç ve değerler

- Görev/rol becerisi
- Örgütsel geemiş
- Özel ve teknik diller
- Politikalar
- Sosyal bütünleşme

Söz konusu eğitimleri alan işgörenlerin işletmenin daha etkin bireyleri halini almaları beklenmektedir.

Feldman (1981) rgtsel sosyalleşmeyi, örgüte ye olmayan herhangi bir kişinin örgüte katılarak örgütün bir parçası olma süreci olarak tanımlamaktadır. Taormina (1997) ise örgütsel sosyalleşmeyi işgörenlerin iş ile alakalı kabiliyetlerini koruyarak, çalışma arkadaşlarıyla karşılıklı yardımlaşma temelli etkileşimler kurma ve örgüt kültürüne ait yöntemleri kabul etme süreci olarak belirtmektedir. apar (2007) işletmelerin amaçlarına ulaşabilmesi için çalışanlar ile işletmenin tutum, değer ve davranışlarının uyumunun gerektiğini ve bu uyum sürecine de örgütsel sosyalleşme adı verildiği görüşünü savunmaktadır.

Örgütsel sosyalleşme hem işletmeye yeni katılan işgörenleri hem de işletme içindeki işgörenin üstlendiği bir görevden başka bir görev (proje, terfi, takım çalışmaları vb.) stlenmesi sürecinde meydana gelmektedir. Bu noktadan hareketle örgütsel sosyalleşme sürekli bir olgudur ve her durumda ortaya çıkma ihtimali olduğu söylenebilir (Van Maanen ve Schein, 1979: 6-7).

Schein (1988) rgtsel sosyalleşmeyi bir süreç olarak kabul etmektedir. Yazar bu sürecin işgörenin işletmeye katıldığı andan itibaren güçlü bir Şekilde ortaya çıktığını ancak sadece giriş aşamasında değil Van Maanen ve Schein'in (1979) de belirttiği gibi işletme içinde bir görevden başka bir göreve geçildiğinde de meydana geldiğini savunmaktadır. Kısacası rgtsel sosyalleşme işletmeye girişte, işletmeden ayrılışta, başka bir işletmeye katılmada, sistem değişikliği gibi durumlarda ve de işgörenin tüm kariyeri boyunca oluşmaktadır.

2.2.1. Örgütsel Sosyalleşmenin Aşamaları

İşletmeler, örgütsel sosyalleşme süreciyle işletme içi uyumun yanında örgütsel bağlılığı da arttırmayı amaçlamaktadır. Örgütsel bağlılığın arttırılmasında kişilik, yapılan işin niteliği, işletme yapısı ve büyüklüğü ile işletme içi roller birer ölçüt olarak kullanılmaktadır. Bu anlamda işgörenlerin işletmeye giriş aşamasındaki ilk deneyimleri en önemli unsur durumundadır. Buradan hareketle işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını arttırmak için örgütsel değerlerle uyum içinde olmaları mı? Yoksa işgörenlerin örgütsel değerleri daha kolay benimsemesini sağlayacak uygun atmosfer mi oluşturmak gereklidir? Örgütlerin cevaplaması gereken bu sorular örgütsel sosyalleşme sürecinin başlangıcını oluşturmaktadır (İbrahimoglu, 2008).

Yapılan çalışmalar ister örgütsel sosyalleşmeyi öğrenme süreci olarak görsün (Feldman, 1981; Fisher, 1986), isterse örgüte uyum süreci olarak görsün (Güçlü, 1996; Doğan, 2000; Kartal, 2003; Çağar 2007; Özçelik, 2008: 3) görüşlerinde birleştikleri bir nokta varsa o da örgütsel sosyalleşmenin en önemli döneminin işgörenin işletmeye katıldığı ilk dönem olduğudur (Van Maanen, 1976, Van Maanen ve Schein, 1979). Konu ile ilgilenen Cooper-Thomas ve Anderson (2005) örgütsel sosyalleşme sürecini; işgören seçim ve alım aşamasından sonra gerçekleşen işgörenlerin standart ve normları öğrenme ve işletme uyum sağlama dönemi olarak tanımlamaktadır.

Feldman (1976), örgütsel sosyalleşmenin işgörenin işletme katılmasından önce başlayıp işletmeden ayrılana kadar devam eden bir süreç olduğunu savunmaktadır. Yazara göre işgören bu süreç içinde bazı aşamalardan geçmektedir. Bu aşamalar; işletmeyle ilk karşılaşılan “ön sosyalleşme”, işletmeye girdikten sonraki adaptasyon süreci “uyum” ve son olarak “rol yönetimi” aşamalarından oluşmaktadır. Bu aşamalar süresince işgören “örgüt dışından biri” iken “örgütten biri” haline gelir.

Tablo 2.1.Örgütsel Sosyalleşme Aşamaları

ÖN SOSYALLEŞME	UYUM	ROL YÖNETİMİ	SONUÇLAR
-Gerçeklik -Uygunluk	-İşe başlama -Gruba kabul edilme -Rol tanımı -Değerlendirme eşitliği	-İş dışı özel yaşam çatışmalarının çözümü -İşle ilgili çatışan taleplerin çözümü	-Genel doyum -Karşılıklı etki -İş motivasyonu -İşe bağlılık

Kaynak: Feldman, 1976

Tabla 2.1.'de görüldüğü gibi Feldman (1976) örgütsel sosyalleşme aşamalarını üç başlıkta toplamaktadır. Birinci adım olan ön sosyalleşme aşaması altında “gerçeklik” ve “uygunluk” ikinci adım olan uyum aşaması altında “ işe başlama”, “gruba kabul edilme”, “rol tanımı” ve “değerlendirme eşitliği” üçüncü adım olan rol yönetimi altında ise “iş dışı özel yaşam çatışmalarının çözümü” ve “işle ilgili çatışan taleplerin çözümü” değişkenleri yer almaktadır. Bu sosyalleşme süreci sonucunda da genel doyum, karşılıklı etki, iş motivasyonu ve işe bağlılık sonuçlarına ulaşılacağı vurgulanmaktadır.

2.2.1.1.Ön Sosyalleşme: Giriş Öncesi ve Giriş

Örgütsel sosyalleşme sürecinin ilk aşaması “ön sosyalleşme”dir. Bu aşama işgörenin işletmeye katılmadan önceki öğrendiklerini kapsar ve işgören işletme ile ilgili beklentilerini bu aşamada oluşturur (Çalık, 2003:6). Söz konusu beklentiler işgörenin yapılacağı işle ilgili olabileceği gibi işletmenin kendisiyle de ilgili olabilir (Can, 1999). İşgören bu aşamada henüz işletmeye katılmadığından işletme hakkında sadece öngörülerini bulunmaktadır. Kesin bilgiye sahip olamaması ve içinde bulunduğu durumun belirsizliği işgörenin büyük bir stres altında olmasına neden olmaktadır (İplik, 2009).

İşgörenler işletmeye katılmadan önce işletmede ne tür bir iş yapacağını ve bu işin kendilerine uygun olup olmadığını bilmek isterler. Daha sonra işletme içinde kendine en uygun bölümü, bilgi ve becerilerine en uygun işi ve iyi ilişkiler kurabileceği kişileri araştırarak bilgi toplar (Can, 1999).

Ön sosyalleşme sürecinde iki temel değişken vardır. Bu değişkenler gerçeklik ve uygunluktur (Feldman, 1976). Gerçeklik, örgütün hedeflerinin ve yapısının doğru bir şekilde imajının oluşturulmasıdır. Bu aşamada dikkat edilmesi gereken unsur, işgörenin ve işletmenin kendi portrelerini gerçekçi bir şekilde çizilmesidir. Diğer değişken ise uygunluktur. İşgörenlerin istek ve beklentileri ile örgüt kaynaklarının birbirini karşılayabilmesi durumudur. İşgörenin beceri yetenek ve ustalığı üstleneceği görevde tam anlamıyla kullanabiliyorsa uygunluk koşulu gerçekleşmiş anlamına gelir (Can, 1999). Feldman (1976), bu aşamaların başarılı olma durumunda sonraki iki aşamanın da başarılı olacağını belirtmiştir.

2.2.1.2.Uyum: İşe Alıştırma

Uyum aşaması ilgili literatürde yüzleşme ve karşılaşma isimleriyle de anılmaktadır (Balcı, 2003). İşgören bu aşamada işletmeye girmiş ve çalışma gruplarının bir üyesi olmak için çaba sarf etmektedir. Ayrıca işgörenler işletme ile ilgili beklentilerinin gerçekleşip gerçekleşmediğini bu evrede görürler. Beklenti ve gerçeklerin uyuşmaması durumunda işgörenlerin varsayımlarının yerini işletmenin gerçekleri alır (Can 1999). Bunun sonucunda da işgörenler gerçeklik şoku yaşarlar (Çapar, 2007: 12).

İşletmeye katılan üyenin yeni edindiği iş arkadaşları, kurmaya başladığı yeni ilişkiler, yeni görev ve sorumluluklar, yeni amaçlar, yeni ast üst ilişkileri ve yeni beklentileri gibi birçok belirsizlik stres seviyesinin yükselmesine neden olmaktadır. İşletmelerin bu belirsizlikleri ortadan kaldıracak bir sosyalleşme planına ihtiyacı vardır. Önceden hazırlanacak sosyalleşme planı ile işgörenlerin işletmeye uyum süreçleri hızlandırılabilir ve daha aktif katılım göstermeleri sağlanabilir (Luthans, 1992; Sökmen, 2007; Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2008; Araza, Aslan ve Bulut, 2013).

Feldman (1976) Örgütsel sosyalleşmenin uyum sürecini dört farklı aşamadan oluştuğu görüşünü savunmaktadır. Bu aşamalar şunlardır;

- *İşe başlama:* Bu aşamadan işgörenler işle ilgili yeni beceriler kazanırlar, yeni makine ve ekipmanların kullanımını öğrenirler ve ayrıca yeni prosedürlere uyum sağlarlar.

- *Gruba kabul edilme:* İşgörenlerin yeni çalışma gruplarına katılıp onlara uyum sağlama ve yeni ilişkiler kurma aşamasıdır.
- *Rol tanımı:* Bu aşamada yeni işgörenler işletme içindeki rol belirsizliklerinden kurtulur ve işletme içindeki kendi rolü ile bu rolün gereklilikleri netleştirir.
- *Değerlendirme eşitliği:* Bireysel değerlendirme ile örgütsel değerlendirme standartlarının örtüşmesi durumudur.

Söz konusu bu dört aşamadan oluşan uyum sürecini deneyimleyen işgörenler, işletme dışı bir bireyden işletme içinden bir çalışana dönüşürler. Bu süreçte işgörenler hem işletme hakkında hem de iş hakkında yeni bilgiler öğrenirler.

2.2.1.3.Rol Yönetimi: Yerleşme

Örgütsel sosyalleşme sürecinin son aşaması olan rol yönetimi evresinde işgörenler beklenti ve karşılaştıkları gerçekler arasındaki uyumsuzluğu gidermeye başlarlar. Örgütsel sosyalleşme sürecinin ilk iki aşaması ne kadar verimli geçtiyse işgören o derece işletmeyle o kadar özdeşleşmiştir. Çalışanlar aralarında oluşan sorunlar çözüme kavuşmaya başlamışlardır (Demirbilek, 2009). İş arkadaşlarını, işletme ve normlarını benimser, biçimsel örgüt yapısının, kural ve düzenlemelerin farkına varır (Can, 1999). Bu aşamada sorun yaşanmaması işgörenin yöneticileri ve iş arkadaşları tarafından kabulüne neden olacak ve üstlendiği görevleri başarmada kendini yeterli hissettirecektir (Can vd., 2011:156).

Bu aşamada işgörenler genelde iki büyük çatışma durumuyla yüzleşmek zorunda kalırlar. Bunlardan birincisi, iş ortamı ile özel hayatı arasında yaşanan ailenin istek ve ihtiyaçlarıyla işletmenin istek ve ihtiyaçlarının örtüşmemesi durumudur. İkinci durum ise işletme içindeki diğer gruplar ile kendi çalışma grubu arasında yaşanan çatışmalardır (Demirbilek, 2009). Bu durumun kontrol altında tutulmaması işgörenlerin streslerini arttıracak ve olumsuz sonuçlar doğuracaktır. İşletmelerin bu

durumu iyi yönetmesi ve sosyal kaynaşmayı sağlayacak etkili adımlar atması gerekmektedir (Alsan, 2000: 56).

2.2.2. Örgütsel Sosyalleşme Taktikleri

İşletmeler, örgütsel sosyalleşme sürecini kontrol altında almak için bir takım taktiklerden faydalanmaktadırlar. Bu taktiklere örgütsel sosyalleşme taktikleri denilmektedir. Van Maanen ve Schein (1976) işletmelerin kullandığı sosyalleşme taktiklerini incelemiş ve söz konusu bu taktikleri altı gruba ayırmıştır. Yazarlar gruplama yaparken her bir taktiği karşıt kutuplu incelemiş ve her bir sosyalleşme taktiğinin karşılığı tespit edilmiştir. Bu taktikler; Kolektife karşı bireysellik, formale karşılık informal, ardışığa karşılık tesadüfi, sabite karşılık değişken, sıralıya karşılık ayrık ve atamaya karşılık yoksun bırakmadır. Daha sonra Jones (1986) işletmelerin kullandığı bu taktiklerine bağlamsal, içeriksel ve sosyal olmak üzere üç farklı sınıflama getirmiştir.

Tablo 2.2.Sosyalleşme Taktiklerinin Sınıflandırılması

	Kurumsal	Bireysel
Baglamsal	<ul style="list-style-type: none">• Kolektif• Formal	<ul style="list-style-type: none">• Bireysel• İnfomal
İçeriksel	<ul style="list-style-type: none">• Sabit• Ardışık	<ul style="list-style-type: none">• Değişken• Tesadüfi
Sosyal	<ul style="list-style-type: none">• Sıralı• Atama	<ul style="list-style-type: none">• Ayrık• Yoksun bırakma

Kaynak: Jones ,G. R., 1986

Jones'un (1986) yukarıdaki tabloda sosyalleşme taktiklerini, kurumsallaşmış sosyalleşme ve bireyselleşmiş sosyalleşme olarak iki başlıkta incelediği, ayrıca bağlamsal, içeriksel ve sosyal olarak da sınıflandırıldığı görülmektedir.

İşletmelerin işgörenleri yönlendirmek için planlı ve sistematik olarak kullandığı sosyalleşme taktiklerine kurumsallaşmış örgütsel taktikler denilmektedir (Çalık, 2003: 8). İşletmeyi ve çalışanları bir bütün olarak ele alan kurumsallaşmış sosyalleşme taktikleri her işgörene ayrı ayrı odaklanmaz (Fırat, 2010). Diğer yandan bireyselleşmiş örgütsel sosyalleşme taktikleri her işgörene ayrı ayrı uygulanmaktadır. Kurumsallaşmış sosyalleşme taktiklerine göre daha değişken ve tesadüfi bir şekilde gerçekleşmektedir. Bireyselleşmiş sosyalleşme taktikleri işgörenlerin şahsi

çabalarıyla, kendi başlarına bilgi edinme ve öğrenmeler gerçekleştirmesiyle (İplik, 2009), kurumsallaşmış sosyalleşme taktikleri ise işgörenlerin bir plan dâhilinde sistemli olarak eğitim sürecinden geçmesiyle oluşur (Tuttle, 2002). Kurumsallaşmış sosyalleşme taktikleri, üst düzey örgütsel bağlılığı olan, örgütsel norm ve değerlere uyum sağlamış işgörenler yetiştirmeyi bireyselleşmiş sosyalleşme yaklaşımı ise, daha modern ve değişime açık işgörenler oluşturmaya eğilimlidir (Wanous, 1992; Hauter vd., 2003; Sonentag vd., 2004).

Örgütsel sosyalleşme taktikleri, sosyalleşme değişkenlerinin işgörenlerin davranışlarında ne tür bir değişiklik yaratacağını ile ilgilenmektedir (İbrahimoglu, 2008). Örgütsel sosyalleşme sürecinin bir plan dâhilinde gerçekleştirilmesi ve tesadüfe bırakılmadan uygulanması gerekmektedir (Balcı, 2003: 17). Ayrıca işletmenin sahip olduğu işgören sayısı ve niteliği, işletmenin imkânları, hedefleri; hangi taktiklerin seçileceği konusunda önemli bir yere sahiptir (Erdoğan, 2003: 82).

2.2.3. Örgütsel Sosyalleşmenin Sonuçları

Örgütsel sosyalleşme sürecini inceleyen Feldman (1976) bu süreç sonucunda işgörenlerde genel doyum, karşılıklı etki, iş motivasyonu ve işe bağlılık unsurlarının oluşacağını savunmaktadır.

Ashforth ve Saks (1996) örgütsel sosyalleşme sonuçlarının işletmelerin uyguladığı kurumsal ve bireysel taktiklere göre değişebileceğini belirtmektedir. Yazarlar kurumsal sosyalleşme taktikleri sonucunda; kişisel değişim, iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel kimlik ve örgütten ayrılmama bireysel sosyalleşme taktikleri sonucunda ise; rol değişimi, rol belirsizliği, rol çatışması, stres belirtileri ve performans durumlarının oluşması beklenildiğini ifade etmektedirler.

Hellriegel, Slocum ve Woodman (1998: 566) örgütsel sosyalleşmenin bir süreç olduğunu ve bu süreçte başarılı ya da başarısız olmanın birbirinden farklı sonuçlar doğuracağını belirtmektedir. Başarılı örgütsel sosyalleşme; iş tatmini, rol açıklığı, yüksek iş motivasyonu, işine yüksek ilgi, örgütsel bağlılık, işte ayrılmama isteği, yüksek performans ve içselleştirilmiş değer sonuçlarına başarısız sosyalleşme süreci

sonucunda ise iş tatminsizliği, rol belirsizliği, düşük iş motivasyonu, işe düşük ilgi, zayıf örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, düşük performans ve değerleri reddetme sonuçlarına ulaşır.

Örgütsel sosyalleşme sürecini etkin ve verimli yöneten işletmeler, bu süreç sonunda bir takım sonuçlara ulaşmayı amaçlamaktadır. Bu sürecinin temel sonuçlarını şu şekilde sıralanması mümkündür; (Schein, 1975; Cardon, 2001; Kartal, 2003; Sökmen, 2007; Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2008; İplik, 2009; Pelit ve Kahyaoğlu, 2015).

- İş gereklerini öğretmek
- İşgörenler arası olumlu ilişkiler kurulmasını sağlamak
- Ortak örgüt dilini öğretmek
- Örgütsel amaç ve değerleri öğretmek
- Örgütün tarihini öğretmek
- Örgütteki değerlerin sürekliliğini sağlamak
- İş çevresine uyum ve diğer işgörenlerle koordinasyon sağlamak
- İşgörenin iş tatminini ve örgütsel bağlılığını arttırmak
- İşgörenin örgütsel çevreyi anlamasını, örgüt kültürü ve değerlerini öğrenmesini ve yeni öğrendiği bilgileri mevcut bilgileri ile birleştirmesini sağlamak
- Örgütsel yapıya uygun tutum ve davranışları işgörende oluşturmak.

Söz konusu sonuçlar başarılı bir sosyalleşme sürecinin neticesinde gerçekleşmektedir. Etkin ve verimli bir sosyalleşme sürecinin işletmeye büyük katkılar sağlayacağı beklenilmektedir.

2.2.4. Turizm İşletmelerinde Örgütsel Sosyalleşme İle İlgili Çalışmalar

İplik (2009) tarafından “Türkiye’deki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Uygulanan Örgütsel Sosyalleşme Taktiklerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma” isimli bir çalışma yapılmıştır. Türkiye Otelciler Birliği üyesi olan dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının sosyalleşme deneyimini yapılandırmada kullanılan örgütsel sosyalleşme taktiklerinin belirlenmesi amacıyla yapılan araştırmada dört ve beş

yıldızlı oteller tarafından uygulanan örgütsel sosyalleşme taktiklerinin sıralı-kopuk boyutu dışındaki tüm boyutlarda kurumsal nitelikli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Young (2003) “Organizational Socialization: Messages, Meanings And Making Sense In the Managing Employee Attitudes And Behaviors In The Tourism And Hospitality Industry” isimli çalışmasıyla turizm ve hizmet sektöründe örgütsel sosyalleşmenin mevcut durumunu incelemiştir. Nitel türde bir çalışma yaparak hizmet ve turizm sektöründe konuyla ilgili yapılmış çalışmaları analiz etmiştir. Ayrıca turizm ve hizmet sektöründeki işletmelerin örgütsel sosyalleşme uygulamalarının içeriği hakkında bilgiler verilmiştir.

Lundberg ve Young (1997) tarafından yapılan, “Newcomer Socialization: Critical Incidents In Hospitality Organizations” isimli çalışmada, işletmeye yeni katılan otel çalışanlarının örgütteki değer, inanç, norm ve kendisinden beklenen davranışları nasıl kavradıklarını incelemiştir. Araştırmada, işletmeye yeni katılan işgörenlerin örgütsel sosyalleşme sürecinde destek, övgü, tanınma, güzel karşılanma ve aile veya takım üyesi olarak görülme gibi duygusal durumların ve bireylerarası ilişkilerin eğitim ve oryantasyon uygulamalarından daha etkili olduğu sonucuna varılmıştır.

Sökmen (2007) “Örgütsel Sosyalleşme Sürecinde İşgörenlerin Yöneticilerine Dönük Algıları: Ankara’daki Otel İşletmelerinde Bir Değerlendirme” isimli bir çalışma yapmıştır. Çalışma, Ankara ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan 882 işgörenleri kapsamaktadır. Araştırmanın sonucunda işgörenlerin algılarına göre yöneticilerin sorumluluklarını açıklama, disiplin olaylarına yardımcı olma, toplantılar hakkında bilgilendirme, gerekli araç-gereç tedarik etme, performans değerlendirme ve ücret bilgilendirmesi hakkında yeteri kadar yardımcı oldukları tespit edilmiştir.

Sökmen ve Tarakçıoğlu (2008) tarafından yapılan “Otel İşletmelerinde Örgütsel Sosyalleşme Düzeyi Boyutlarının Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma” isimli çalışmada Ankara ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde son üç yıl içinde göreve yeni başlayan ve/veya görev yeri değişen işgörenlerin örgütsel sosyalleşme düzeylerinin, iş tatmini, örgütsel bağlılık, motivasyon ve

örgütsel kabullenme boyutlarında ölçülmesi amaçlanmıştır. Örgütsel sosyalleşme düzeyine yönelik dört alt boyut bir arada düşünüldüğünde, işgörenlerin genel anlamda olumlu bir görüş içinde buldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Zorlu ve Kara (2010) tarafından yapılan “Örgütsel Sosyalleşme Taktiklerinin Örgütsel Bağlılığa Olan Etkileri: Termal Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma” isimli çalışmada termal konaklama işletmelerinde uygulanan sosyalleşme taktiklerinin örgütsel bağlılığa olan etkilerini ortaya koymak amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda temel olarak sosyalleşme taktikleri ile örgütsel bağlılık arasında kuvvetli ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE SOSYAL SERMAYENİN PSİKOLOJİK SERMAYEYE ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL SOSYALLEŞMENİN ARACILIK ROLÜ

Çalışmanın bu bölümünde sosyal sermaye ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkide örgütsel sosyalleşmenin aracılık rolü incelenmiştir. Uygulama alanı olarak Nevşehir ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinin çalışanları seçilmiştir. Araştırmada öncelikle otel işletmelerinin sosyal sermaye, psikolojik sermaye ve örgütsel sosyalleşme düzeyleri ölçülmüştür. Daha sonra ise sosyal sermayenin psikolojik sermaye etkisinde örgütsel sosyalleşmenin rolü incelenmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı, Modeli ve Hipotezleri

Günümüz dünyasında işletmelerin kar sağlayabilmeleri için yalnızca fiziki sermayeye yatırım yapmaları yeterli olmamaktadır. Fiziki sermaye ile birlikte diğer maddi olmayan sermaye türlerin de incelenmesi ve bu sermaye türlerine de yatırım yapılması gerekmektedir (Bourdieu 1973; Bourdieu 1986; Yarcı, 2011; Lee vd., 2015). Bu noktadan hareketle fiziki sermayeye ek olarak sosyal ve psikolojik sermaye kavramları gelişmiştir (Luthans vd. 2010). Söz konusu bu maddi olmayan sermaye türlerinin örgütsel verimlilikten işgören performansına, örgütsel aidiyetten işgören devir hızına kadar birçok duruma olumlu katkısının olduğu yapılan araştırmaların sonucunda ortaya çıkarılmıştır (Nahapiet ve Ghoshal 1998; Adler ve Kwon, 2002; Özdemir, 2008: 82; Ellinger vd., 2013). Dolayısıyla hem akademik dünyada söz konusu bu sermaye türlerini konu alan çalışmalara ihtiyaç duyulmakta hem de işletmeler bu sermaye türlerini iyi yönetebilmenin yollarını aramaktadır. Bu sebeple, sosyal ve psikolojik sermaye konularını inceleyen bu çalışmanın yapılmasına karar verilmiştir. Böylece hem neoklasik sermaye kuramına katkı

yapmak hem de işletmelere sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayacak öneriler geliştirmek amaçlanmıştır.

Sosyal sermaye kavramının yaratıcılarından biri olan Bourdieu (1993) sosyal sermayenin derinlemesine incelenmesi ve diğer sermaye türleriyle ilişkisinin ortaya çıkarılması gerekliliğini belirtmektedir. Çünkü sosyal sermayeyi işletme bazında inceleyen çalışmalar sosyal sermayenin işgörenlerin tutum, davranış ve algıları üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir (Granovetter, 1985; Burt, 1997; Ho vd, 2006). Bunun yanında işletmelerde sosyal sermayenin sürdürülmesi ve geliştirilmesi gerekliliğini ortaya koyan çalışmalar da bulunmaktadır (Kramer, 2006; Davenport ve Daellenbach, 2011). Ancak sosyal sermaye üzerine yapılan bu çalışmalar genelde bireysel ve örgütsel performansı artırması üzerine odaklanmaktadır (Korte ve Lin, 2012). Söz konusu bu çalışma ise işletmeler açısından son derece önemli olan iki sermaye türü arasındaki ilişkiyi açıklamak amacıyla yapılmaktadır.

İlgili literatür incelendiğinde sosyal sermaye ve psikolojik sermaye ilişkisini inceleyen çok az sayıda araştırmanın olduğu görülmektedir. Luthans ve Youssef (2004) söz konusu maddi olmayan bu iki sermaye türünü konu edinen çalışmaların sayısının artması gerektiğini belirtmektedir.

Sosyal sermaye ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi konu edinen çalışmalar incelendiğinde; Boulton vd. (2000), Low (2000) ve Lev (2001) sosyal sermaye ve psikolojik sermaye benzeri maddi olmayan varlıkları, işletmelere birincil rekabet avantajı sağlayan birer kaynak olarak görmektedir. İşletmelerin yüksek performans ile çalışmaları söz konusu sermaye türleri gibi pozitif unsurlara yatırım yapmalarına bağlıdır. Luthans ve Youssef (2004)'e göre işletmeler, psikolojik sermayeye yapacakları yatırım ile işgörenlerin yeteneklerini, güçlerini ve psikolojik kapasitelerini arttırabilir ve aynı zamanda yüksek verimlilik, sürdürülebilir çıktılar ile rekabet üstünlüğü sağlayabilir.

Sosyal sermaye ve psikolojik sermayenin işgören davranışlarını açıklamak için önemli iki sermaye türü olduğunu vurgulayan Larson (2004) örgütlerdeki sosyal sermaye ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi incelemiş ve çalışmasında iki sermaye türü arasında orta güçlü bir ilişki olduğunu saptamıştır. Daha sonra Larson ve Luthans (2006: 86) tarafından ABD’de orta düzeyde teknoloji üreten bir işletmenin 74 üretim çalışanı üzerinde yapılan araştırmada, sosyal sermaye ile psikolojik sermaye arasındaki ilişki incelenmiş ve sosyal sermaye ile psikolojik sermaye arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki gözlenmiştir. Tamer, Dereli ve Sağlam (2014) ise sosyal sermaye ile psikolojik sermaye ilişkisini konu edinen çalışmaların hem literatüre hem de sektöre katkı yapacağını belirtmiştir. Bu sebeple, çalışmada söz konusu iki maddi olmayan sermaye türü arasındaki ilişkinin Nevşehir’de faaliyet gösteren otel işletmelerinde de bulunup bulunmadığı, otel çalışanlarının sosyal sermayelerinin psikolojik sermayelerine etki edip etmediği sorusuna yanıt aranmak istenmiştir. Bu gerekçeyle araştırmanın birinci hipotezi oluşturulmuştur.

H₁:Sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerinde pozitif yönlü etkisi vardır.

İlgili literatür tarandığında sosyal sermaye ve örgütsel sosyalleşme ilişkisini inceleyen yalnızca birkaç adet çalışmaya rastlanılmıştır. Söz konusu çalışmalardan birinde Korte ve Lin (2013) sosyal sermayenin örgütsel sosyalleşme sürecine etkisini nitel bir çalışmayla incelemiştir. Çalışmasında işgörenlerin sosyal sermayelerinin örgütsel sosyalleşmelerine etki ettiğini, işletmedeki sosyal bağların işgörenlerin işe uyum sürecine katkı sağladığını saptamışlardır. Çalışmaya göre işgörenlerin iş arkadaşları ve yöneticileriyle kurdukları olumlu ilişkiler onların sosyalleşme süreçlerine ivme kazandırmaktadır. Ayrıca yüksek kalitede ilişkiler işleri daha eğlenceli hale getirmekle kalmamakta aynı zamanda bilgiye ulaşma ve öğrenme gibi kaynaklara erişimi de kolaylaştırmaktadır (Korte ve Lin, 2012). Fang, Duffy ve Shaw (2011) ise çalışmalarında örgütsel sosyalleşmenin işletmeye katılan işgörenlerin sosyal sermayeye erişimini kolaylaştıracağını bu sayede işgörenlerin daha az çaba harcayarak kariyer başarıları elde edebileceğini savunmaktadır. Çalışmaya göre sosyal sermaye örgütsel sosyalleşme sürecinin etkin faktörlerinden biri olup işgörenin işletmeye uyumunu sağlamaktadır. Söz konusu çalışmalarda savunulan görüşlerin, otel çalışanlarını da kapsayıp kapsamadığı, otel işletmelerinde çalışan

işgörenlerin sosyal sermayelerinin örgütsel sosyalleşmelerine etki edip etmediği incelenmek istenmiş ve bu noktadan hareketle araştırmanın ikinci hipotezi oluşturulmuştur.

H₂:Sosyal sermayenin örgütsel sosyalleşme üzerinde pozitif yönlü etkisi vardır.

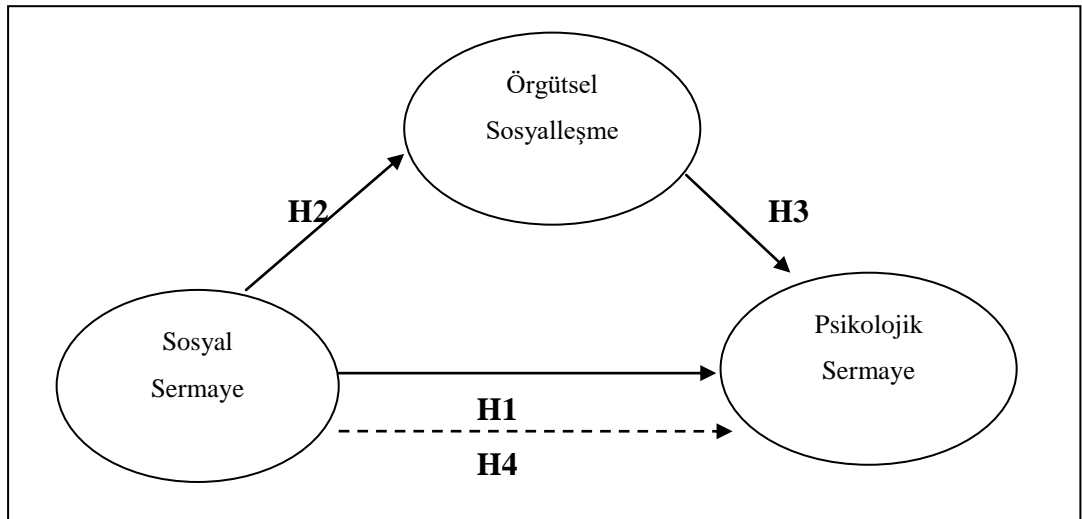
Yapılan literatür taraması sonucunda örgütsel sosyalleşme ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi inceleyen çok az sayıda çalışmaya rastlanılmıştır. Bu çalışmalar ve söz konusu aralarındaki ilişkiye dair görüşleri şöyledir; Saks ve Gruman (2011) örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermayeyi etkilediğini ve aralarında bir ilişki olabileceğini savunmaktadır. Çalışmaya göre işletmeye yeni katılan işgörenlerin psikolojik sermayeleri, örgütsel sosyalleşme süreciyle daha hızlı bir şekilde geliştirilebilir. Ayrıca bu ilişki sonucunda iş doyumunu, örgütsel bağlılık ve iş performansı artmakta iken işgören devir hızı düşüşü gibi sonuçlar elde edilebilir. Örgütsel sosyalleşmenin ile psikolojik sermaye ilişkisini inceleyen bir diğer çalışmayı Jian ve Hanling 2009 yılında yapmıştır. Araştırmacılar, çalışmalarında örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermaye üzerine pozitif yönlü bir etkisi olduğunu tespit etmiştir. Jian ve Hanling (2009) çalışmasında örgütsel sosyalleşmeyi psikolojik sermayenin temel koşulu olarak tanımlamaktadır. Ayrıca örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermayenin gücünü yükselten bir etkisi olduğunu iddia eden çalışma, örgütsel sosyalleşme sürecinde işgörenlerin psikolojik sermayelerini ihmal eden işletmelerin uzun dönemli başarı elde etmelerini pek olası görmemektedir. Nemati (2015) ise çalışmasında örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermayeye ve bilgi paylaşımına olan etkisini ölçmüştür. 197 yöneticiye uyguladığı çalışma sonucunda örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermayeye doğrudan, olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu sonucuna ulaşmıştır. Çalışma, örgütsel sosyalleşmeyi psikolojik sermayeyi etkileyen ana unsurlardan biri olarak tanımlanmaktadır. Örgütsel sosyalleşme ile psikolojik sermaye arasında bir ilişki olduğunu savunan bu çalışmalarda ya nitel yöntemler kullanılmış ya da çalışmanın, otel işletmeleri ve çalışanlar üzerine yapılmadığı belirlenmiştir. Söz konusu çalışmalarda savunulan, örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermaye üzerindeki etkisinin, otel çalışanlarını da kapsayıp kapsamadığı incelenmek istenmiş ve bu gerekçeyle araştırmanın üçüncü hipotezi geliştirilmiştir.

H₃:Örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermaye üzerinde pozitif yönlü etkisi vardır.

Yerli ve yabancı literatür incelendiğinde, genel anlamda bu çalışmanın ana değişkenlerinden sosyal sermayenin psikolojik sermayeye ve örgütsel sosyalleşmeye, örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermayeye üzerine etkisini ölçen çalışmaların çok az sayıda olduğu gözlemlenmiştir. Söz konusu bu çalışmaların bir kısmında da nitel yöntemler kullanılmıştır. Sosyal sermaye, örgütsel sosyalleşme ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi, üç değişkeni aynı anda konu edinen hiçbir çalışmaya rastlanılmamıştır. Üç değişken arasındaki ilişkiyi ampirik açıdan inceleyen hiçbir çalışmanın bulunmaması nedeniyle daha önceki yapılan çalışmalara dayanarak ve bu çalışmanın amaçları doğrultusunda araştırmanın dördüncü hipotezi geliştirilmiştir.

H₄:Sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerindeki etkisinde örgütsel sosyalleşmenin aracı rolü vardır.

Geliştirilen hipotezler Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen aracı değişken koşulları kapsamında analiz edilmiştir. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki model çizilmiştir ve hipotezler geliştirilmiştir.



Şekil 3.1: Araştırma Modeli

Sosyal sermaye, psikolojik sermaye ve örgütsel sosyalleşme arasındaki ilişkiyi tespit etmeyi amaçlayan bu çalışma için yukarıda sıralanmakta olan dört adet hipotez geliştirilmiştir. Bu noktadan hareketle farklı çalışmalarda birbirleri üzerine etkisi olduğu belirtilen değişkenlerin aynı anda değerlendirilmesi ve sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerine etkisinde örgütsel sosyalleşmenin aracılık rolünün saptanması amaçlanmıştır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın bu bölümünde çalışmanın yapıldığı evren ve örneklem ile ilgili açıklamalar yapılmış daha sonra çalışmada kullanılan veri toplama araçlarına ve öntest uygulama sonuçlarına yer verilmiştir.

3.2.1. Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evrenini Küçük Kapadokya olarak bilinen Nevşehir ilinin merkez ve ilçelerinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin işgörenleri oluşturmaktadır. Nevşehir’de faaliyet gösteren otel çalışanlarının araştırma evreni olarak seçilmesinin nedeni bölgenin turizm açısından oldukça büyük bir öneme sahip olmasıdır. Nevşehir İl ve Kültür Turizm Müdürlüğü’nün 2016 yılı verilerine göre Nevşehir’de 6 adet beş yıldızlı, 17 adet 4 yıldızlı otel işletmesi bulunmaktadır. Araştırmanın zaman ve maliyet kısıtları, araştırma evreni üzerinde tamsayım yapmak mümkün olmadığı için örnekleme gidilmiştir. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden biri olan yargısal örnekleme yöntemi tercih edilmiştir (Burns ve Bush, 2014). Yargısal örnekleme; araştırmacının araştırma problemlerine cevap bulabileceğini düşündüğü, ilgisine, alakasına, uzmanlığına ve belirlediği örneklemin ana kütleyle benzerliğine inandığı ana kütlelerin bir parçası olan daha küçük bir parçadan örnek seçmesi durumudur (Burns ve Bush, 2014; Altunışık vd., 2012). Bu yöntem kullanılan araştırmalarda seçilen örneğin araştırmanın amacına uygun olduğu ve araştırmacının ulaşmak istediği bilgiyi sağladığı varsayılır (Churchil 1996).

2016 yılının Eylül-Kasım ayları arasında Nevşehir Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden sağlanan veriler göz önünde bulundurularak toplam yirmi üç adet dört ve beş yıldızlı otel tespit edilmiştir. Tespit edilen bu otellerde çalışan işgörenler araştırma kapsamında incelenmiştir. Ancak otel işletmelerinde çalışan işgören sayısının turizm sezonu içinde artıp, sezon dışında düşmesi nedeniyle net bir çalışan sayısına ulaşılamamıştır. Bu nedenle Özdamar'ın (2001) sınırsız evrenler ($N > 10.000$) ve nicel araştırmalar için önerilen örnekleme hacmi hesaplama formülü kullanılarak örneklem büyüklüğünün en az 384 olması hedeflenilmiştir.

Anket formları 05.09.2016-05.12.2016 tarihleri arasında otel yöneticilerinden alınan izinle bu otellerde görev yapmakta olan otel çalışanlarına uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Toplamda bölgede yer alan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerine 550 adet anket formu bırakılmış ve bir süre sonra geri toplanmıştır. Soru formuna tam olarak cevap verilmemesi ve birden fazla seçeneğin işaretlenmesi gibi nedenlerle geçerliliği olmayan soru formları ayıklandıktan sonra 420 adet anket araştırmada kullanılmıştır.

Araştırmanın veri toplama süreci iki aşamalı saha çalışması ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın birinci aşamasında, oluşturulan anket formundaki ölçek maddelerinin katılımcılar tarafından anlaşılıp anlaşılmadığını, hatalı ifade olup olmadığı gibi sorunların tespiti için 05 Eylül-15 Eylül 2016 tarihleri arasında 100 kişiye ulaşılmıştır. Yapılan ön değerlendirme sonucunda anketin uygulanmasına engel herhangi bir sorun tespit edilmediğinden anket uygulamasının ikinci aşamasına geçilmiştir. Araştırmanın ikinci aşamasında ise araştırma modelini test etmek için 20 Eylül-05 Aralık 2016 tarihleri arasında 320 çalışana ulaşılmıştır. Toplamda 420 anket araştırmada kullanılmıştır.

3.2.2. Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin sosyal sermayelerinin psikolojik sermayelerine etkisinde örgütsel sosyalleşmenin aracılık rolünü tespit etmek amacıyla kullanılan ölçekler anket formu aracılığıyla işgörelere uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçek maddeleri dil uzmanlarına ve turizm akademisyenlerine

İngilizceden Türkçeye ve Türkçeden İngilizceye çevirilerek ifadelerde meydana gelebilecek anlam kaymalarının önlenmesine çalışılmıştır. Araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanan anket formu (Bkz: EK1) sosyal sermaye, psikolojik sermaye, örgütsel sosyalleşme ve tanımlayıcı özellikleri ölçen sorulardan meydana gelmektedir.

- **Sosyal Sermaye Ölçeği**

Anketin ilk bölümünde işgörenlerin sosyal sermayelerini ölçmek amacıyla Chow ve Chan (2008) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek yapısal, ilişkisel ve bilişsel sosyal sermaye boyutlarını ölçmek üzere oluşturulan 9 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin ilk 3 ifadesi (1, 2, 3) yapısal, ikinci üç ifadesi (4, 5, 6) ilişkisel ve son üç ifadesi (7, 8, 9) bilişsel boyut ile ilgilidir. İfadeleri ölçmede “1= Kesinlikle katılmıyorum”, “2=Katılmıyorum” , “3=Ne katılıyorum ne katılmıyorum” , “4=Katılıyorum” , “5=Kesinlikle katılıyorum” 5’ li cevap kategorisinden oluşan Likert Tipi Ölçek kullanılmıştır.

- **Örgütsel Sosyalleşme Ölçeği**

Otel çalışanlarının örgütsel sosyalleşme düzeylerini saptamak için, Taormina (2004) tarafından geliştirilen “örgütsel sosyalleşme envanteri” (organizational socialization inventory) ölçeğinden faydalanılmıştır. Orijinal ölçekte tüm ifadeler; iş eğitimi (1, 5, 9, 13, 17), örgütü anlama (2, 6, 10, 14, 18), çalışma arkadaşlarının desteği (3, 7, 11, 15, 19) ve geleceğe ilişkin beklentiler (4, 8, 12, 16, 20) olmak üzere 4 ayrı boyut içinde toplanmıştır. Her bir boyut 5 ifadeden oluşmaktadır. Toplamda 20 ifadeden oluşan ölçek, 5’li Likert tipinde hazırlanmıştır. İfadeleri ölçmede “1= Kesinlikle katılmıyorum”, “2=Katılmıyorum” , “3=Ne katılıyorum ne katılmıyorum” , “4=Katılıyorum” , “5=Kesinlikle katılıyorum” 5’ li cevap kategorisinden oluşan Likert Tipi Ölçek kullanılmıştır.

- **Psikolojik Sermaye Ölçeği**

Anket formunun üçüncü bölümünde İşgörenlerin psikolojik sermaye düzeylerini tespit etmek amacıyla Luthans ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş olan psikolojik sermaye ölçeği kullanılmıştır. Ölçek psikolojik sermaye kavramının dört boyutunu

24 ifade ile ölçmektedir ve bu 24 ifade içindeki 13, 20, 23. İfade ters kodlanmıştır. Ölçekte ilk altı ifade öz yeterlilik boyutunu; 7, 8, 9, 10, 11 ve 12. ifadeler umut boyutunu; 13, 14, 15, 16, 17 ve 18. ifadeler dayanıklılık boyutunu ve 19, 20, 21, 22, 23 ve 24. ifadeler ise iyimserlik boyutunu ifade etmektedir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007). İfadeleri ölçmede “1= Kesinlikle katılmıyorum”, “2= Katılmıyorum” , “3= Ne katılıyorum ne katılmıyorum” , “4= Katılıyorum” , “5= Kesinlikle katılıyorum” 5'li cevap kategorisinden oluşan Likert Tipi Ölçek kullanılmıştır.

3.2.3. Öntest Uygulaması

Öntest çalışması, ankette bulunabilecek muhtemel hatalardan kaçınmak için anketin uygulanmadan önce belli sayıda kişiye dağıtılmasıdır. Bu sayede, araştırmacının ankette olabilecek hataları öncede düzeltme şansı olacaktır. Anket çalışmalarında genellikle iki çeşit hata ile karşılaşılır. Birincisi, araştırma tasarımı hatası, ikincisi ise ifadelere yönelik hatalarıdır. Araştırma tasarımı hatası, anketin ölçmek istenilen duruma yönelik verileri toplayamamasıdır. Bu hataları önleyebilmek için araştırmacının akademisyenlerden ve mesleki uzmanlardan yardım alması, anketi deneklere dağıtmadan önce onlara uygulaması gerekir. İfade hatalarının oluşmasını önlemek için ise, anketin muhtemel denekleriyle benzer özellik taşıyan kişilere uygulanması gerekir. Böylece, soruların herkes tarafından farklı şekilde anlaşılmasının önüne geçmiş olunur. Bilimsel araştırmalarda uygulamanın en az 10 kişi üzerinde yapılarak test edilmesi gerektiği ifade edilmektedir (Altunışık, vd., 2007: 92).

Bu çalışmanın öntest uygulaması için Kapadokya bölgesinde dört ve beş yıldızlı otellerde görev yapan işgörenlerle yüz yüze görüşülerek anket uygulaması gerçekleştirilmiş ve 100 anket formu katılımcılara dağıtılmıştır. Anket formları katılımcılar tarafından doldurulurken anket formunda yer alan ifadelerin anlaşılabilirliği, kullanılan yazım dili, yazıların okunabilirliği ve anket formunun geneli ile ilgili görüşleri alınmıştır. Gerekli analizler yapılmadan önce katılımcıların vermiş oldukları cevapları doğru puanlamak için, psikolojik sermaye ölçeğinde yer alan (13, 20, 23. maddeler) ters yönlü ifadeler için ters kodlama gerçekleştirilmiştir. Yapılan

ön test sonucunda sosyal sermaye ölçeğinin güvenilirlik (Cronbach Alfa) kat sayısının 0,72, örgütsel sosyalleşme ölçeğinin güvenilirlik kat sayısının (Cronbach Alfa) 0,88 ve psikolojik sermaye ölçeğine ait güvenilirlik katsayısının (Cronbach Alfa) 0,82 olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlara göre sosyal sermaye ölçeği “güvenilir” örgütsel sosyalleşme ve psikolojik sermaye ölçekleri ise “oldukça güvenilir” düzeydedir (Karagöz, 2016). Güvenirlik analizi sonuçlarının yüksek seviyede çıkması ve ölçeklerde yer alan ifadelerin açık ve anlaşılır olduklarının anlaşılması ile nihai anket uygulama aşamasına geçilmiştir.

3.2.4. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları

Otel çalışanlarının sosyal sermayelerinin psikolojik sermayelerine etkisinde örgütsel sosyalleşmenin rolünü belirlemek için yapılan bu çalışma, Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel çalışanları örneğinde incelenmektedir. Araştırmanın varsayımları ve sınırlılıkları aşağıda belirtilmektedir.

Bu çalışmanın varsayımları şu şekilde ifade edilebilir;

- Konaklama işletmeleri çalışanlarının sosyal sermaye, psikolojik sermaye ve örgütsel sosyalleşme ölçeklerindeki ifadelerle verdikleri yanıtlar, varolan durumu ve kişilerin kendine ait görüşlerini yansıttığı varsayılmaktadır.
- Araştırma kapsamında seçilen örneklem ve evrenin, bu araştırmanın amaçlarına ulaşmak için uygun olduğu varsayılmaktadır.
- Araştırma kapsamında kullanılan analiz tekniklerinin araştırma amacına uygun olduğu varsayılmaktadır.

Bu çalışmanın sınırlılıkları şu şekilde ifade edilebilir;

- Araştırma sadece Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler ile sınırlandırılmıştır.
- Yapılan analizler ve ortaya çıkan sonuçlar Kapadokya bölgesi ile sınırlandırılmıştır.
- Çalışmada kullanılacak veriler 05 Eylül-05 Aralık 2016 tarihlerinde toplanan verilerden oluşmaktadır. Bu sebeple bu zaman diliminde ulaşılan bilgiler ile sınırlı kalmıştır.

- Araştırma sonuçları araştırma kapsamında kullanılan anket soru maddelerine verilen cevaplarla sınırlıdır.
- Araştırmanın sonunda elde edilen veriler araştırmaya katılan işgörenlerin görüşleriyle sınırlıdır.
- Araştırmanın zamana ve finansal kaynaklara dayalı kısıtları olduğu için zaman ve finansal kaynaklar ile sınırlıdır.

Söz konusu varsayım ve sınırlılıklara araştırma süresince dikkat edilerek veriler toplanmış ve analizler yapılmıştır.

3.2.5. Verilerin Analize Uygunluğunun Değerlendirilmesi

Çalışmada elde edilen verilerin analizine geçilmeden önce çalışanların cevaplarından oluşan veriler bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Verilerdeki hata kontrolünü gerçekleştirmek için standart sapma, frekans dağılımları ve ortalamaların kontrol edilmesi gerekmektedir. Elde edilen verilerde hatalı kodlama olma ihtimalinden dolayı tüm verilerin frekans dağılımları, kayıp değerler ve uç değerleri incelenmiştir. Araştırma verileriyle çok değişkenli istatistiksel analizler yapılabilmesi için normallik, doğrusallık ve homojenlik sayıtlılarının gerçekleşmesi gerekmektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012). Tek değişkenli normallik ve doğrusallık testlerini yapabilmek için histogram, gövde, yaprak, kutu, Q-Q ve P-P grafik testleri ile Ki-Kare uygunluk, Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri önerilirken, çok değişkenli normallik ve doğrusallık testleri için grafik testi, saçılma diyagramı matrisi önerilmektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012; Kalaycı, 2010). Bu çalışmada, araştırma verilerinin normal dağılım gösterip göstermediğinin incelenmesi için literatürde önerilen yöntemlerden olan standart sapma, çarpıklık ve basıklık değerleri ile veriler test edilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2014; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012). Normal olarak dağılım gösteren bir verinin standart sapma derecesi 1'e yakın bir değer alırken, çarpıklık ve basıklık değerleri -3 ve +3 aralığında olması gerekmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2012). Yapılan analizler sonucunda ankette yer alan ifadelerin standart sapma değerlerinin 1'e yakın olduğu, çarpıklık ve basıklık değerlerinin ise -3 ve +3 değerleri arasında olduğu, p-p grafikleri incelendiğinde de verilerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir (Bkz: EK2). Elde edilen sonuçlara göre verilerin analizinde parametrik testlerin kullanılması uygun görülmüştür.

3.3. Verilerin Analizi ve Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Araştırmanın bu kısmında verilerin analizi yapılmış ve analizler sonucu ortaya çıkan bulgular değerlendirilmiştir.

3.3.1. Katılımcıların Tanımlayıcı Özellikleri İle İlgili Bulgular

Araştırmaya katılan otel çalışanlarına ait tanımlayıcı özellikler Tablo 3.1’de verilmiştir.

Tablo 3.1. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tanımlayıcı Özellikleri

	N	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	420		
Kadın		140	33,3
Erkek		280	66,7
Yaş	420		
18-24 yaş		182	43,3
25-34 yaş		131	31,2
35-44 yaş		77	18,3
45-54 yaş		25	6,0
55 ve Üzeri Yaş		5	1,2
Medeni Durum	420		
Evli		124	29,5
Bekar		296	70,5
Öğrenim Durumu	420		
İlköğretim		72	17,1
Lise		128	30,5
Ön lisans		120	28,6
Lisans		92	21,9
Lisans üstü		8	1,9
Çalıştığı Departman	420		
Önbüro		73	17,4
Yiyecek İçecek		243	57,9
Kat Hizmetleri		52	12,4
Diğer		52	12,4
İşletmede Çalışma Süresi	420		
0-5 yıl		157	37,4
6-10 yıl		196	46,7
11-15 yıl		49	11,7
16-20 yıl		12	2,9
21 ve üzeri yıl		6	1,4
Otel İşl. Türü	420		
5 Yıldızlı		178	41,4
4 Yıldızlı		240	58,6

Tablo 3.1. incelendiğinde katılımcıların %66,7’sinin erkek %33,3’ünün ise kadın, %70,5’inin bekâr %29,5’inin ise evli olduğu görülmektedir. Katılımcı yaşlarına bakıldığında 18-24 yaş aralığındaki gençlerin %43,3’lük bir oranla çoğunlukta

olduğu görülmektedir. Katılımcıların %17,1'inin ilköğretim, %30,5'inin lise, %28,6'sının önlisans, %21,9'sinin lisans, %1,9'unun ise lisansüstü düzeyinde eğitime sahip oldukları tespit edilmiştir. Katılımcıların çalıştıkları departmanlar incelendiğinde %57,9'un yiyecek içecek bölümünde, %17,4'ün önbüroda, %12,4'ünün kat hizmetlerinde, %12,4'ünün ise diğer bölümlerde çalıştıkları anlaşılmaktadır. Katılımcıların işletmede çalışma sürelerine bakıldığında %37,4'ünün 1-5 yıl arası, %46,7'sinin 6-10 yıl arası, %11,7'sinin 11-15 yıl arası %2,9'unun 16-20 yıl arası, %1,4'ünün ise 21 yıldan fazla aynı işletmede çalıştığı anlaşılmaktadır. Katılımcıların çalıştıkları otellerin yıldız sayısı göz önünde bulundurulduğunda %58,6'sının dört yıldızlı, %41,4'ünün ise beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yaptıkları görülmektedir.

3.3.2. Sosyal Sermaye, Örgütsel Sosyalleşme ve Psikolojik Sermaye Kavramlarına Yönelik Bulguların Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu kısmında, Sosyal Sermaye, Örgütsel Sosyalleşme ve Psikolojik Sermaye kavramlarına yönelik tanımlayıcı istatistiklere, güvenirlik ve geçerlilik analiz ve sonuçlarına değinilmiştir.

Tablo 3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Alt Ölçeklerle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçekler	Genel Ortalama	Standart Sapma
Sosyal Sermaye	4,13	0,44
Örgütsel Sosyalleşme	3,63	0,48
Psikolojik Sermaye	4,03	0,44

Tablo 3.2' de sosyal sermaye ve örgütsel sosyalleşme ve psikolojik sosyalleşme ölçeklerine ait tanımlayıcı istatistik bilgileri yer almaktadır. Tablo incelendiğinde çalışanların sosyal sermayeye ait ifade ortalamasının (4,13) katılıyorum ifadesine yakın olduğu, örgütsel sosyalleşme ile ilgili ifadelerinin ortalamasının (3,63) katılıyorum ifadesine yakın olduğu, psikolojik sermaye ortalamasının da (4,03) katılıyorum ifadesine yakın olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar katılımcıların örgütsel sosyalleşme seviyesinin psikolojik sermaye seviyelerinden düşük olduğu, psikolojik sermaye seviyelerinin de sosyal sermaye seviyelerinden düşük olduğu sonucuna ulaşılabilir.

3.3.2.1. Sosyal Sermaye, Örgütsel Sosyalleşme ve Psikolojik Sermaye Ölçeklerinin Güvenirlik ve Geçerlilik Analizleri

Çalışmanın bu bölümünde araştırma değişkenleri olan sosyal sermaye, örgütsel sosyalleşme ve psikolojik sermaye ölçeklerinin geçerlilik ve güvenirlik analizleri yapılmıştır. Güvenirlik kavram olarak, ölçüm sonuçlarının ölçülmek isteneni doğru bir şekilde ölçmesi, ölçüm aracının farklı yerlerde, farklı zamanlarda ve aynı evrenden seçilen farklı örnekleme uygulandığında benzer sonuçlar vermesi olarak tanımlanmaktadır. Cronbach's Alpha katsayısı güvenirligi ölçmede kullanılan katsayılardan en yaygın olanıdır (Kalaycı, 2010). Kullanılan ölçeğin genel güvenirligi ve iç tutarlığını ifade eden Cronbach's Alpha katsayısı, maddelerin varyansları toplamının genel varyansa oranlanmasıyla elde edilen değişim ortalamasıdır. Bu katsayı 0 ile 1 arasında olmaktadır. 0,60-0,80 arasındaysa ölçeğin güvenilir olduğu, 0,80-1,00 arasındaysa oldukça güvenilir olduğu ifade etmektedir (Karagöz, 2016).

Yapılan çalışmada ölçeklerin Cronbach Alfa katsayıları tablo 3.3' de sunulmuştur.

Tablo 3.3. Ölçeklere Ait Güvenirlik Katsayıları

Ölçekler	İfade Sayısı	Güvenirlik (Cronbach Alfa)
Sosyal Sermaye Ölçeği	9	0,78
Örgütsel Sosyalleşme Ölçeği	20	0,86
Psikolojik Sermaye Ölçeği	24	0,89

Analizler gerçekleştirildiğinde ve tablo 3.3 incelendiğinde sosyal sermaye ölçeğinin güvenilir olduğu örgütsel sosyalleşme ve psikolojik sermaye ölçeklerinin ise oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.

Güvenirlik analizi aşamalarından sonra ölçeklerin geçerlilik analizi yapılmıştır. Geçerlilik analizini yapabilmek için ölçeklerin uzaksak geçerliliklerine bakılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, ölçekler boyutlar halinde analize tabi tutulmayacağı için maddelerin toplamı alınarak korelasyonlarına bakılmıştır. Analiz sonuçları EK 3, EK 4 ve EK 5'de belirtilmiştir. Geçerlilik analizlerinden sonra, ölçeklerin uyarlama işlemleri için faktör ve madde analizleri yapılmıştır. İlk olarak Sosyal Sermaye ölçeğine ait değerler tablo 3.4'te görülmektedir.

Tablo 3.4. Sosyal Sermaye Ölçeğine Ait Faktör Yükleri, Madde Toplam Korelasyonları ve Varyans Değerleri

	Maddeler	Faktör Yükleri	Madde Toplam Korelasyonları
1	Çalışma arkadaşlarımla aram genelde iyidir.	0,579	0,567
2	Çalışma arkadaşlarımla genelde çok yakınımdır.	0,561	0,569
3	Çalışma arkadaşlarımla her zaman uzun fikir alışverişleri yaparız.	0,634	0,635
4	Sıkıntıya düştüğüm zaman çalışma arkadaşlarım bana yardım ederek her zaman beni sıkıntıdan kurtarır.	0,626	0,628
5	İhtiyaç duyduğum zaman çalışma arkadaşlarımla bana yardım edeceklerine inanıyorum.	0,609	0,605
6	Çalışma arkadaşlarımla işimi her zaman kolaylaştırdıklarına inanırım.	0,631	0,623
7	Çalışma arkadaşlarımla çalıştığım otel işletmesinde her zaman neyin önemli olduğu konusunda hemfikiriz.	0,610	0,615
8	Çalışma arkadaşlarımla çalıştığım otel işletmesinde her zaman aynı amaç ve vizyonu paylaşıyoruz.	0,584	0,591
9	Çalışma arkadaşlarımla çalıştığım otel işletmesinin ortak amaçlarına ulaşılması konusunda istekliyiz.	0,588	0,589

Açıklanan Varyans Oranları: Faktör 1: 36,376 Faktör 2: 12,761 Faktör 3: 11,589

Toplam Açıklanan Varyans Oranları: Faktör 1: 36,376 Faktör 2: 49,127 Faktör 3: 60,716

KMO (Kaiser-Meyer-Olkin): ,808, Barlett's:415,854, Sig: ,000

Tablo 3.4 incelendiğinde sosyal sermaye ölçeğinin üç faktörlü yapısı toplam varyansın % 60,716'sını açıklamaktadır. Toplam varyansın açıklanmasında birinci faktör %36,376'lık, ikinci faktör %49,127'lik, üçüncü faktör ise %60,716'lık paya sahiptir. Varyansların oranları ise birinci faktör için %36,376, ikinci faktör için %12,761 ve üçüncü faktör için ise %11,589 olarak tespit edilmiştir. Yapılan analizlerde ölçeğin faktör yükleri 0,579 ile 0,634 arasında değişmektedir. Madde toplam korelasyonlarının eksi değerler almaması ve 0,25 değerinden büyük olması gerekmektedir (Alpar, 2016) Çalışmada elde edilen madde toplam korelasyonları 0,567 ile 0,635 arasında değerler almaktadır. Bunun yanı sıra KMO (0,808) Barlett (p=0,00) sonuçları da ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.5. Örgütsel Sosyalleşme Ölçeğine Ait Faktör Yükleri, Madde Toplam Korelasyonları ve Varyans Değerleri

	Maddeler	Faktör Yükleri	Madde Toplam Korelasyonları
1	Bu otel işletmesi bana mükemmel bir iş eğitimi sağlamaktadır.	0,681	0,563
2	Bu otel işletmesinde işlerin nasıl çevrileceğini çok iyi bilirim.	0,650	0,456
3	Çalışma arkadaşlarımla işimde çeşitli yollarla bana yardımcı olurlar.	0,682	0,386
4	Bu otel işletmesinde iyi bir kariyer yapmak için pek çok fırsat vardır.	0,661	0,651
5	Bu otel işletmesinde aldığım eğitim işimi çok iyi yapmamı sağlamaktadır.	0,648	0,541

6	Bu otel işletmesindeki görevlerimi tamamıyla bilmekteyim.	0,784	0,435
7	İş arkadaşlarım genelde işle ilgili konularda bana yardımcı olurlar.	0,778	0,399
8	Bu otel işletmesinin sunduğu ödüllerden memnunum.	0,704	0,671
9	Bu otel işletmesi çalışanlarının mesleki becerilerini geliştirmek için kapsamlı bir eğitim vermektedir.	0,699	0,638
10	Bu otel işletmesinin hedefleri açıkça belirtilmiştir.	0,488	0,549
11	İş arkadaşlarımdan çoğu, beni bu şirketin bir üyesi olarak kabul eder.	0,519	0,558
12	Bu otel işletmesinde hemen hemen her çalışan eşit terfi fırsatına sahiptir.	0,533	0,621
13	Yöneticilerden gelen talimatlar, işimi daha iyi yapmamı sağlamaktadır.	0,561	0,605
14	Bu otel işletmesinin işleyişiyle ilgili yeterli bilgiye sahibim.	0,753	0,474
15	İş arkadaşlarımdan bu otel işletmesine uyum sağlamamda bana yardımcı olmaktadır.	0,770	0,499
16	Bu otel işletmesindeki terfi şansımı kolaylıkla öngörebiliyorum.	0,581	0,581
17	Bu otel işletmesi, çalışanlarına çok etkili bir iş eğitimi vermektedir.	0,420	0,540
18	Bu otel işletmesinin hedefleri hemen hemen her çalışanı tarafından bilinmektedir.	0,534	0,578
19	Bu otel işletmesindeki diğer çalışanlarla ilişkilerim çok iyidir.	0,483	0,493
20	Bu otel işletmesinin beni uzun yıllar boyunca istihdam edeceğini düşünmekteyim.	0,639	0,458

Açıklanan Varyans Oranları: Faktör 1: 28,868 Faktör 2: 9,931 Faktör3:7,565 Faktör 4:6,361

Toplam Açıklanan Varyans Oranları: Faktör 1: 28,868 Faktör 2:38,779 Faktör3:46,344 Faktör 4:58,880

KMO (Kaiser-Meyer-Olkin): ,839, Barlett's:1442,061, Sig: ,000

Tablo 3.5 incelendiğinde örgütsel sosyalleşme ölçeği dört faktör altında toplanmıştır. Dört faktörlü yapı toplam varyansın % 58,880'ini açıklamaktadır. Toplam varyansın açıklanmasında birinci faktör %28,868'lik, ikinci faktör %38,779'luk, üçüncü faktör 46,344'lük dördüncü faktör ise %58.880'lik paya sahiptir. Varyansların oranları ise birinci faktör için %28,868, ikinci faktör için %9,931, üçüncü faktör için %7.565 ve dördüncü faktör için ise 6,361 olarak tespit edilmiştir. Yapılan analizlerde ölçeğin faktör yükleri 0,420 ile 0,784 arasında değişmektedir. Madde toplam korelasyonlarının eksi değerler almaması ve 0,25 değerinden büyük olması gerekmektedir (Alpar, 2016). Çalışmada elde edilen madde toplam korelasyonları incelendiğinde 0,386-0,671 arasında değiştiği görülmektedir. Gerekli işlemlerden

sonra elde edilen KMO (0,839) Barlett ($p=0,00$) sonuçları da ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.6.Psikolojik Sermaye Ölçeğine Ait Faktör Yükleri, Madde Toplam Korelasyonları ve Varyans Değerleri

	Maddeler	Faktör Yükleri	Madde Toplam Korelasyonları
1	Uzun süredir devam eden bir soruna çözüm bulma konusunda kendime güvenirim.	0,749	0,548
2	Yöneticilerle yaptığım toplantılarda işimle ilgili konularda kendime güvenirim.	0,694	0,525
3	Çalıştığım otel işletmesinin stratejilerine katkıda bulunma konusunda kendime güvenirim.	0,704	0,610
4	İşimle ilgili hedefler belirlemede kendime güvenirim.	0,615	0,588
5	Müşteri ya da tedarikçiler gibi işletme dışı kişilerle yaşanan sorunları halletme konusunda kendime güvenirim.	0,479	0,640
6	Çalışma arkadaşlarıma bilgi aktarırken kendime güvenirim.	0,591	0,678
7	Eğer işimle ilgili çıkmaza girersem, bu durumdan kurtulmanın mutlaka bir yolunu bulurum.	0,530	0,681
8	Şu sıralar işimle ilgili amaçlara ulaşmak için çok sıkı çalışmaktayım.	0,526	0,607
9	Bir problemi çözmenin pek çok yolu olduğu düşünmekteyim.	0,643	0,676
10	Şu sıralar kendimi işimde oldukça başarılı görmekteyim.	0,525	0,589
11	İşimle ilgili amaçlarıma ulaşabilmek için birçok yol bulabilirim.	0,610	0,569
12	Şu anda işimle ilgili ulaşmayı planladığım hedefleri gerçekleştirmekteyim.	0,780	0,507
13	İşimde bir terslikle karşılaştığımda onun üstesinden gelmekte sıkıntı yaşıyorum.	0,846	0,379
14	İşimle ilgili yaşadığım zorlukların üstesinden bir şekilde gelebilirim.	0,466	0,664
15	Mecbur kalırsam yardım almadan işimi tek başıma da yapabilirim.	0,674	0,588
16	İşimdeki stresli durumların üstesinden rahatlıkla gelebilmekteyim.	0,622	0,670
17	Geçmişte edindiğim tecrübeler sayesinde işimde karşılaştığım zorlukların üstesinden tek başıma gelebilirim.	0,694	0,684
18	Aynı anda, işimle ilgili birçok şeyin üstesinden gelebileceğimi düşünüyorum.	0,790	0,623
19	İşimle ilgili belirsiz durumlar oluştuğunda, genelde en iyi sonucun gerçekleşmesini umut ederim.	0,427	0,495
20	Eğer işimde bir şeylerin ters gitme ihtimali varsa kesinlikle ters gider.	0,796	0,351
21	İşimle ilgili konularda her zaman bardağın dolu tarafından bakmayı tercih ederim.	0,413	0,396
22	Gelecekte işimle ilgili konularda, başıma iyi şeylerin geleceğini umuyorum.	0,604	0,527
23	İşimde işler istediğim şekilde gitmemektedir.	0,796	0,312
24	İşime "her şeyde bir hayır vardır" şeklinde yaklaşıyorum.	0,326	0,339

Açıklanan Varyans Oranları: Faktör 1: 32,579 Faktör 2: 8,979 Faktör 3: 5,809 Faktör 4: 4,673
Toplam Açıklanan Varyans Oranları: Faktör 1: 32,579 Faktör 2: 41,559 Faktör 3: 47,368 Faktör4: 52,042

KMO (Kaiser-Meyer-Olkin): ,901 Barlett's:2008,153, Sig: ,000

Tablo 3.6 incelendiğinde psikolojik sermaye ölçeğinin dört faktörlü yapısı toplam varyansın %52,042'sini açıklamaktadır. Yapılan analizlerde ölçeğin faktör yükleri 0,326 ile 0,796 arasında değişmektedir. Madde toplam korelasyonlarının eksi değerler almaması ve 0,25 değerinden büyük olması gerekmektedir (Alpar, 2016). Çalışmada elde edilen madde toplam korelasyonları incelendiğinde korelasyon katsayılarının 0,312 ile 0,681 arasında değerlere sahip olduğu görülmektedir. Gerekli işlemlerden sonra elde edilen KMO (0,901) Barlett ($p=0,00$) sonuçları da ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

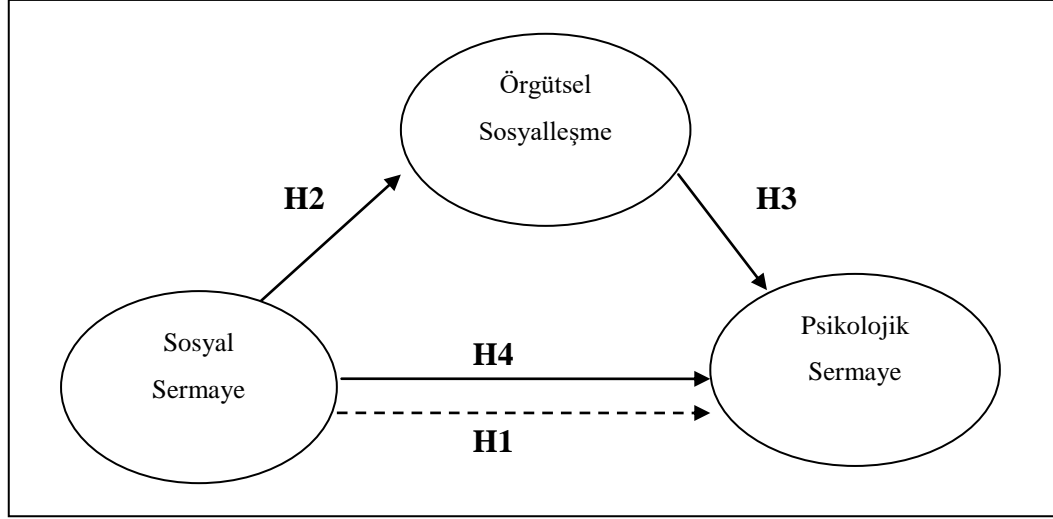
3.3.3. Sosyal Sermayenin Psikolojik Sermayeye Etkisinde Örgütsel Sosyalleşmenin Rolüne İlişkin Hipotez Testleri

Araştırma kapsamında dört hipotez test edilecek ve bu testler sonucunda ortaya çıkan ilişkiler belirlenecektir. Bu işlemlere ait analizler yapılırken sosyal sermayenin psikolojik sermayeye etkisinde sosyalleşmenin aracılık rolü belirlenecektir. Analiz aşamasında ilk olarak Baron ve Kenny (1986) tarafından ortaya atılan aracılık etkisi iki değişkenin birbiri arasındaki ilişkide üçüncü bir değişkenin aracı olması durumu şeklinde tanımlanmaktadır. Baron ve Kenny (1986)'nin yaklaşımının gerçekleştirilmesi için bazı kriterlerin yerine getirilmesi gerekmektedir. Bu kriterler şu şekilde ifade edilmektedir:

- Bağımsız değişken (sosyal sermaye) ile bağımlı değişken (psikolojik sermaye) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmalıdır.
- Bağımsız değişken (sosyal sermaye) ile aracı değişken (sosyalleşme) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmalıdır.
- Bağımsız değişken (sosyal sermaye) ile birlikte model içerisinde kullanıldığında, aracı değişken (sosyalleşme) ile bağımlı değişken (psikolojik sermaye) arasında anlamlı bir ilişki bulunmalıdır.
- Bağımsız değişken (sosyal sermaye) ile aracı değişken (sosyalleşme) regresyon analizine birlikte dahil edildiğinde, bağımsız değişken (sosyal sermaye) ile bağımlı değişken (psikolojik sermaye) arasında anlamlı olmayan ilişki çıkarsa tam aracılık etkisi, bağımsız değişken (sosyal sermaye) ile bağımlı değişken (psikolojik sermaye) arasındaki ilişkide azalma meydana gelirse kısmi aracılık etkisinden söz edilmektedir (Fraizer vd., 2004: 126). Kısmi aracılık etkisinde bağımsız değişkenin bağımlı değişkene hem

doğrudan etkisi, hem de aracı değişken üzerinden dolaylı etkisi olduğu söylenebilir.

Baron ve Kenny (1986) tarafından geliştirilen modelde de ilişkiler gösterilmektedir.



Şekil 3.2. Baron ve Kenny Aracılık Etki Modeli

Kriterler göz önüne alındığında çalışmanın bağımsız değişkenini “Sosyal Sermaye (SS)”, bağımlı değişkenini “Psikolojik Sermaye (PS)” ve aracı değişkenini ise “Sosyalleşme (SOS)” oluşturmaktadır. Veriler dâhilinde boyutların birbirleriyle olan ilişkilerini belirlemek ve aracılık testini yapabilmek için gerekli aşamalar Tablo 3,7’de gösterilmiştir.

Tablo 3.7. Boyutlar Arası İlişkilere Yönelik Aşamalar

Adım	Analiz	Gösterim
Adım1	Sosyal Sermayenin Psikolojik Sermaye Üzerindeki Etkisi	SS-----H1----->PS
Adım2	Sosyal Sermayenin Örgütsel Sosyalleşme Üzerindeki Etkisi	SS-----H2----->SOS
Adım3	Örgütsel Sosyalleşmenin Psikolojik Sermaye Üzerindeki Etkisi	SOS-----H3----->PS
Adım4	Sosyal Sermayenin Psikolojik Sermaye Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Sosyalleşmenin Aracı Rolü	SS----H1----SOS----H4---->PS

Tablo 3.7’de gösterilen aşamalarda 1. ve 3. adımlarda değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlı sonuçlar vermesi gerekmektedir. Bu adımlarda anlamlı bir ilişki

bulunamazsa aracılık modelinden söz edilemeyecektir (Gürbüz ve Şahin, 2016). Bu bağlamda araştırma hipotezlerine bağlı kalınarak bulgular şu şekildedir.

3.3.3.1. Sosyal Sermaye Örgütsel Sosyalleşme ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişkiler

Aşağıdaki tabloda sosyal sermaye, örgütsel sosyalleşme ve psikolojik sermaye arasındaki korelasyon değerlerine ilişkin veriler gösterilmektedir.

Tablo 3.8. Sosyal Sermaye, Örgütsel Sosyalleşme ve Psikolojik Sermaye Arasındaki Korelasyon (Pearson) Analizi Sonuçları

Kavram	SS	OS	PS
SS	-	,473**	,458**
OS	,473**	-	,606**

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü).

Tablo 3.8 incelendiğinde sosyal sermaye (ss), örgütsel sosyalleşme (os) ve psikolojik sermaye (ps) arasındaki korelasyon katsayıları görülmektedir. Tablo 3.9 göz önüne alındığında 3 sonuç ortaya çıkmaktadır. Bu sonuçlar şu şekilde ifade edilebilir:

- Sosyal sermaye ile psikolojik sermaye arasındaki korelasyon katsayısı (,458) pozitif ve orta seviyedir.
- Sosyal sermaye ile örgütsel sosyalleşme arasındaki korelasyon katsayısı (,473) pozitif ve orta seviyedir.
- Örgütsel sosyalleşme ile psikolojik sermaye arasındaki korelasyon katsayısı (,606) pozitif ve orta seviyedir.

Genel olarak tablo incelendiğinde sosyal sermaye, örgütsel sosyalleşme ve psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü korelasyon ilişkilerinin olduğu söylenebilir. Korelasyon ilişkileri göz önüne alındığında pozitif yönlü en yüksek ilişki örgütsel sosyalleşme ile psikolojik sermaye arasındadır.

Otel işletmelerinde görev yapan çalışanların sosyal sermayelerinin psikolojik sermayeye etkisinde örgütsel sosyalleşmenin aracılık rolünü ortaya koymak amacıyla şekil 3.2' de yer alan model test edilmiştir. Daha önce ifade edildiği gibi modelde yer alan sosyal sermaye araştırmanın bağımsız değişkenini, örgütsel sosyalleşme aracı

değişkenini, psikolojik sermaye ise araştırmanın bağımlı değişkenini oluşturmaktadır ve değişkenler arasındaki ilişkileri ölçmek için tablo 3.7’de yer alan adımlar uygulanmıştır. Birinci, ikinci ve üçüncü adımlar için basit regresyon analizi, dördüncü adım için ise çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Regresyon analizine geçilmeden önce değişkenler arasında çoklu bağlantı olup olmadığı belirlenmiştir. Çoklu bağlantıyı belirlemek için varyans artış faktörü (VIF) ve tolerans değerlerine bakılmıştır. VIF’in 10,0’den büyük olması ve tolerans’ın 0,10’den küçük olması çoklu bağlantı problemi olduğu anlamına gelmektedir (Hair vd., 1998). Yapılan analizler dâhilinde VIF (1,288) ve tolerans (0,776) değerlerinin uygun olduğu tespit edilmiştir.

VIF ve tolerans değerleri belirlendikten sonra hipotez testlerine geçilmiştir. Birinci hipotez olan sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmış ve bunu belirlemek için basit regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Tablo 3.9. Sosyal Sermayenin Psikolojik Sermayeye Etkisini Belirlemeye Yönelik Basit Regresyon Analiz Sonuçları

Sosyal Sermayenin Psikolojik Sermayeye Etkisini Belirlemeye Yönelik Araştırma Modelinin Özet İstatistikleri					
R Katsayısı: 0,458, R ² : 0,210, Düzeltilmiş R ² :0,206, Standart Hata:0,393					
Boyut	B	SEβ	Beta	T	Sig
(Sabit)	2,173	,244	-	8,903	,000
Sosyal Sermaye	,451	,059	,458	7,672	,000

Tablo 3.9’da sosyal sermayenin psikolojik sermayeye etkisine ilişkin basit regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Analizler incelendiğinde sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerinde etkili olduğu ifade edilebilir. Sonuçlara göre sosyal sermaye psikolojik sermaye davranışındaki değişimin %21’ini (düzeltilmiş R²:0,210) açıklamaktadır. Elde edilen bu oran otel çalışanlarının sosyal sermayelerinin psikolojik sermayeleri üzerinde orta seviyede bir role sahip olduğunu göstermektedir. Standardize edilmiş regresyon katsayısına göre (beta) sosyal sermaye ile psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü ve orta seviyeli bir ilişki tespit edilmiştir ($\beta=0,458$, $p=0,00$). Veriler dâhilinde araştırmanın birinci adımı istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. H1 kabul edilmiştir.

Tablo 3.10. Sosyal Sermayenin Örgütsel Sosyalleşme Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Basit Regresyon Analiz Sonuçları

Sosyal Sermayenin Örgütsel Sosyalleşme Üzerindeki Etkisini Yönelik Araştırma Modelinin Özet İstatistikleri					
R Katsayısı: 0,473, R ² : 0,224, Düzeltilmiş R ² : 0,220, Standart Hata: 0,426					
Boyut	B	SE β	Beta	T	Sig
(Sabit)	1,528	,265	-	5,772	,000
Sosyal Sermaye	,509	,064	,473	7,996	,000

Tablo 3.10'den elde edilen verilere göre sosyal sermaye örgütsel sosyalleşmede meydana gelen değişimin %22'sini (düzeltilmiş R²:0,220) açıklamaktadır. Elde edilen bu oran otel çalışanlarının örgütsel sosyalleşme düzeylerinin artmasında sosyal sermayenin etkili olduğunu göstermektedir. Standardize edilmiş regresyon katsayısına göre (beta) sosyal sermaye ile örgütsel sosyalleşme arasında pozitif yönlü ve orta seviyeli bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. H2 kabul edilmiştir.

Tablo 3.11. Örgütsel Sosyalleşmenin Psikolojik Sermayeye Etkisini Belirlemeye Yönelik Basit Regresyon Analiz Sonuçları

Örgütsel Sosyalleşmenin Psikolojik Sermayeye Etkisine Yönelik Araştırma Modelinin Özet İstatistikleri					
R Katsayısı: 0,606, R ² : 0,367, Düzeltilmiş R ² : 0,364, Standart Hata: 0,352					
Boyut	B	SE β	Beta	T	Sig
(Sabit)	2,024	,179	-	11,321	,000
Örgütsel Sosyalleşme	,554	,049	,606	11,343	,000

Tablo 3.11'de örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermayeye üzerindeki etkisine ilişkin basit regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Analizler incelendiğinde örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermaye üzerinde etkili olduğu ifade edilebilir. Sonuçlara göre örgütsel sosyalleşme davranışı psikolojik sermaye düzeyindeki değişimin %36'sını (düzeltilmiş R²:0,364) açıklamaktadır. Elde edilen bu oran otel çalışanlarının psikolojik sermaye düzeyleri üzerinde örgütsel sosyalleşmenin etkili olduğunu göstermektedir. Standardize edilmiş regresyon katsayısına göre (beta) örgütsel sosyalleşme ile psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü ve orta seviyeli bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($\beta=0,606$, $p=0,00$). Veriler incelendiğinde araştırmanın üçüncü adımı istatistikî olarak anlamlı bulunmuş ve H3 kabul edilmiştir.

Bu aşamadan sonra modeli test etmek için gerekli olan dördüncü aşamaya geçilerek sosyal sermayenin psikolojik sermayeye etkisinde örgütsel sosyalleşmenin aracılık etkisinin olup olmadığı çoklu regresyon analiziyle belirlenmeye çalışılmıştır.

Tablo 3.12. Sosyal Sermaye ve Örgütsel Sosyalleşmenin Psikolojik Sermayeye Etkisini Belirlemeye Yönelik Çoklu Regresyon Analizi

Sosyal Sermaye ve Örgütsel Sosyalleşmenin Psikolojik Sermayeye Etkisine Yönelik Araştırma Modelinin Özet İstatistikleri							
R Katsayısı:0,636, R ² : 0,405,Düzeltilmiş R ² :0,399, Standart Hata: 0,342							
Boyut	B	Seβ	B	T	Sig	Tolerans	VIF
(Sabit)	1,473	,228	-	6,470	,000	-	-
Sosyal Sermaye	0,217	,058	,221	3,748	,000	0,776	1,288
Örgütsel Sosyalleşme	0,458	,054	,501	8,512	,000		

Sosyal sermaye ve Örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermayeye etkisini belirlemeye yönelik olarak gerçekleştirilen çoklu regresyon analiz sonuçları incelendiğinde sosyal sermaye ve örgütsel sosyalleşme aynı anda analize tabi tutulduklarında psikolojik sermaye düzeyinin %39'unu (düzeltilmiş R²:0,39) açıklamaktadır. Analizin birinci adımında sosyal sermaye ile psikolojik sermaye arasında pozitif ve orta seviyeli bir ilişkinin olduğu ($\beta= 0,458$, $p=,000$), analizin ikinci aşamasında sosyal sermaye ile örgütsel sosyalleşme arasında pozitif ve orta seviyeli bir ilişkinin olduğu ($\beta=0,473$, $p=,000$), analizin üçüncü aşamasında örgütsel sosyalleşme ile psikolojik sermaye arasında pozitif ve orta seviyeli bir ilişkinin olduğu ($\beta=0,606$, $p=,000$) belirlenmiştir. İlk üç adımda değişkenlerin birbirleriyle pozitif ilişkilere sahip olması neticesinde dördüncü adım olan sosyal sermayenin psikolojik sermayeye etkisinde örgütsel sosyalleşmenin aracılık rolü tespit edilmeye çalışılmıştır. Ortaya çıkan sonuçlar çerçevesinde bağımsız değişken (sosyal sermaye) ile bağımlı değişken (psikolojik sermaye) arasında pozitif ve düşük zayıf ($\beta=0,221$, $p=,000$) bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Baron ve Kenny (1986) belirlemiş oldukları modelde; bağımsız değişken ile aracı değişkenin regresyon analizine birlikte dâhil edildiklerinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında anlamsız ilişki çıkmasını tam aracılık etkisi, bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki ilişkide azalma meydana gelmesini ise kısmi aracılık etkisi olarak ifade etmişlerdir. Baron ve Kenny referans alındığında analiz sonuçlarında sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerindeki etkisinin ($\beta=0,458$ 'den 0,221'e) düştüğü belirlenmiştir. Bu nedenle sosyal sermayenin psikolojik sermayeye etkisinde örgütsel

sosyalleşmenin kısmi aracılık etkisinden söz edilebilir. Analiz sonucunda H4 kabul edilmiştir.

Çalışma kapsamında H4'ün kabul edilmesi ve kısmi aracılık etkisinin keşfedilmesinin ardından literatürde tanımlanan ve güvenilir sonuçlar ürettiği ifade edilen sobel testi (Şimşek, 2007:25) ile aracılık etkisinin kesin olarak belirlenmesine çalışılmıştır. Sobel testi aracılık etkisinin net olarak belirlenmesinde gerekli görülen bir uygulamadır. Sobel testinin kullanımı için Jose (2003) tarafından geliştirilen ve web sayfasında kullanıma açık olan MedGraph-I programından faydalanılmıştır. Jose (2003)'a göre öncelikle bağımsız değişken ile aracı değişken arasında B ve SE_{β} değerlerinin belirlenmesi, daha sonra ise bağımsız değişken ile aracı değişkenin bağımlı değişkene etkisinin belirlendiği analizde aracılık rolüne sahip değişkenin B ve SE_{β} değerlerinin belirlenmesi gerekmektedir. Regresyon analizlerinde bu değerler belirlenmiştir. Değişkenler arasındaki düşüşün ($\beta=0,458$ 'den $0,221$ 'e) anlamlılığını test etmek amacıyla Sobel testi ile hesaplanan z değerine bakılmış, z değeri 5,68 ($p < ,01$) olarak belirlenmiştir. Z değerinin istatistiksel açıdan anlamlı çıkması h4 hipotezinin desteklendiğini göstermektedir.

Tablo 3.13. Hipotezlere İlişkin Test Sonuçları

Hipotezler	Sonuç
H₁ :Sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerinde pozitif yönlü etkisi vardır.	Kabul
H₂ :Sosyal sermayenin örgütsel sosyalleşme üzerinde pozitif yönlü etkisi vardır.	Kabul
H₃ :Örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermaye üzerindeki pozitif yönlü etkisi vardır.	Kabul
H₄ :Sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerindeki etkisinde örgütsel sosyalleşmenin aracı rolü etkisi vardır.	Kabul

Tablo 3.13'de görüldüğü üzere sosyal sermayenin psikolojik sermayeye etkisinde örgütsel sosyalleşmenin aracılık rolüne yönelik hipotez sonuçları verilmiştir. Hipotez sonuçlarında H1, H2 ve H3 kabul edilmiş, H4 ise kısmi aracılık etkisini ortaya koyduğu için kabul edilmiştir.

Çalışma sonucunda elde edilen değerlere bağlı kalarak sosyal sermaye, psikolojik sermaye ve örgütsel sosyalleşme arasında pozitif ilişkilerin bulunduğu ifade edilebilir. Bunun yanı sıra çalışma sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerindeki etkisinde sosyalleşmenin aracıl etkisini ortaya koymuştur.

SONUÇ

Günümüz dünyasının şiddetlenen rekabet şartları her bir çalışan üzerinde etkili olmaya başlamıştır. Bir yandan ekonomik refah arayan çalışanlar bir yandan da sosyal ve psikolojik açıdan iyi olma arayışı içindedirler. Ancak yoğun rekabet şartları altında bu isteklerin tam olarak gerçekleştirilmesi oldukça zordur. Yoğun rekabet mutsuz, umutsuz, psikolojisi yıpranmış, işini sevmeyen işgörenlerin oluşmasına neden olmaktadır. İş dünyasında, çalışanların bu şartlar altında çalışıp potansiyellerini sergilemek ve başarıyı yakalamaları gerekmektedir. Çalışanların sağlıkları korunup, mutluluklarının sağlanması hem bireysel hem de örgütsel açıdan önemli bir durumdur. Pozitif psikolojinin çıkış amacı çalışanların potansiyellerinin ortaya çıkartılması, zayıflıklarının üstesinden gelinmesi ve güçlü yanlarının geliştirilmesidir. İşletmeler, sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayabilmek için çalışan personeline gereken önemi vermelidir. Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler emek yoğun bir sektör olması nedeniyle çalışanlarına diğer sektörlerden çok daha fazla değer vermelidir. Bu sebeple işletmeler işgörenleri daha işletmeye dâhil olmadan önce onlara gereken önemi göstermeye başlamaları gerekmektedir. Doğru işgörenlerin işletmeye katılması ve doğru örgütsel sosyalleşme taktiklerinin uygulanması işgörenlerin işletmeye uyum süresini kısaltacak ve psikolojik sermayelerini arttıracaktır. İşletme içindeki sosyal sermaye hem bu uyum süresini hızlandıracak hem de çalışanların psikolojik iyi oluş durumlarına katkı sağlayacaktır. Çünkü işletme içindeki güven temelli sosyal ilişkiler hem işgörenin işletmeyi daha hızlı tanınmasına hem de kendini daha iyi hissetmesine olanak sağlayacaktır.

Bu çalışmada otel işletmelerindeki çalışanların sosyal sermaye seviyeleri tespit edilmiş, otel çalışanlarının örgütsel sosyalleşme ve psikolojik sermaye düzeyleri belirlenmiş, otel işletmelerinde sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerine etkisinde örgütsel sosyalleşmenin etkisi incelenmiştir. Bunun için bir model geliştirilmiş ve model Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin işgörenleri üzerinde test edilmiştir. Otel işletmelerinde sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerine etkisinde örgütsel sosyalleşmenin rolünü belirlemek için dört bölümden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Anketin birinci bölümünde otel

işletmelerindeki sosyal sermaye seviyesinin değerlendirilmesi amacıyla sosyal sermaye ölçeği yer almaktadır. Sosyal sermaye düzeyini ölçmek amacıyla Chow ve Chan (2008) tarafından geliştirilen “sosyal sermaye” ölçeği kullanılmıştır. Anketin ikinci bölümünde örgütsel sosyalleşme ölçeği bulunmaktadır. Araştırma değişkelerinden biri olan örgütsel sosyalleşmeyi ölçmek için Taormina (2004) tarafından hazırlanan “Örgütsel Sosyalleşme Envanteri” ölçeğinden faydalanılmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde psikolojik sosyal sermaye ölçeği bulunmaktadır. Luthans, Youssef ve Avolio (2007) tarafından geliştirilen “psikolojik sermaye” ölçeği kullanılmıştır. Anketin formunun dördüncü bölümünde ise araştırmanın uygulama aşamasına katılan otel çalışanlarının tanımlayıcı özelliklerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır.

Araştırma kapsamında sosyal sermaye ile psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bununla birlikte sosyal sermaye ile örgütsel sosyalleşme arasındaki korelasyon ilişkisi ve örgütsel sosyalleşme ile psikolojik sermaye arasındaki korelasyon ilişkileri de pozitif yönlü ve anlamlı olarak belirlenmiştir. Korelasyon ilişkileri göz önüne alındığında turizm sektöründe yer alan otel işletmelerinde görev yapan işgörenlerin sosyal sermayeleri, örgütsel sosyalleşme ve psikolojik sermayeleri arasında pozitif ilişkilerin olduğu ifade edilebilir.

Araştırma dâhilinde ortaya konulan hipotezleri test etmek amacıyla regresyon analizleri gerçekteştirilmiştir. Regresyon analizlerini gerçekteştirirken aracı değişken etkisini belirlemek amacıyla Baron ve Kenny (1986) tarafından ortaya konulan aracılık modelinden faydalanılmıştır. Model kapsamında; ilk adımda sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerinde etkili olup olmadığını belirlemek amacıyla basit regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda işgörenlerin sahip oldukları sosyal sermaye düzeyi ile psikolojik sermayeleri arasında pozitif ve orta seviyede bir ilişki olduğu anlaşılmıştır. Ortaya çıkan bu sonuç sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. İkinci adımda sosyal sermayenin örgütsel sosyalleşme üzerinde etkili olup olmadığını belirlemek amacıyla basit regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda yöneticilerin sahip oldukları sosyal sermayenin örgütsel sosyalleşme ile pozitif ve orta seviyede bir ilişki

içerisinde olduğunu göstermiştir. Ortaya çıkan bu sonuç sosyal sermayenin işgörenlerin örgütsel sosyalleşmesi üzerinde pozitif ve orta güçte etkiler meydana getirdiğini göstermektedir. Üçüncü adımda örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermaye üzerinde etkili olup olmadığını belirlemek amacıyla basit regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda işgörenlerin örgütsel sosyalleşmeleri ile psikolojik sermayeleri arasında pozitif ve orta güçlü ilişkiler bulunduğu belirlenmiştir. Ortaya çıkan bu sonuç örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermaye üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ortaya çıkarmıştır. Dördüncü adımda sosyal sermayenin ve örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermaye üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Sosyal sermayenin ve örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermaye üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla çoklu regresyon analizi etkisini belirlemeye yönelik olarak gerçekleştirilen çoklu regresyon analiz sonuçları incelendiğinde sosyal sermaye ve örgütsel sosyalleşme aynı anda analize tabi tutulduklarında psikolojik sermaye değişiminin %39'unu açıkladığını ortaya koymuştur.

Analizin birinci adımında sosyal sermaye ile psikolojik sermaye arasında pozitif ve orta seviyeli bir ilişkinin olduğu analizin ikinci aşamasında sosyal sermaye ile örgütsel sosyalleşme arasında pozitif ve orta seviyeli bir ilişkinin olduğu, analizin üçüncü aşamasında örgütsel sosyalleşme ile psikolojik sermaye arasında pozitif ve orta seviyeli bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. İlk üç adımda değişkenlerin birbirleriyle pozitif ilişkilere sahip olması neticesinde dördüncü adım olan sosyal sermayenin psikolojik sermayeye etkisinde örgütsel sosyalleşmenin aracılık rolü tespit edilmeye çalışılmıştır. Ortaya çıkan sonuçlar çerçevesinde bağımsız değişken (sosyal sermaye) ile bağımlı değişken (psikolojik sermaye) arasında pozitif ve düşük zayıf bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Baron ve Kenny (1986) tarafından belirlenmiş olan modelde; bağımsız değişken ile aracı değişkenin regresyon analizine birlikte dâhil edildiklerinde, bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında anlamsız ilişki çıkması; tam aracılık etkisi, bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki ilişkide azalma meydana gelmesi ise; kısmi aracılık etkisi olarak ifade edilmiştir.

Baron ve Kenny referans alındığında analiz sonuçlarında sosyal sermayenin psikolojik sermaye üzerindeki etkisinin ($\beta=0,458$ 'den $0,221$ 'e) düştüğü belirlenmiştir. Bu nedenle sosyal sermayenin psikolojik sermayeye etkisinde örgütsel sosyalleşmenin kısmi aracılık etkisi meydana getirdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan analizler ve ortaya çıkan sonuçlar neticesinde literatürde tanımlanan ve güvenilir sonuçların ortaya çıkmasına katkı sağlayan sobel testi ile aracılık etkisinin kesin olarak belirlenmesine çalışılmıştır. Hesaplamalar sonucunda sosyal sermayenin psikolojik sermayeye etkisinde örgütsel sosyalleşmenin kısmi aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir.

Çalışmadan elde edilen sonuçlar, Larson (2004) ile Larson ve Luthans (2006)'ın yapmış olduğu çalışmalardan elde edilen sonuçlarla benzerlikler göstermektedir. Önceki çalışmalarda da işgörenlerin sosyal sermayeleri ile psikolojik sermayeleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunduğu belirtilmiştir. Bu sonuç maddi olmayan iki sermaye türünün birbirini etkilediğini ortaya koymaktadır. Sosyal ve psikolojik sermaye neoklasik sermaye teorisi içinde bulunmaktadır. Dolayısıyla çalışmanın söz konusu bu iki sermaye türü arasındaki ilişkiyi ortaya koyması, neoklasik sermaye teorisine sağladığı katkıyı göstermektedir. Öte yandan çalışma sonucunda örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermayeyi pozitif etkilediği sonucuna ulaşılmıştır bu sonuç Jian ve Hanling (2009) ile Nematı (2015) tarafından yapılan çalışma sonuçlarıyla da bire bir örtüşmektedir. Ayrıca araştırma sonuçları Saks ve Gruman (2011)'in çalışmalarında elde ettiği sonuçlarla da uyumaktadır. Saks ve Gruman (2011) nitel olarak yaptıkları çalışmada örgütsel sosyalleşmenin psikolojik sermayeyi etkileme olasılığını belirtmiştir. Bu çalışmanın nicel verilerinden elde edilen veriler Saks ve Gruman'ın tezini destekler niteliktedir. Çalışma sonuçlarından bir diğeri ise sosyal sermayenin örgütsel sosyalleşmeyi etkilediğidir. Literatürde bu konuyla ilgili Korte ve Lin (2013)'in çalışması bulunmaktadır. Korte ve Lin'in nitel olarak ele aldığı çalışmanın sonucunda işgörenlerin sosyal sermayelerinin örgütsel sosyalleşmelerine etki ettiğini, örgütteki sosyal bağların işgörenlerin işe uyum sürecine katkı sağladığını ileri sürmüştür. Son olarak araştırmanın üç değişkeni arasındaki ilişki, daha önceki çalışmaların sonuçlarıyla örtüşmektedir. Ancak sosyal sermayenin psikolojik sermayeye etkisinde örgütsel sosyalleşmenin aracılık rolü

oynadığı daha önceki hiçbir çalışmada çalışılmamıştır. Bu nedenle, yapılan bu çalışma literatürdeki boşluğu doldurmaya katkı sağlayacaktır.

Elde edilen verilere göre işletmelerdeki sosyal sermayenin psikolojik sermayeye pozitif yönde etki ettiği anlaşılmıştır. Bu sebeple işletme içindeki sosyal sermayeyi oluşturan güven, sosyal ağlar ve paylaşılan amaçlar gibi unsurlara önem verilmesi işgörenlerin psikolojik sermayelerini arttıracaktır. Sosyal sermaye çalışmalarının hemfikir oldukları bir konu varsa o da örgütsel güvenin sosyal sermayenin en temel unsuru olduğudur. Bu sebeple sosyal sermayenin gelişmesi işletme içindeki güven kültürüne bağlıdır. Sosyal sermayeyi geliştirmeye “güven”den başlanılırsa ardından işletme içindeki sosyal sermaye buna bağlı olarak hızlı bir gelişim gösterecektir. Sosyal sermayenin gelişmesi ile de psikolojik sermaye seviyesi artacaktır. Aynı zamanda elde eden verilere göre sosyal sermaye ile örgütsel sosyalleşme arasında pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Bu sonuç örgütsel bağlamda sosyal sermayenin artması ile örgütsel sosyalleşmenin de artacağını göstermektedir. Sosyal sermayenin unsurlarına yapılacak olan yatırım örgüte uyum sağlama ve örgütsel bilgiyi öğrenme hızını arttıracaktır. Çünkü güven temelli ilişkiler ile işgörenler daha samimi ilişkiler kurabilecek ve bu ilişkiler sayesinde örgüte daha hızlı uyum sağlayabileceklerdir. Diğer yandan sosyal ağların inşası ve var olan ağların artması işgörenlerin bilgi kanallarını arttıracığından örgütsel bilgiye daha kolay sahip olabileceklerdir. Yine araştırma sonuçlarına göre örgütsel sosyalleşme psikolojik sermayeye olumlu yönde etki etmektedir. İşletmeler etkin yönettikleri bir sosyalleşme süreciyle işgörenlerinin psikolojik sermayelerine katkı sağlayabilirler. Örgütsel sosyalleşme sürecinin etkin yönetilmesi ise işletmenin örgütsel sosyalleşme taktiklerini ne ölçüde doğru kullandığı ile alakalıdır. İşletme uyum aşamasında olan işgörenler, kullanılan doğru taktikler ve etkin yönetilen bir sosyalleşme süreciyle psikolojik yönden olumlu hale geleceklerdir. Doğru kanallardan doğru örgütsel bilgileri öğrenen işgören işletmeden biri olacak ve kendini psikolojik açıdan tam hissedecektir. Son olarak araştırma kapsamında ulaşılan sonuca göre işletmelerdeki sosyal sermayenin psikolojik sermayeye etkisinde örgütsel sosyalleşme aracılık etkisi göstermektedir. İşletmeler işgörenlerinin sosyal sermayeleri ile psikolojik sermayelerini arttırırken örgütsel sosyalleşmelerini de göz ardı etmemeleri gerekmektedir. Çünkü otel işletmeleri çalışanlarının psikolojik açıdan iyi olmalarını istiyorlarsa hem sosyal sermayeye hem

de örgütsel sosyalleşmeye birlikte önem gösterip gelişmelerini sağlamalıdır. Otel içinde güvene dayalı bir kültür kurmaları etkin sosyal ağlar oluşturulmasına ve otel içinde birlik duygusunun oluşup ortak amaçlarda birleşmelerine neden olacaktır. Otele yeni gelen ya da yeni bir görev üstlenen işgören var olan güven kültürüne dayalı etkin sosyal ağlarla birlikte örgütsel bilgiye kolay ulaşım başarılı bir uyum süreci yaşayacaktır. Tüm bunların sonunda psikolojik yönden iyi ve güçlü işgörenler oluşacaktır.

Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar ve ileride yapılacak olan akademik çalışmalar ve işgörenlerin işletme içerisinde başarılı olmaları açısından önemlidir. İşgörenler sosyal sermaye ve örgütsel sosyalleşme gibi unsurların profesyonelce yönetilmesiyle işletmelerde görev yapan diğer işgörenler ile daha etkin ilişkiler kurabileceklerdir ve bunun sonucunda da işletmeler sürdürülebilir rekabet avantajı yakalayacaklardır. Psikolojik açıdan yeterli ve iyi durumda olan işgörenler sayesinde otel işletmeleri karlılıklarını artıracak ve örgütte stresi arttıran işgören devir hızı gibi olumsuz durumlarla karşılaşma olasılıklarında bir azalma meydana gelecektir. İşletmenin karşılaşacağı olumsuzlukların azalması neticesinde işgörenler stresten uzak bir iş hayatı yaşayacaklardır. Bu sayede işletmeye bağlılıkları sürecek ve daha verimli olabilecektir. Sonuç olarak örgütsel bağlılıkları ve verimlilikleri yüksek işgörenlerin performansları artacaktır. Artan performans ise işletmelerin rakiplerine karşı sürdürülebilir rekabet üstünlüğü kazanmasına ve daha uzun bir yaşam süresine olanak sağlayacaktır.

Bu çalışma Nevşehir ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yapılmıştır. Araştırma sonuçlarının diğer sektörlerde de genelleştirilebilmesi için araştırmanın değişik meslek gruplarına yapılmasında yarar vardır. Yiyecek içecek işletmesi ya da seyahat acentası gibi turizm sektörü içinde faaliyet gösteren farklı işletmelere uygulanabileceği gibi turizm dışındaki, sağlık ve güvenlik gibi hatta sanayi, inşaat ve teknoloji gibi üretim işletmelere de uygulanabilir. Bu sayede maddi olmayan sermaye türlerinin farklı sektörlerde nasıl işlediği öğrenilebilir ve sektörler arası kıyaslama yapılabilir. Psikolojik sermayenin ulusal ve uluslararası literatürde ölçülebilen ve geliştirilebilen yeni bir değişken olması nedeniyle, özellikle bu değişkenin diğer öncüllerle olan ilişkilerinin ve hangi tutum ve davranışlara yol açtığına kapsamlı bir şekilde

araştırılmasının literatüre önemli katkılar sağlayacağı düşünölmektedir. Ayrıca sosyal ve psikolojik sermayenin entelektöel sermaye, örgötsel yenilikçilik, örgötsel yaratıcılık, örgüt sağlığı, örgötsel performans, çalışan performansı, örgötsel öğrenme, bilgi yönetimi ve işęören-iş uyumu gibi konularla ilişkisi gelecekte yapılacak çalışmalarda incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Abili K (2011) Social Capital Management In Iranian Knowledge-Based Organizations. *The Electronic Journal Of Knowledge Management* 9(3): 203-210.
- Akçay V H (2011) Pozitif Psikolojik Sermayenin Kişisel Değerler Bakımından İş Tatminine Etkisi Ve Bir Araştırma, Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Akçay V H (2012) Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini İle İlişkisi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 123-140.
- Akman Y (2017) Sosyal Sermaye Ve Öğretmenlerin Okulları İle Özdeşleşmeleri İlişkisinde Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi. *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 6(1): 263-281.
- Aksoy A, Enlil Z (2011) *Kültür Ekonomisi Envanteri* (İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul).
- Alagöz A, Özpeynirci R (2007) Bilgi Toplumunda Entelektüel Varlıklar Ve Raporlanması. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 9(2): 167-184.
- Alpar R (2016) *Spor Sağlık Ve Eğitim Bilimlerinden Örneklerle Uygulamalı İstatistik Ve Geçerlik-Güvenirlik* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Alsan E (2000) Örgütsel Uyum Ve Oryantasyon, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Altay A (2007) Bir Kamu Malı Olarak Sosyal Sermaye Ve Yoksulluk İlişkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi* 7(1): 337-362.
- Altunışık R, Coşkun R, Bayraktaroğlu S, Yıldırım E (2007) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı* (Sakarya Yayıncılık, Sakarya).
- Anheier H K, Gerhards J, Romo F P (1995) Forms Of Capital And Social Structure In Cultural Fields: Examining Bourdieu's Social Topography. *American Journal Of Sociology* 100(4): 895-903.

- Appollis V P (2010) The Relationship Between Intention To Quit, Psychological Capital And Job Satisfaction In The Tourism Industry In The Western Cape, Unpublished Master Dissertation, University Of The Western Cape, South Africa.
- Araza A, Aslan G, Bulut Ç (2013) Örgütsel Sosyalleşme: Bir Literatür Taraması. *Journal Of Yaşar University* 8(32): 5556-5582.
- Arun Ö (2009) Yaşlı Bireyin Türkiye Serüveni: Türkiye’de Yaşlı Bireyler Arasında Kültürel Sermaye Dağılımı. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 8(1): 77-100.
- Ashforth B E, Saks A M (1996) Socialization Tactics: Longitudinal Effects On Newcomer Adjustment. *Academy Of Management Journal* 39(1): 149-178.
- Avcı Y E (2015) Öğretmenlerin Kültürel Sermaye Yeterliklerinin İncelenmesi, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- Avcı Y E, Yaşar M (2014) Kültürel Sermaye Ölçeği: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. *International Journal Of Social Science Research* 3(4): 65-76.
- Avey J B, Luthans F, Jensen, S M (2009) Psychological Capital: A Positive Resource For Combating Employee Stress And Turnover. *Human Resource Management* 48(5): 677-693.
- Bakıroğlu C T (2013) Sosyalleşme Ve Kimlik İnşası Ekseninde Sosyal Paylaşım Ağları. *Akademik Bilişim*. [Http://Ab.Org.Tr/Ab13/Bildiri/228.Pdf](http://Ab.Org.Tr/Ab13/Bildiri/228.Pdf) (13 Ağustos 2016).
- Balcı A (2003) *Örgütsel Sosyalleşme: Kuram, Strateji Ve Taktikler* (Pegem A Yayıncılık, Ankara).
- Bandura A (1982) Self-Efficacy Mechanism In Human Agency, *American Psychologist* 37(2): 122-147.
- Bandura A (1997) *Self Efficacy. The Exercise Of Control* (W.H Freeman And Company, Ny).
- Bandura A (1977) Self-Efficacy: Toward A Unifying Theory Of Behavioral Change. *Psychological Review* 84: 191-215.

- Baran A G (2008) Yaşlılıkta Sosyalizasyon Ve Yaşam Kalitesi. *Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi* 2: 86-97.
- Baron R, Kenny D (1986) The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 51: 1173-1182.
- Başak S, Öztaş N (2010) Güven Ağbağları, Sosyal Sermaye Ve Toplumsal Cinsiyet. *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(1): 27-56.
- Bauer T, Taylor S (2001) *Toward A Globalized Conceptualization Of Organizational Socializations*. N Anderson, D S Ones, H. K. Sinangil (Eds), *Handbook Of Industrial Work Organizational Psychology*: 409-423 (Sage Publications, Londo).
- Baum F, Ziersch A (2003) Social Capital: A Glossary. *Journal Of Epidemiology Community Health* 57 (5): 320-323.
- Berber M (2004) *İktisadi Büyüme Ve Kalkınma* (Derya Kitabevi, Trabzon).
- Beşer A H, Hira İ (2017) Sosyal Sermayeye Eleştirel Bakmak. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 19(1): 23- 37.
- Bhandari H, Yasunobu K (2009) What Is Social Capital? A Comprehensive Review Of The Concept. *Asian Journal Of Social Science* 37(3): 480-510.
- Bolino M C, Turnley W H, Bloodgood J M (2002) Citizenship Behavior And The Creation Of Social Capital In Organizations. *Academy Of Management Review*, 27(4): 505-522.
- Bontis N, Keow W C, Richardson S (2000) Intellectual Capital And Business Performance In Malasian Industries. *Journal Of Intellectual Capital* 1(1): 85-100.
- Boulton R, Libert B, Samek S (2000) A Business Model For The New Economy. *Journal Of Business Strategy* 21: 29-35.
- Bourdieu P (1986) *The Forms Of Capital*, J. Richardson (Ed.), *Handbook Of Theory And Research For Sociology Of Education*: 241-58 (Greenwood Press, New York).

- Bourdieu P (2010) *Sermaye Biçimleri*, Derleyenler: M. M. Şahin, A. Z. Ünal, Sosyal Sermaye: 45-75 (Değişim Yayınları, İstanbul).
- Brien A, Ratna N, Boddington L (2012) Is Organizational Social Capital Crucial for Productivity Growth? An Exploration of “Trust” within Luxury Hotels In New Zealand, *Journal of Human Resources In Hospitality & Tourism* 11(2): 123-145.
- Brien A, Thomas N, Hussein A (2013) The Low Level of Organizational Social Capital In Hotels—A New Zealand Case Study. *Journal of Human Resources In Hospitality & Tourism* 12(3): 400-413.
- Brien A, Smallman C (2011) The Respected Manager...The Organisational Social Capital Developer. *International Journal of Hospitality Management* 30(3): 639–647.
- Bueno E, Salmador M P, Rodriguez O (2004) The Role Of Social Capital In Today’s Economy. *Journal Of Intellectual Capital* 5: 556-574.
- Burns A C, Bush R F (2014) *Marketing Research* (Pearson Education, Harlow).
- Burt R (1997) The Contingent Value Of Social Capital. *Administrative Science Quarterly* 42: 339-365.
- Burt R S (1992) *Structural Holes: The Social Structure Of Competition* (Ma: Harvard University Press, Cambridge).
- Can H (1999) *Organizasyon Ve Yönetim* (Siyasal Kitabevi, Ankara).
- Can H, Akgün A, Kavuncubası, S (2001) *Kamu Ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi* (Siyasal Kitabevi, Ankara).
- Can H, Azizoğlu Ö A, Aydın E M (2011) *Organizasyon Ve Yönetim* (Siyasal Kitabevi, Ankara).
- Cantekin Ö F (2003) Üniversitelerin Hazırlık Okullarında Çalışan Okutmanların Örgütsel Sosyalleşmenin Uyum Aşamasında Karşılaştıkları Sorunların Görülme Sıklığı (Ankara İli Örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

- Caprara G V, Cervone D (2003) A Conception Of Personality For A Psychology Of Human Strengths: Personality As An Agentic, Self Regulating System. A Psychology Of Human Strengths: Fundamental Questions And Future Directions For A Positive Psychology (American Psychological Association, Washington).
- Cardon M S (2001) Organizational Socialization And Knowledge Integration Of Newcomers: The Role Of Anticipated Tenure, Unpublished Doctorate Thesis, Columbia University, ABD.
- Carr J C, Cole M S, Ring J K, Blettner D P (2011) A Measure Of Variations In Internal Social Capital Among Family Firms. *Entrepreneurship Theory And Practice*, 35 (6): 1207-1227.
- Chow W S, Chan, L S (2008) Social Network, Social Trust And Shared Goals In Organizational Knowledge Sharing. *Information & Management* 45(7): 458-465.
- Chua A (2002) The Influence Of Social Interaction On Knowledge Creation. *Journal Of Intellectual Capital* 3 (4): 375-392.
- Churchill G (1996) *Basic Marketing Research* (The Dryden Pres, Fort Wort).
- Cohen D, Laurence P (2001) *Kavrayamadığımız Zenginlik, Kuruluşların Sosyal Sermayesi* (Çeviren: Ahmet Kardam) (Mess Yayınları, İstanbul).
- Cohen D, Prusak L (2001) *In Good Company: How Social Capital Makes Organizations Work* (Harvard Business Press, Cambridge).
- Coleman J S (1988) Social Capital In The Creation Of Human Capital. *The American Journal Of Sociology* 94: 95-120.
- Coleman J S (1990) *Foundations Of Social Theory* (Harvard University Press, Cambridge).
- Coleman J S (2010) Beşeri Sermayenin Yaratımında Sosyal Sermaye (Derleyenler: M. M. Şahin Ve A. Z. Ünal) Sosyal Sermaye:77-119. (Değişim Yayınları, İstanbul).

- Cooper T A, Anderson N (2005) Organizational Socialization: A Field Study Into Socialization Success And Rate. *International Journal Of Selection And Assessment*, 13(2): 116-128.
- Coutu D L (2002) How Resilience Works, *Harvard Business Review*, 80(5): 46-51.
- Crane A, Palazzo G, Spence L J, Matten D (2014) Contesting The Value Of Creating Shared Value. *California Management Review*, 56(2): 130-153.
- Çakmak E, Gümüş S (2005) Türkiye’de Beşeri Sermaye Ve Ekonomik Büyüme: Ekonometrik Bir Analiz (1960-2002). *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi* 60(1): 59-72.
- Çalık C (2006) Örgütsel Sosyalleşme Sürecinde Eğitimin Değişen Rolü Ve Önemi. *Kastamonu Eğitim Dergisi* 14(1): 1-10.
- Çalık T (2003) İşgörenlerin Örgüte Uyumu (Örgütsel Sosyalleşme). *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi* 1(2): 1-17.
- Çapar D A (2007) İlköğretim Okulu Sınıf Ve Branş Öğretmenlerinin Örgütsel Sosyalleşme Düzeyleri (Antalya İli Örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Çelik M, Tabak A (2014) Çalışanların Psikolojik Sermaye Seviyelerinin İş Stresi Ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma, 2. *Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*. Kayseri, Melikşah Üniversitesi, 7-8 Kasım.
- Çelik M, Turunç Ö, Bilgin N (2014) Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının Psikolojik Sermaye Üzerine Etkisi: Çalışanların İyilik Halinin Düzenleyici Rolü. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 16(4): 559-585.
- Çetin F, Basım H N (2012) Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, *Amme İdare Dergisi*, 45(1): 121-137.
- Çetin F, Hazır K, Basım H N (2013) Destekleyici Örgüt Kültürü İle Örgütsel Psikolojik Sermaye Etkileşimi: Kontrol Odağının Aracılık Rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1): 31-52.

- Çinkır Ş (2003) *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*. (Ed. Demir, K.; Elma, C.). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Çokluk Ö, Şekercioğlu G, Büyüköztürk Ş (2012) *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik Spss Ve Lisrel Uygulamaları* (Pegem Akademi, Ankara).
- Daft R, Steers R M (1986) *Organizations A Micro/Macro Approach* (Harper Colins Publishers, New York).
- Dai W, Mao Z, Zhao X, Mattila, A S (2015) How does social capital influence the hospitality firm's financial performance? The moderating role of entrepreneurial activities. *International Journal of Hospitality Management* 51, 42-55.
- Davenport S, Daellenbach U (2011) Belonging To A Virtual Research Centre: Exploring The Influence Of Social Capital Formation On Member Identification In A Virtual Organization. *British Journal Of Management* 22(1): 54-76.
- Demirbilek T (2009) Örgütsel Sosyalleşmede İşe Alıştırma Eğitiminin Yeri Ve Önemi. *Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 18: 353-373.
- Devamoğlu S (2008) Sosyal Sermaye Kuramı Açısından Türkiye'de Demokrasi Kültürü Üzerine Bir Değerlendirme, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Denizli.
- Dinler Z (1998) *İktisada Giriş* (Ekin Kitabevi, Bursa).
- Doğan İ (2000) *Sosyoloji Kavramlar Ve Sorunlar* (Sistem Yayıncılık, İstanbul).
- Doğan S, Şanlı B (2003) İktisadi Kalkınmada Beşeri Sermaye. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 8: 173-196
- Dögerlioğlu Ö (2005) Sosyal Ağlar Ve Örgütsel Başarı: Yerleşiklik Teorisi. *İktisat, İşletme Ve Finans Dergisi*, 20(235): 36-41.
- Dönmez B, Birdir K (2014) Turizm Araştırmaları İçin Yeni Bir Kavram: Pozitif Psikolojik Sermaye. *15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, Ankara, Türkiye, 13-16 Kasım.

- Durlauf S N (1999) The Case “Against” Social Capital. *Focus* 20 (3): 6-11.
- Eisenberger R, Huntington R, Hutchison S, Sowa D (1986) Perceived Supervisor Support. *Journal Of Applied Psychology*, 71(3): 500-507.
- Ekinci A (2010) *Okullarda Sosyal Sermaye* (Nobel Yayın Dağıtım, Ankara).
- Ekinci A (2011) Okul Müdürlerinin Sosyal Sermaye Liderliği Davranışlarının Öğretmenler Arasındaki Sosyal Sermaye Düzeyine Etkisi. *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi* 17(4): 527-553.
- Erbil C (2008) Sosyal Sermayeye Örgütsel Bir Yaklaşım: Bir Model Önerisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Erdoğan N (2003) *Kariyer Geliştirme* (Nobel Yayın, Ankara).
- Ergin R A (2007) Sosyal Sermayenin Yöneticiler Bağlamında Ölçülmesine Yönelik Konya Sanayisinde Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Ergün M (1992) *Eğitim Ve Toplum* (Ocak Yayınları, Ankara).
- Erkuş A (2014) *Psikolojide Ölçme Ve Ölçek Geliştirme-1* (Pegem Akademi, Ankara).
- Erkuş A, Fındıklı M A (2013) Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 42(2): 302-318.
- Ertürk M (2011) *İnsan Kaynakları Yönetimi* (Beta Yayıncılık, İstanbul).
- Eser K, Gökmen Ç (2009) Beşeri Sermayenin Ekonomik Gelişme Üzerindeki Etkileri: Dünya Deneyimi Ve Türkiye Üzerine Gözlemler. *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1(2): 1309-8012.
- Eşki H (2009) Sosyal Sermaye- Önemi, Üretimi Ve Ölçümü-Üzerine Bir Alan Araştırması, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Etzioni A (1975) *A Comparative Analysis Of Complex Organizations On Power, Involvement, And Their Correlates* (The Free Press, New York).

- Fang R, Duffy M K, Shaw J D (2011) The Organizational Socialization Process: Review And Development Of A Social Capital Model. *Journal Of Management* 37(1): 127-152.
- Feldman D C (1976) A Practical Program For Employee Socialization. *Organizational Dynamics* 5(2): 64-80.
- Feldman D C (1981) The Multiple Socialization Of Organization Members. *Academy Of Management Review* 6: 309-318.
- Ferlander S (2007) The Importance Of Different Forms Of Social Capital For Health. *Acta Sociologica* 50(2): 115-128.
- Fırat Ö (2010) Aile Şirketlerinde Örgütsel Sosyalleşme Ve Örgüt Kültürünün Öneminin Analizi: Eczacıbaşı Ve Hacı Bekir'in Karşılaştırması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Field J (2008) *Sosyal Sermaye* (Çeviren: Bahar Bilgen, Bayram Şen) (İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2. Baskı, İstanbul).
- Fine B (2011) *Sosyal Sermaye Sosyal Bilime Karşı / Bin Yılın Eşiğinde Ekonomi Politik Ve Sosyal Bilimler* (Çeviri: Ayşegül Kars) (Yordam Kitap, İstanbul).
- Fisher C D (1986) *Organizational Socialization: An Integrative Review*. In K.M. Rowland And G.R. Ferris (Eds) *Research In Personnel In Human Resources Management* 4, Greenwich.
- Francois P (2003) *Social Capital And Economic Development* (Routledge, London).
- Fukuyama F (2001) Social Capital, Civil Society And Development. *Third World Quarterly* 22(1): 7-20.
- Fukuyama F (2005) *Güven, Sosyal Erdemler Ve Refahın Yaratılması* (Çeviren: Ahmet Buğdaycı) (Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul).
- Gerni M (2013) *İlişkilerin Maddi Yönü Sosyal Sermaye Ve Örgütsel Boyutu* (Beta Yayıncılık, İstanbul).
- Gist M, Mitchell T (1992) Self-Efficacy: A Theoretical Analysis Of Its Determinants And Malleability. *Academy Of Management Review* 17(2): 183-211.

- Granovetter M (1985) Economic Action And Social Structure: The Problem Of Embeddedness. *The American Journal Of Sociology*91(3): 481-510.
- Gratton, L, Groshal S (2003) Managing Personal Human Capital: New Ethos For The 'Volunteer' Employee. *European Management Journal*, 21(1): 1-10.
- Grootaert C, Bastelaer T (2002) *Social Capital: From Definition To Measurement In Understanding And Measuring Social Capital. A Multidisciplinary Tool For Practitioners* (The World Bank, Washington D.C.).
- Güçlü N (1996) Öğretmen Olma Süreci: Sosyalleşme. *Eğitim Ve Bilim Dergisi* 20(99): 55-63.
- Güney S (2008) *Davranış Bilimleri* (Nobel Yayıncılık, Ankara).
- Günkör C (2016) Öğretim Elemanlarının Sosyal Sermaye Ve Eğitim Ortamına İlişkin Algıları: Gazi Eğitim Fakültesi Örneği, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Gürbüz S, Şahin F (2014) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe- Yöntem- Analiz* (Seçkin Yayınevi, Ankara).
- Han E, Kaya A A (2006) *Kalkınma Ekonomisi Teori Ve Politika* (Nobel Yayıncılık, Ankara).
- Hanifan L J (1916) The Rural School Community Center. *Annals Of The American Academy Of Political And Social Science* 67: 130-138.
- Harriss J, Paolo D R (2010) Sosyal Sermaye Kavramı: 'Kayıp Halka' Mı? Yoksa Analitik Olarak Mı Kayıp? Derleyenler: M. Murat Şahin ve A. Zeki Ünal Sosyal Sermaye–Kuram, Uygulama, Eleştiri (Değişim Yayınları, İstanbul).
- Hau Y S, Kim B, Lee H, Kim Y G (2013) The Effects Of Individual Motivations And Social Capital On Employees' Tacit And Explicit Knowledge Sharing Intentions. *International Journal Of Information Management* 33 (2): 356-366.
- Haueter J A, Macan T H, Winter J (2003) Measurement Of Newcomer Socialization: Construct Validation Of A Multidimensional Scale. *Journal Of Vocational Behavior* 63: 20-39.

- Hazleton V, Kennan W (2000) Social Capital: Reconceptualizing The Bottom Line. Corporate Communication. *An International Journal* 5(2): 81-86.
- Hellriegel D, Slocum J W, Woodman R W (1998) *Organizational Behavior* (South - Western College Publishing, New York).
- Ho V, Rousseau D, Levesque L (2006) Social Networks And The Psychological Contract: Structural Holes, Cohesive Ties, And Beliefs Regarding Employer Obligations. *Human Relations* 59(4): 459-481.
- Holada M, McPhearson R W (1997) Resilience and Severe Burns. *Journal of Consueing and Development* 75(5): 346-356.
- Huang C F, Hsueh S L (2007) A Study On The Relationship Between Intellectual Capital And Business Performance In The Engineering Consulting Industry: A Path Analysis. *Journal Of Civil Engineering And Management* 13(4): 265-271.
- Inkpen A C, Tsang E W K (2005) Social Capital, Networks, And Knowledge Transfer. *Academy Of Management Review* 30: 146-165.
- İbrahimioğlu N (2008) Kişilik Özellikleri Açısından Örgüt-Kariyer Bağlılık Düzeyini Araştırmada Sosyalizasyon Ve Mentorluk Etkisi: Bir Örgüt Geliştirme Modeli. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim, Ankara.
- İplik F N (2009) Türkiye'deki Dört Ve Beş Yıldızlı Oteller Uygulanan Örgütsel Sosyalleşme Taktiklerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* 20(2): 185-196.
- İshakoğlu G (1998) Örgüt-Birey Uyumunun Sağlanması Personel Seçimi Ve Sosyalleşmenin Önemi, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Jian Y, Hanling L (2009) Psychological Capital As Mediator in Relationship Among Organizational Socialization, Knowledge Integration And Sharing. International Conference On Management And Service Science Mass'09. Wuhan, China, September 20-22.
- Jose P (2003) Medgraph-I: A Programme To Graphically Depict Mediation Among Three Variables: The Internet Version Version 2.0. Victoria University Of

Wellington, Wellington, New Zealand. Retrieved From <Http://Www.Victoria.Ac.Nz/Staff/Paul-Jose-Files/Medgraph/Medgraph.Php>. (13 Aralık 2016).

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.

Kalaycı Ş (2010) *Faktör Analizi*, Şeref Kalaycı (Edit.) Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri (Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti, Ankara).

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.

Kapı H (2008) Sosyal Sermaye Ve Organizasyonların Öngörü Yeteneğini Geliştirme Gücü *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi* 22(1): 259-288.

Kara U A, Beğenirbaş 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* 2(1): 50-66.

Kara A U (2014) Pozitif Psikolojik Sermaye İle Bireysel Performans İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

Karabey C N (2009) Girişimcilikte Fırsat Tanımlamayı Etkileyen Bireysel Faktörler: Beşeri Ve Sosyal Sermaye Perspektifi, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.

Karacaoğlu K, İnce F (2013) Pozitif Örgütsel Davranışın Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkileri: Kayseri İlindeki İmalat Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi* 18(1): 181-201.

Karagül M, Masca M (2005) Sosyal Sermaye Üzerine Bir İnceleme. *Ekonomik Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* 1: 37-52.

Karatepe O M, Karadaş 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.

Kartal S (2003) İlköğretim Okulu Yönetici Ve Öğretmenlerinin Örgütsel Sosyalleşme Düzeyleri (Ankara İli Örneği),Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Kartal S (2007) *Eğitimde Örgütsel Sosyalleşme* (Maya Akademi Yayınları, Ankara).

Keleş N H (2011) Pozitif Psikolojik Sermaye: “Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi* 3(2): 345-350.

Kılıç G, Öztürk Y (2009) Kariyer Yönetimi: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1): 45-60.

Kızanıklı M, Çöp S (2017) Otel İşletmesi Çalışanlarında Pozitif Psikolojik Sermaye İle İş Performansı Algısı Arasındaki İlişki. *Journal Of Tourism And Gastronomy Studies* 5(3): 268-287.

Kızılkaya O (2017) Sosyal Sermayenin Ekonomik Büyüme Üzerindeki Potansiyel Etkisi: Türkiye İçin Yapısal Kırımlı Eşbütünleşme Analizi. *Sosyoekonomi* 25(33): 175-194.

Kim T, Karatepe O M, Lee G, Lee S, Hur K, 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.

Kim T, Lee G, Paek S, Lee S (2013) Social Capital, Knowledge Sharing And Organizational Performance: What Structural Relationship Do They Have In Hotels? *International Journal Of Contemporary Hospitality Management* 25(5): 683-704.

Koçel T (2013) *İşletme Yöneticiliği* (Beta Yayınevi, İstanbul).

Korte R, Lin S (2012) Getting On Board: Organizational Socialization And The Contribution Of Social Capital. *Human Relations* 0(0): 1–22.

Korte R, Lin S (2013) Getting On Board: Organizational Socialization And The Contribution Of Social Capital. *Human Relations* 66(3): 407–428.

- Kraimer M L (1997) Organizational Goals And Values: A Socialization Model. *Human Resource Management Review* 7(4): 425-447.
- Kramer R (2006) Social Identity And Social Capital: The Collective Self At Work. *International Public Management Journal*9(1): 25-45.
- Krishna A, Shrader E (1999) *The Social Capital Assesstment Tool. Conference On Social Capital And Poverty Reduction* (The World Bank, Washington).
- Krishna A, Uphoff N (1999) Mapping And Measuring Social Capital: A Conceptual And Empirical Study Of Collective Action For Conserving And Developing Watersheds In Rajasthan, India. The Social Capital Initiative. Working Paper, Washington, DC: The World Bank.
- Kuşdemir Y (2005) İlköğretim Okulu Müdürlerinin Öğretmenlerin Örgütsel Sosyalleşme Sürecinde Sosyalleştirme Stratejilerini Kullanma Becerileri (Kırıkkale İli Örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Larson M D (2004) Positive Psychological Capital: A Comparison With Human And Social Capital And An Analysis Of A Training Intervention, Unpublished Doctorate Thesis, University Of Nebraska, UK.
- Larson M, Luthans F (2006) Potential Added Value Of Psychological Capital In Predicting Work Attitudes. *Journal Of Leadership And Organizational Studies* 13(2): 75-92.
- Lehtonen M (2004) The Environmental-Social Interface Of Sustainable Development: Capabilities, Social Capital, *Institutions. Ecological Economics* 49: 199-214.
- Lev B (2001) *Intangibles: Management, Measurement And Reportin* (Brookings Institution Press, Washington, Dc).
- Lewin P (1999) *Capital In Disequilibrium: The Role Of Capital In A Changing World, Routledge* (The Ludwig von Mises Institute, Alabama).
- Lin N (1999) Building A Network Theory Of Social Capital. *Connections* 22 (1): 28-51.

- Lin N (2001) *Social Capital A Theory Of Social Structure And Action* (Cambridge University Press, Cambridge).
- Lin N (2008) *Building A Network Theory Of Social Capital*. In N. Lin, K. Cook, R. S. Burt (Eds.), *Social Capital Theory And Research* (Aldine Transaction, 4th Edition, New Jersey).
- 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.
- Low J (2000) The Value Creation Index. *Journal Of Intellectual Capital* 1: 252-262.
- Lundberg C C, Young C A (1997) Newcomer Socialization: Critical Incidents In Hospitality Organizations. *Journal Of Hospitality And Tourism Research* 21(2): 58-74.
- Luszczynska A, Gutie R, Don A, Schwarzer R (2005) General Self-Efficacy In Various Domains Of Human Functioning: Evidence From Five Countries *International Journal Of Psychology* 40(2): 80-89.
- Luthans F, Youssef C M (2004) Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management. *Organizational Dynamics* 33: 143-160.
- Luthans F (2002) Positive Organizational Behavior: Developng And Managing Psychological Strengths. *Academy Of Management Executive* 16(1): 57-72.
- Luthans F (2010) *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*, 12th Edition, New York, NY: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Luthans F, Avey J B, Avolio B J, Peterson S J (2010) The Development And Resulting Performance Impact Of Psychological Capital. *Human Resource Development Quarterly* 21: 41-67.
- Luthans F, Avolio B J (2009) The Point Of Positive Organizational Behavior. *Journal Of Organizational Behavior* 30: 291-307.
- Luthans F, Avolio B J, Avey J B, Norman S M (2007) Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology* 60: 541-572.

- Luthans F, Jensen S M (2005) The Linkage Between Psychological Capital and Commitment to Organizational Mission: A Study of Nurses. *Jona* 35(6): 304-310.
- Luthans F, Luthans K W, Luthans B C (2004) Positive Psychological Capital: Beyond Human And Social Capital. *Business Horizons*, 47(1): 45-50.
- Luthans F, Peterson S (2002) Employee Engagement And Manager Self-Efficacy. *Journal Of Management Development* 21(5): 376-387.
- 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, Youssef C M (2007) Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal Of Management* 33: 321-349.
- Luthans F, Youssef C M, Avolio B J (2007) *Psychological Capital: Developing The Human Competitive Edge* (Oxford University Press, Oxford, UK).
- Mathe K (2011) An Individual, Unit, And Organizational-Level Examination Of Perceived External Prestige, Psychological Capital, And Psychological Empowerment In Quick Service Restaurants, Unpublished Doctoral Dissertation, Oklahoma State University, UK.
- Mau W (2000) Cultural Differences In Career Decision-Making Styles And Self-Efficacy. *Journal Of Vocational Behavior* 57: 365-378.
- Melé D (2003) Organizational Humanizing Cultures: Do They Generate Social Capital?. Annual Eben Conference: “Sustaininig Humanity Beyond Humanism” *Journal Of Business Ethics* 45: 3-14.
- Memduhoğlu H B (2008) Örgütsel Sosyalleşme Ve Türk Eğitim Sisteminde Örgütsel Sosyalleşme Süreci. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 5(2): 137- 153.
- Merlo O, Bell S J, Mengüç B, Whitwell G J (2006) Social Capital, Customer Service Orientation And Creativity In Retail Stores. *Journal Of Business Research* 59(12): 1214-1221.

- Mety M (2014) Self-Efficacy And The Gender-Specific Behaviors Of Women Leaders, Doctoral Thesis, Baker College, Flint, Michigan.
- Nahapiet J, Ghoshal S (1998) Social Capital, Intellectual Capital And The Organizational Advantage. *The Academy Of Management Review* 23(2): 242-266.
- Navaie N S (2002) Kalkınma Yolunda: Sosyal Sermaye Ve Sosyal Sorumluluk, *Yayın: Ekonomistler Platformu- Aralık- 2002 Bülteni:50-53.*
- Nelson D, Cooper C L (2007) *Positive Organizational Behavior: Accentuating The Positive At Work* (Thousand Oaks, Ca: Sage).
- Nemati M (2015) Study The Of Organizational Socialization, Psychological Capital, Knowledge Sharing And Trust On Employees Tendency To Organizational Innovation. *Applied Mathematics In Engineering, Management And Technology* 3(1): 733-742.
- O'sullivan F (1997) Learning Organizations-Reengineering Schools For Life Long Learning. *School Leadership And Management* 17(2): 217-229.
- Öğüt A, Erbil C (2009) *Sosyal Sermaye Yönetimi* (Çizgi Kitabevi, Konya).
- Öneren G, Çiftçi M (2013) Yöneticilerin Öz Yeterlilik Ve Karar Verme Tarzlarına İlişkin Özel Bankalarda Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi* 27(3): 305-321.
- Özcan B (2011) Sosyal Sermaye Ve Ekonomik Kalkınma, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özçelik F (2008) Örgütsel Sosyalleşmenin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdamar K (2002) *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi* (Kaan Yayınları, Eskişehir).
- Özdemir A A (2007) Sosyal Ağ Özellikleri Bakış Açısıyla Sosyal Sermaye Ve Bilgi Yaratma İlişkisi: Akademisyenler Üzerine Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

- Özdemir A A (2008) Sosyal Ağ Özellikleri Bakış Açısıyla Sosyal Sermaye Ve Bilgi Yaratma İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Yapılan Bir Alan Araştırması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 8(2): 81-102.
- Özdemir H, Yaylı A (2014) Çalışanın Örgütsel Bağlılığı, Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Journal Of Recreation And Tourism Research (Jrtr)* 1: 48-58.
- Özdemir N (2009) Kültür Ekonomisi Ve Endüstrileri İle Kültürel Miras Yönetimi İlişkisi. *Milli Folklor* 21(84): 74-86.
- Özdevecioğlu M (2003) Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 18(2): 113-130.
- Özkan B (2004) *Ekonomiye Giriş* (Akdeniz Üniversitesi Basımevi, Antalya).
- Özkan Y (2005) Örgütsel Sosyalleşme Sürecinin Öğretmenlerin Örgüte Bağlılıklarına Etkisi (Ordu İli Örneği), Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Özsöz C (2009) Pierre Bourdieu Sosyolojisi Ve Simgesel Şiddet, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Ankara.
- 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.
- Pelit E, Kahyaoğlu M (2015) Örgütsel Sosyalleşme Taktiklerinin İşgörenlerin Kariyer Planlamaları Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Ekonomik Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* 2: 99-118.
- Peterson S J, Luthans F (2003) The Positive Impact And Development Of Hopeful Leaders. *Leadership And Organizational Development Journal* 24(1): 26-31.
- Polat S, Polat S A (2015) Turizmin Kayıp Halkası Sosyal Sermaye. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* 8(40): 766-776.

- Polatçı, S (2011) Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Rolü, Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kayseri.
- Pope J (2003) *Social Capital And Social Capital Indicators: A Reading List*, Public Health Information Development Unit, Working Paper Series, No.1
- Porter L W, Lawler E E, Hackman J R (1981) *Behavior In Organizations; International Student Edition* (Mcgraw-Hill, New York).
- Putnam R (1993) *Making Democracy Work: Civic Tradition In Modern Italy* (Princeton University Press, Princeton).
- Putnam R D (1995) Bowling Alone: America's Declining Social Capital. *Journal Of Democracy* 6(1): 64-78.
- Redondo V (2002) *Building Up Social Capital In A Changing World*. Working Papers. Serie Ad, Instituto Valenciano De Investigaciones Económicas, S.A. (Ivie).
- Sainaghi R, Baggio R (2014) Structural Social Capital and Hotel Performance: Is There a Link? *International Journal of Hospitality Management* 37: 99-110
- Saks A M, Gruman J A (2011) Organizational Socialization And Positive Organizational Behaviour: Implications For Theory, Research, And Practice. *Canadian Journal Of Administrative Sciences* 28(1): 14-26.
- Sargut A S (2006) Sosyal Sermaye Yapının Sunduğu Bir Olanak Mı, Yoksa Bireyin Amaçlı Eylemi Mi?. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 12: 1-13.
- Saygın M (2006) Kültürel Sermaye, Beşeri Sermaye Ve Sosyal Sermayenin Girişimci Kişilik Özelliklerine Etkisi: İç Anadolu Bölgesi Genç Girişimciler Kurulu Örneği, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Aksaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray.
- Schein E H (1988) Organizational Socialization And The Profession Of Management. *Sloan Management Review* 30(1): 53-65.
- Schein E H (1975) Örgütsel Sosyalleşme Ve Yönetim Mesleği, çev. Halil Can, *Amme İdare Dergisi*, 8 (2): 167-183.

- Schultz T W (1961) Investment In Human Capital. *American Economic Review* 51(1): 1-17.
- Schwarzer R, Fuchs R (1995) *Changing Risk Behaviors And Adopting Health Behaviors The Role Of Self-Efficacy Beliefs*. Bandura A (Ed), In: *Self-Efficacy In Changing Societies* (Cambridge University Press, New York).
- Seligman, M E P, Steen T A, Park N, Peterson C (2005) Positive Psychology Progress: Empirical Validation Of Interventions. *American Psychologist* 60: 410–421.
- Seligman, M E P, Csikzentmihaly M (2000) Pozitive Psychology: An Introduction. *American Psychologist* 55(1): 5-14.
- Semmer N (2003) *Individual Differences, Work Stres And Health*. In M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst Ve C.L. Cooper (Eds). *Handbook Of Work And Health Psychology* (John Wiley And Sons, Chichester).
- Sezal İ (2003) *Sosyolojiye Giriş* (Martı Kitap ve Yaynevi, Ankara).
- Sherer M, Maddux J, Mercandante B, Prenticedunn S, Jacobs B, Rogers R (1982) The Self Efficacy Scale: Construction And Validation. *Psychological Reports* 51: 663-671.
- Smith S S, Kulynych J (2002) It May Be Social, But Why Is It Capital? The Social Construction Of Social Capital And The Politics Of Language. *Politics&Society* 30(1): 149-186.
- Snyder C R (2000) *Handbook Of Hope: Theory, Measures And Applications* (Academic Press, San Diego).
- Sonntag S, Niessen C, Ohly S (2004) Learning At Work: Training And Development. *International Review Of Industrial And Organizational Psychology* 19: 249-289.
- Sökmen A (2007) Örgütsel Sosyalleşme Sürecinde İşgörenlerin Yöneticilerine Dönük Algıları: Ankara'daki Otel İşletmelerinde Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* 18(2): 170-182.

- Sökmen A, Tarakçıoğlu S (2008) Otel İşletmelerinde Örgütsel Sosyalleşme Düzeyi Boyutlarının Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma. *Akademik Fener Dergisi* 9: 53-76.
- Stajkovic A, Luthans F (1998) Self-Efficacy And Work Related Performance: A Meta Analysis. *Psychological Bulletin* 124: 240-261.
- Sürmeli F (2009) *Genel Muhasebe* (Anadolu Üniversitesi, Eskişehir).
- Svendsen G L H, Sørensen J F L (2007) There's More To The Picture Than Meets The Eye: Measuring Tangible And Intangible Capital In Two Marginal Communities In Rural Denmark. *Journal Of Rural Studies* 23: 453-471.
- Şan M K, Şimşek R (2011) Sosyal Sermaye Kavramının Tarihsel - Sosyolojik Arka Planı. *Akademik İncelemeler Dergisi* 6(1): 88-110.
- Şerbetçi D (2003) 21. Y.Y. İşletmelerinde Gerçek Zenginlik Kaynağı: İnsan Sermayesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 5(8): 155-170.
- Şimşek Ö (2007) *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş. Temel İlkeler Ve Lirselle Uygulamaları* (Ekinoks Eğitim Ve Danışmanlık Hizmetleri, Ankara).
- Tabachnick B, Fidell L (2012) *Using Multivariate Statics* (Peason, USA).
- Tamer İ, Dereli B, Sağlam M (2014) Unorthodox Forms Of Capital İn Organizations: Positive Psychological Capital, Intellectual Capital And Social Capital. *Social And Behavioral Sciences* 152: 963-972.
- Taormina R J (1997) Organizational Socialization: A Multidomain, Continuous Process Model. *International Journal Of Selection And Assessment* 5:29-47.
- Throsby D (1999) Cultural Capital. *Journal Of Cultural Economics* 23: 3-12.
- Topaloğlu I G (2010) İşgörenlerin Adalet Ve Etik Algıları Açısından Örgütsel Güven İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Topgöl S (2014) Örgütsel Sosyal Sermayenin Performans Yönetimi Algısı Üzerindeki Etkileri: Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

- Tsai W, Ghoshal S (1998) Social Capital And Value Creation: The Role Of Intrafirm Networks. *Academy Of Management* 41: 464-476.
- Tunalı H, Yılmaz A (2016) Büyüme, Beşeri Sermaye Ve Kalkınma İlişkisi: Oecd Ülkeleri'nin Ekonometrik Bir İncelemesi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 14(4): 295-318.
- Turgut E (2013) Sosyal Sermaye Ve Bilgi Paylaşımı Davranışının Yenilikçilik İklimine Etkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Turgut E, Beğenirbaş M (2014) İlişkisel Sosyal Sermayenin Yenilikçi Davranışa Etkisinde Örtülü Bilgi Paylaşımı Davranışının Aracılık Rolü. *Niğde Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 7(1): 146-160.
- Tuttle M (2002) A Review And Critique Of Van Maanen And Schein's "Toward A Theory Of Organizational Socialization And Implications For Human Resource Development. *Human Resource Development Review* 1: 66-90.
- Tüylüoğlu Ş (2006) Sosyal Sermaye, İktisadi Performans Ve Kalkınma: Bir Yazın Taraması. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 12: 14-60.
- Uçar E (2016) Sosyal Sermaye Ölçeğinin Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. *Ihlara Eğitim Araştırmaları Dergisi* 1(1): 01-23.
- Uğurlu Y Ö (2016) Sosyal Sermaye Ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Örtülü Bilgi Paylaşımı Davranışının Aracılık Etkisi: Sigortacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 18(1): 147-164.
- Uğurlu Z, Kırıl E, Aksoy G (2011) *İlköğretim Okul Yöneticilerinin Görüşlerine Göre Öğretmenlerin Sosyalleşmesinde Kullandıkları Örgütsel Sosyalleşme Strateji Ve Taktikleri* (Siyasal Kitapevi, Ankara).
- Uğuz H E (2010) *Kişisel Ve Kurumsal Gelişmeye Farklı Bir Yaklaşım Sosyal Sermaye* (Orion Kitabevi, Ankara).

- Usta Ö, Örgün E (2016) *Örgütsel Sosyalleşme*. Şahin Perçin N., Güzel. B. ve Aydın Tükeltürk Ş. (Ed.) Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Ve Uygulamaları (Beta, İstanbul).
- Ünal A Z (2004) Sosyal Tabakalaşma Bağlamında Pierre Bourdieu'nün Kültürel Sermaye Kavramı, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Van M J (1976) *Breaking-in: Socialization To Work*. In R. Dubin (Ed.), *Handbook Of Work, Organization, And Society* (Rand-Mcnally, Chicago).
- Van M J, Schein E H (1979) *Towards A Theory Of Organizational Socialization*. In B. M. Staw (Ed.). *Research In Organizational Behavior* 1: 209-264. (Jai Press, Greenwich, Conn).
- Wanous J P (1992) *Organizational Entry: Recruitment, Selection, Orientation, And Socialization Of Newcomers* (Addison-Wesley, Reading, Ma).
- Wiagard W W, Geller E S (2004) Connecting Positive Psychology and Organizational Behavior Management. *Journal Of Organizational Behavior Management* 24(1): 3-25.
- Woodhouse A (2006) Social Capital And Economic Development In Regional Australia: A Case Study. *Journal Of Rural Studies* 22(1): 83-94.
- Wright T A (2003) Positive Organizational Behavior: An Idea Whose Time Has Truly Come. *Journal Of Organizational Behavior* 24: 443-442.
- Wu W (2008) Dimensions Of Social Capital And Firm Competitiveness Improvement: The Mediating Role Of Information Sharing. *Journal Of Management Studies* 45(1): 122-146.
- Yalçın M (2016) Milli Eğitim Bakanlığı Merkez Örgütü Yöneticilerinin Özyeterlilik Düzeylerinin Karar Verme Stilleri İle Arasındaki İlişkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Politikası Anabilim Dalı, Ankara.
- Yarcı S (2011) Pierre Bourdieu'da Sosyal Sermaye Kavramı. *Akademik İncelemeler Dergisi* 6(1): 125-135.

- 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, Ankara.
- Yıldırım S (2005) Beşeri Sermaye Birikimi Ve Ekonomik Büyüme: Teori Ve Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Yli-Renko H, Autio E, Sapienza H J (2001) Social Capital, Knowledge Acquisition, And Knowledge Exploitation In Young Technology-Based Firms, *Strategic Management Journal* 22 (6/7): 587–613.
- Young C A (2003) Organizational Socialization: Messages, Meanings And Making Sense. *In The Managing Employee Attitudes And Behaviors In The Tourism And Hospitality Industry* (Nova Science Publishers, Inc., USA).
- Yücel R (2005) Bilgi Dönüşümleri Ve Entelektüel Sermaye Açısından Önemi. *Akademik Bakış Dergisi* 7: 1-18.
- Yüksel Ö (2004) *İnsan Kaynakları Yönetimi* (Gazi Kitabevi, Ankara).
- Yülek M (1997) İçsel Büyüme Teorileri Gelişmekte Olan Ülkeler Ve Kamu Politikaları Üzerine. *Hazine Dergisi* 6: 1-15.
- Zorlu Ö, Kara A M (2010) Örgütsel Sosyalleşme Taktiklerinin Örgütsel Bağlılığa Olan Etkileri: Termal Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi* 7(4): 50-61.
- Zulkosky K (2009) Self-efficacy: A concept analysis. *Nursing Forum*, 44(2): 93–102.

EKLER

EK 1: Çalışma Kapsamında Kullanılan Anket Formu

Sayın Katılımcı, bu anket, turizm işletmeciliği alanında yapılan bir doktora tezi kapsamında hazırlanmıştır. Elde edilecek veriler yalnızca bilimsel çalışmalar için kullanılacaktır. Otel ya da şahıs ismi **kesinlikle kullanılmayacaktır**. Katılımınız için teşekkür ederiz.

Doç.Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

Öğr. Gör. Emrah ÖRGÜN

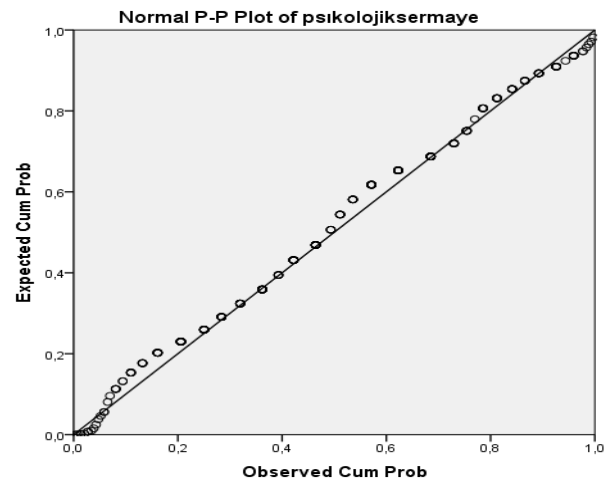
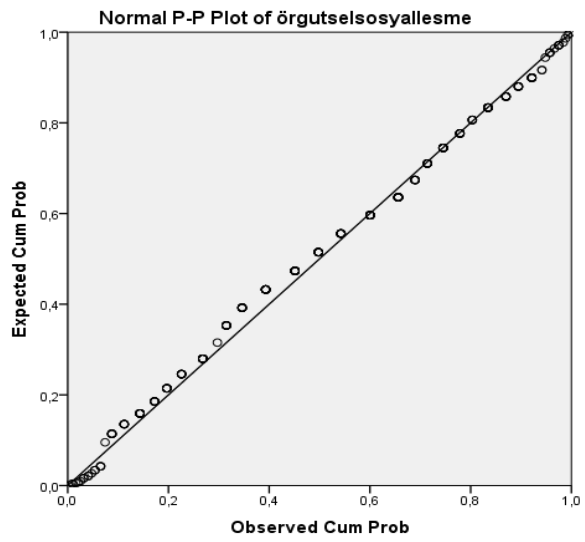
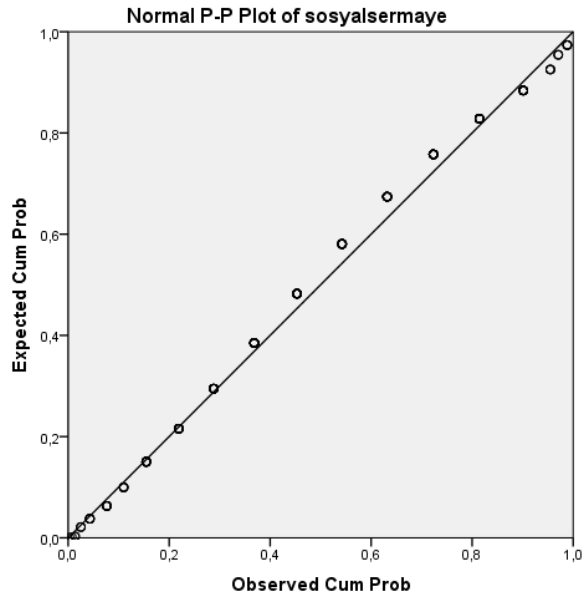
<i>Aşağıdaki ifadelere katılma düzeyinizi belirtiniz.</i> <i>1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım,</i> <i>4=Katılıyorum,5=Kesinlikle Katılıyorum</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Çalışma arkadaşlarımla aram genelde iyidir.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla genelde çok yakınım.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla her zaman uzun fikir alışverişleri yaparız.	1	2	3	4	5
Sıkıntıya düştüğüm zaman çalışma arkadaşlarım bana yardım ederek her zaman beni sıkıntıdan kurtarır.	1	2	3	4	5
İhtiyaç duyduğum zaman çalışma arkadaşlarımla bana yardım edeceklerine inanıyorum.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla işimi her zaman kolaylaştırdıklarına inanırım.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla çalıştığım otel işletmesinde her zaman neyin önemli olduğu konusunda hemfikiriz.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla çalıştığım otel işletmesinde her zaman aynı amaç ve vizyonu paylaşıyoruz.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla çalıştığım otel işletmesinin ortak amaçlarına ulaşılması konusunda istekliyiz.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesi bana mükemmel bir iş eğitimi sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesinde işlerin nasıl çevrileceğini çok iyi bilirim.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla işimde çeşitli yollarla bana yardımcı olurlar.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesinde iyi bir kariyer yapmak için pek çok fırsat vardır.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesinde aldığım eğitim işimi çok iyi yapmamı sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesindeki görevlerimi tamamlama konusunda yardımcı olurlar.	1	2	3	4	5
İş arkadaşlarımla genelde işle ilgili konularda bana yardımcı olurlar.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesinin sunduğu ödüllerden memnunuz.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesi çalışanlarının mesleki becerilerini geliştirmek için kapsamlı bir eğitim vermektedir.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesinin hedefleri açıkça belirtilmiştir.	1	2	3	4	5
İş arkadaşlarımla çoğu, beni bu şirketin bir üyesi olarak kabul eder.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesinde hemen hemen her çalışan eşit terfi fırsatına sahiptir.	1	2	3	4	5
Yöneticilerden gelen talimatlar, işimi daha iyi yapmamı sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesinin işleyişiyle ilgili yeterli bilgiye sahibim.	1	2	3	4	5
İş arkadaşlarımla bu otel işletmesine uyum sağlamamda bana yardımcı olmaktadır.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesindeki terfi şansımı kolaylıkla öngörebiliyorum.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesi, çalışanlarına çok etkili bir iş eğitimi vermektedir.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesinin hedefleri hemen hemen her çalışanı tarafından bilinmektedir.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesindeki diğer çalışanlarla ilişkilerim çok iyidir.	1	2	3	4	5
Bu otel işletmesinin beni uzun yıllar boyunca istihdam edeceğini düşünmekteyim.	1	2	3	4	5
Uzun süredir devam eden bir soruna çözüm bulma konusunda kendime güvenirim.	1	2	3	4	5

Yöneticilerle yaptığım toplantılarda işimle ilgili konularda kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
Çalıştığım otel işletmesinin stratejilerine katkıda bulunma konusunda kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
İşimle ilgili hedefler belirlemede kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
Müşteri ya da tedarikçiler gibi işletme dışı kişilerle yaşanan sorunları halletme konusunda kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarıma bilgi aktarırken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
Eğer işimle ilgili çıkmaza girersem, bu durumdan kurtulmanın mutlaka bir yolunu bulurum.	1	2	3	4	5
Şu sıralar işimle ilgili amaçlara ulaşmak için çok sıkı çalışmaktayım.	1	2	3	4	5
Bir problemi çözmenin pek çok yolu olduğu düşünmekteyim.	1	2	3	4	5
Şu sıralar kendimi işimde oldukça başarılı görmekteyim.	1	2	3	4	5
İşimle ilgili amaçlarıma ulaşabilmek için birçok yol bulabilirim.	1	2	3	4	5
Şu anda işimle ilgili ulaşmayı planladığım hedefleri gerçekleştirmekteyim.	1	2	3	4	5
İşimde bir terslikle karşılaştığımda onun üstesinden gelmekte sıkıntı yaşıyorum.	1	2	3	4	5
İşimle ilgili yaşadığım zorlukların üstesinden bir şekilde gelebilirim.	1	2	3	4	5
Mecbur kalırsam yardım almadan işimi tek başıma da yapabilirim.	1	2	3	4	5
İşimdeki stresli durumların üstesinden rahatlıkla gelebilmekteyim.	1	2	3	4	5
Geçmişte edindiğim tecrübeler sayesinde işimde karşılaştığım zorlukların üstesinden tek başıma gelebilirim.	1	2	3	4	5
Aynı anda, işimle ilgili birçok şeyin üstesinden gelebileceğimi düşünüyorum.	1	2	3	4	5
İşimle ilgili belirsiz durumlar oluştuğunda, genelde en iyi sonucun gerçekleşmesini umut ederim.	1	2	3	4	5
Eğer işimde bir şeylerin ters gitme ihtimali varsa kesinlikle ters gider.	1	2	3	4	5
İşimle ilgili konularda her zaman bardağın dolu tarafından bakmayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
Gelecekte işimle ilgili konularda, başıma iyi şeylerin geleceğini umuyorum.	1	2	3	4	5
İşimde işler istediğim şekilde gitmemektedir.	1	2	3	4	5
İşime "her şeyde bir hayır vardır" şeklinde yaklaşırım.	1	2	3	4	5
Cinsiyetiniz <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek					
Yaşınız <input type="checkbox"/> 18-24 <input type="checkbox"/> 25-34 <input type="checkbox"/> 35-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55 ve üzeri					
Medeni Durumunuz <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekâr					
Öğrenim Durumunuz <input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Üniversite <input type="checkbox"/> Lisansüstü					
Çalıştığınız Departman <input type="checkbox"/> Önbüro <input type="checkbox"/> Kat hizmetleri <input type="checkbox"/> Yiyecek-içecek <input type="checkbox"/> Diğer					
Bu İşletmedeki Çalışma Süreniz <input type="checkbox"/> 0-5 yıl <input type="checkbox"/> 6-10 yıl <input type="checkbox"/> 11-15 yıl <input type="checkbox"/> 16-20 yıl <input type="checkbox"/> 21 yıl ve üstü					
Çalıştığınız Otel Yıldızı <input type="checkbox"/> 4 yıldızlı <input type="checkbox"/> 5 yıldızlı					

Ek 2: Tek Değişkenli Normallik Dağılımı ve P-P test sonuçları

İfadeler	Standart Sapma (Std. Dev.)	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)
Sosyal Sermaye ile İlgili İfadeler			
Çalışma arkadaşlarımla aram genelde iyidir.	,038	-1,040	0,847
Çalışma arkadaşlarımla genelde çok yakınımdır.	,050	-0,956	1,761
Çalışma arkadaşlarımla her zaman uzun fikir alışverişleri yaparız.	,052	-0,296	-0,507
Sıkıntıya düştüğüm zaman çalışma arkadaşlarım bana yardım ederek her zaman beni sıkıntıdan kurtarır.	,052	-0,621	0,390
İhtiyaç duyduğum zaman çalışma arkadaşlarımla bana yardım edeceklerine inanıyorum.	,049	-0,443	-0,237
Çalışma arkadaşlarımla işimi her zaman kolaylaştırdıklarına inanırım.	,048	-0,494	0,209
Çalışma arkadaşlarımla çalıştığım otel işletmesinde her zaman neyin önemli olduğu konusunda hemfikiriz.	,051	-0,587	0,351
Çalışma arkadaşlarımla çalıştığım otel işletmesinde her zaman aynı amaç ve vizyonu paylaşıyoruz.	,052	-0,845	1,483
Çalışma arkadaşlarımla çalıştığım otel işletmesinin ortak amaçlarına ulaşılması konusunda istekliyiz.	,048	-0,734	1,253
Örgütsel Sosyalleşme İle İlgili İfadeler			
Bu otel işletmesi bana mükemmel bir iş eğitimi sağlamaktadır.	,068	-0,159	-0,464
Bu otel işletmesinde işlerin nasıl çevrileceğini çok iyi bilirim.	,051	-0,261	-0,591
Çalışma arkadaşlarımla işimde çeşitli yollarla bana yardımcı olurlar.	,047	-0,573	0,628
Bu otel işletmesinde iyi bir kariyer yapmak için pek çok fırsat vardır.	,064	-0,617	0,485
Bu otel işletmesinde aldığım eğitim işimi çok iyi yapmamı sağlamaktadır.	,064	-0,283	-0,525
Bu otel işletmesindeki görevlerimi tamamiyle bilmekteyim.	,054	-0,573	-0,572
İş arkadaşlarımla genelde işle ilgili konularda bana yardımcı olurlar.	,052	-0,540	0,759
Bu otel işletmesinin sunduğu ödüllerden memnunum.	,067	0,133	-0,448
Bu otel işletmesi çalışanlarının mesleki becerilerini geliştirmek için kapsamlı bir eğitim vermektedir.	,066	-0,026	-0,326
Bu otel işletmesinin hedefleri açıkça belirtilmiştir.	,060	-0,407	-0,252
İş arkadaşlarımla çoğu, beni bu şirketin bir üyesi olarak kabul eder.	,062	-0,614	0,424
Bu otel işletmesinde hemen hemen her çalışan eşit terfi fırsatına sahiptir.	,072	-0,015	-0,493
Yöneticilerden gelen talimatlar, işimi daha iyi yapmamı sağlamaktadır.	,067	-0,331	-0,288
Bu otel işletmesinin işleyişiyle ilgili yeterli bilgiye sahibim.	,061	-0,626	0,116
İş arkadaşlarımla bu otel işletmesine uyum sağlamamda bana yardımcı olmaktadır.	,051	-0,463	0,710
Bu otel işletmesindeki terfi şansımı kolaylıkla öğrenebiliyorum.	,058	-0,332	0,561

Bu otel işletmesi, çalışanlarına çok etkili bir iş eğitimi vermektedir.	,063	-0,049	0,374
Bu otel işletmesinin hedefleri hemen hemen her çalışanı tarafından bilinmektedir.	,058	-0,721	0,620
Bu otel işletmesindeki diğer çalışanlarla ilişkilerim çok iyidir.	,049	-1,001	2,265
Bu otel işletmesinin beni uzun yıllar boyunca istihdam edeceğini düşünmekteyim.	,060	-0,378	0,056
Psikolojik Sermaye İle İlgili İfadeler			
Uzun süredir devam eden bir soruna çözüm bulma konusunda kendime güvenirim.	,048	-0,896	2,258
Yöneticilerle yaptığım toplantılarda işimle ilgili konularda kendime güvenirim.	,047	-0,699	1,279
Çalıştığım otel işletmesinin stratejilerine katkıda bulunma konusunda kendime güvenirim.	,051	-0,658	0,195
İşimle ilgili hedefler belirlemede kendime güvenirim.	,052	-0,845	0,457
Müşteri ya da tedarikçiler gibi işletme dışı kişilerle yaşanan sorunları halletme konusunda kendime güvenirim.	,053	-0,737	0,531
Çalışma arkadaşlarıma bilgi aktarırken kendime güvenirim.	,051	-0,823	0,312
Eğer işimle ilgili çıkmaza girersem, bu durumdan kurtulmanın mutlaka bir yolunu bulurum.	,052	-0,699	-0,072
Şu sıralar işimle ilgili amaçlara ulaşmak için çok sıkı çalışmaktayım.	,054	-0,243	-0,509
Bir problemi çözmenin pek çok yolu olduğu düşünmekteyim.	,046	-0,580	0,404
Şu sıralar kendimi işimde oldukça başarılı görmekteyim.	,052	-0,786	1,122
İşimle ilgili amaçlarıma ulaşabilmek için birçok yol bulabilirim.	,044	-0,404	0,232
Şu anda işimle ilgili ulaşmayı planladığım hedefleri gerçekleştirmekteyim.	,058	-0,507	0,254
İşimde bir terslikle karşılaştığımda onun üstesinden gelmekte sıkıntı yaşıyorum.	,063	-1,005	0,976
İşimle ilgili yaşadığım zorlukların üstesinden bir şekilde gelebilirim.	,050	-0,657	0,763
Mecbur kalırsam yardım almadan işimi tek başıma da yapabilirim.	,054	-0,750	0,496
İşimdeki stresli durumların üstesinden rahatlıkla gelebilmekteyim.	,053	-0,629	0,645
Geçmişte edindiğim tecrübeler sayesinde işimde karşılaştığım zorlukların üstesinden tek başıma gelebilirim.	,056	-0,617	-0,122
Aynı anda, işimle ilgili birçok şeyin üstesinden gelebileceğimi düşünüyorum.	,050	-0,677	0,778
İşimle ilgili belirsiz durumlar oluştuğunda, genelde en iyi sonucun gerçekleşmesini umut ederim.	,050	-0,558	0,563
Eğer işimde bir şeylerin ters gitme ihtimali varsa kesinlikle ters gider.	,071	-0,768	0,170
İşimle ilgili konularda her zaman bardağın dolu tarafından bakmayı tercih ederim.	,054	-0,571	0,799
Gelecekte işimle ilgili konularda, başıma iyi şeylerin geleceğini umuyorum.	,057	-0,822	1,045
İşimde işler istediğim şekilde gitmemektedir.	,069	-0,912	0,268
İşime "her şeyde bir hayır vardır" şeklinde yaklaşırım.	,060	-0,915	0,805



Ek3: Sosyal Sermaye Ölçeği Madde Korelasyon (Pearson) Analiz Sonuçları

Sosyal Sermaye	Madde Korelasyonları	
	Madde1	0,567
	Madde2	0,569
	Madde3	0,635
	Madde4	0,628
	Madde5	0,605
	Madde6	0,623
	Madde7	0,615
	Madde8	0,591
	Madde9	0,589

* *Korelasyonlar 0.01 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü)

Ek4: Örgütsel Sosyalleşme Ölçeği Madde Korelasyon (Pearson) Analiz Sonuçları

Örgütsel Sosyalleşme	Madde Korelasyonları	
	Madde1	0,563
	Madde2	0,456
	Madde3	0,386
	Madde4	0,651
	Madde5	0,541
	Madde6	0,435
	Madde7	0,399
	Madde8	0,671
	Madde9	0,638
	Madde10	0,549
	Madde11	0,558
	Madde12	0,621
	Madde13	0,605
	Madde14	0,474
	Madde15	0,499
	Madde16	0,505
	Madde17	0,540
	Madde18	0,578
	Madde19	0,493
Madde20	0,458	

* *Korelasyonlar 0.01 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü).

Ek5: Psikolojik Sermaye Ölçeği Madde Korelasyon (Pearson) Analiz Sonuçları

	Madde Korelasyonları	
	Madde1	0,548
Madde2	0,525	
Madde3	0,610	
Madde4	0,588	
Madde5	0,640	
Madde6	0,678	
Madde7	0,681	
Madde8	0,607	
Madde9	0,676	
Madde10	0,589	
Madde11	0,569	
Madde12	0,507	
Madde13	0,379	
Madde14	0,664	
Madde15	0,588	
Madde16	0,670	
Madde17	0,684	
Madde18	0,623	
Madde19	0,495	
Madde20	0,351	
Madde21	0,396	
Madde22	0,527	
Madde23	0,312	
Madde24	0,339	

* *Korelasyonlar 0.01 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü).

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Ad-Soyad: Emrah ÖRGÜN

E-Posta: emrahorgun@nevsehir.edu.tr

Adres: Nevşehir Üniversitesi Hacı Bektas Veli Üniversitesi, Turizm
Fakültesi, 2000 Evler Mahallesi, Zübeyde Hanım Caddesi,
50300,NEVŞEHİR.

EĞİTİM DURUMU

Derece	Kurum	Mezuniyet Yılı
Yüksek Lisans	Gazi Üniversitesi	2012
Lisans	Gazi Üniversitesi	2008
Lise	Karşıyaka Anadolu Meslek ve Kız Meslek Lisesi/İzmir	2003

GÖREVLER

Yıl	Kurum	Görev
2013- Devam Ediyor	Nevşehir Hacı Bektas Veli Üniversitesi /Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz MYO	Öğretim Görevlisi
2012 -2013	Kırıkkale Üniversitesi SEM	Öğretim Görevlisi
2011-2012	ANKÜ Meslek Lisesi	Öğretmen