



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 9 Sayı: 43 Volume: 9 Issue: 43

Nisan 2016 April 2016

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

**İŞ YAŞANTISINDA İYİMSERLİK, YAŞAM DOYUMU VE MUTLULUK; OTEL İŞLETMELERİNDE
ÇALIŞAN İŞ GÖRENLERE YÖNELİK BİR UYGULAMA
OPTIMISM, LIFE SATISFACTION AND HAPPINESS IN PROFESSIONAL LIFE; AN APPLICATION FOR
HOTEL EMPLOYEE**

Özlem SÜRÜCÜ*

Öz

Çalışma yaşantısının oldukça stresli ve yoğun olduğu turizm endüstrisinde en önemli sermaye kaynağının iş gören unsuru olduğu söylenebilir. Mutlu, iyimser ve yaşam düzeyi yüksek personele sahip olmak işletmelere ciddi rekabet avantajları sağlayacaktır. Bu çalışmada otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin iyimserlik, yaşam doyum ve mutluluk düzeylerini belirleyerek, bu değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemek amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında 397 otel işletmesi çalışanına anket uygulanmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgular otel çalışanlarının orta düzeyde iyimserliğe, yaşam doyumuna ve mutluluğa sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca çalışma sonucunda otel işletmesinde çalışan iş görenlerin iyimserlik düzeyleri ile yaşam doyum ve mutluluk düzeyleri arasında oldukça güçlü pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, iş görenlerin iyimserlik düzeyleri arttıkça yaşam doyum ve mutluluk düzeyleri de artmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Otel işletmeleri, İş Gören, İyimserlik, Yaşam Doyumu, Mutluluk.

Abstract

It can be said that the most important capital resource in tourism industry, where the work life is full of stress and busy, is the element of employee. Having staff with a happy, optimistic and high life level employees will give establishments serious competitive advantages. This study aims to examine the level of optimism, life satisfaction and happiness and the relation among these variables. A questionnaire was administered to 397 hotel employees. The results obtained suggest that hotel employees have moderate level of optimism, life satisfaction and happiness. Besides, it is also determined that there is a strong positive relationship between the optimism level and the life satisfaction levels of employees. This implies that the higher the level of optimism the higher is the life satisfaction and happiness level.

Keywords: Hotel Enterprises, Personnel, Optimism, Life Satisfaction, Happiness.

GİRİŞ

Sıklıkla ve yoğun bir şekilde yaşanması nedeniyle psikolojik problemler ve olumsuz yargılara verilen önem, her zaman için iyimserlik, mutluluk ve yaşam memnuniyeti gibi kavramlardan daha fazla olmuştur (Gülcan ve Bal, 2014). Fakat son dönemde pozitif psikoloji üzerine yapılan çalışmalara ilgi giderek artmaktadır. Türkiye’de de son yıllarda bu alanda yapılan çalışmaların sayısında bir artış söz konusudur (Sapmaz ve Doğan, 2012). Fakat bu çalışmaların, genel olarak üniversite öğrencileri üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. İş dünyasında, özellikle turizm sektörü gibi emek yoğun sektörlerde bu alanda çalışmalara rastlanılamamıştır. Bu çalışma kapsamında otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin iyimserlik, mutluluk ve yaşam doyum düzeyleri araştırılacak ve iyimserliğin, mutluluk ve yaşam doyum düzeyi ile ilişkisi incelenecektir.

Olumlu bir kişilik özelliği olarak iyimserlik, geleceğe ilişkin pozitif beklentiler içerisinde olma eğilimi ve kişinin karşılaştığı sorunlarla baş edebileceğine olan güvenini ifade etmektedir (Chen vd. 2016). Harju ve Bolen’e göre ise iyimserlik, motivasyon algısı ve baş edebilme davranışını etkileyerek iyilik halinin oluşmasını katkı sağlayan aracı bir özellik olarak tanımlanmaktadır (Güler ve Emeç, 2006). Genel bir iyimserlik beklentisi olan bireylerin sorunlara karşı daha dirençli olabileceği vurgusundan hareketle, iyimserlik, hayatta olumlu olayların gerçekleşeceğine yönelik genellenmiş beklentiler olarak da tanımlanabilmektedir (Gündoğdu vd 2005). İyimserlik konusunda yapılan çalışmalarda iyimserliğin psikososyal uyum ve refah için önemli roller oynadığı belirlenmiştir (Chen vd. 2016). Ayrıca, Norlander ve Archer çalışmalarında iyimserliğin performansın en iyi belirleyicisi olduğunu (Nicholls vd, 2008), Aydın ve Tezer (1991) ise çalışmalarında iyimserliği yüksek olan öğrencilerin, iyimserlik düzeyleri düşük olan öğrencilere oranla daha başarılı olduklarını tespit etmişlerdir. Literatürde iyimserliğin başarıya etkisini gösteren çalışmalar olduğu gibi başarının iyimserliği olumlu etkilediğini gösteren çalışmalar da mevcuttur.

* Yrd. Doç. Dr., Sinop Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu.

İlgili literatürde bireyin yaşama olumlu bakabilmesi ile ilgili bir kavram olarak açıklanan iyimserlik, bireylerin mutlu olmalarına ve yaşamdan memnun olmalarına katkılar sağlayabilecektir.

İnsan varlığının en yüce amacı olarak kabul edilen mutluluk kavramı, uzun yıllar boyunca insanların ilgisini çekmiş ve insanlar mutluluğu hem tanımlamaya hem de mutluluğa ulaşma yollarını aramaya yönelmişlerdir. Buna karşın genel kabul görmüş bir tanıma ya da mutluluğa ulaştırmayı başaracak ortak bir yola ulaşılamamıştır (Köksal vd, 2014). Mutluluk üzerine yapılan çalışmalar içerisinde, mutluluk derecesi olarak da ele alınan kavram, bireyin hayatının toplam kalitesini ne kadar olumlu değerlendirdiği ile ilgilidir (Bülbül ve Giray, 2011). Mutluluk üzerine yapılan araştırmalar, mutluluğun sağlık, yaşam doyumu, kişilerarası ilişkiler, başarı gibi birçok olumlu sonuca neden olduğunu göstermektedir (Özdemir ve Koruklu, 2011). Bu anlamda iş yaşantısında mutlu olan çalışanların işlerini daha severek, sahiplenerek, etkili bir şekilde yapacağı söylenebilir. Myers ve Diener (1995)'e göre mutlu insanların; özsaygı, kişisel kontrol, iyimserlik ve dışadönüklük olmak üzere dört temel davranışa sahip oldukları görülmektedir. İyimserlik ve mutluluk kavramlarından hangisinin öncül hangisinin ise sonuç olduğunu belirlemek oldukça zor görülmekle beraber iki kavramın bir birini olumlu yönde destekleyeceği aşikârdır. Diğer bir ifade ile işletme ile ilişkisinden mutlu olan personelin geleceğe yönelik daha iyimser, iyimser bir bakış açısına sahip çalışanların ise diğerlerine göre daha mutlu olacağı düşünülebilir. Bununla birlikte ilgili literatür incelendiğinde, özellikle iyimserlik ve yaşam doyumu arasında güçlü bir bağ kurulduğu görülmektedir (Curbow ve Somerfield, 1994; Lucas, vd., 1996; Bourland, vd., 2000).

1961 yılında Neugarten tarafından literatüre kazandırılan yaşam doyumu kavramı, insanın beklentileri ve sahip olduklarının karşılaştırılmasının sonucu olarak ifade edilmektedir (Özer ve Karabulut, 2003). Yaşam doyumu kavramı, belirli bir dönem ya da durumla alakalı bir kavram değil, genel olarak bireyin tüm yaşantılarındaki doyumdur (Özer ve Karabulut, 2003). Yaşam doyumu, bilişsel yargılayıcı bir süreci ifade etmekte (Diener vd., 1985) ve birey tarafından seçilen kriterler ışığında, bireyin kendi hayatının niteliklerini değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır (Dost, 2007). Yaşam doyumuna ilişkin tanımlamalar her ne kadar kişinin genel olarak tüm yaşantısına yönelik doyum düzeyini ifade ediyor olsa da yapılan çalışmalar bireylerin iş yaşantısında yaşadığı memnuniyetin toplam yaşam doyumu üzerinde oldukça önemli olduğunu göstermektedir. Nitekim Judge ve Watanabe (1993) iş yaşamındaki tatminin yaşam doyumu açısından çok önemli bir unsur olduğunu belirtmektedirler. Çalışma hayatındaki mutluluk ve tatmin, kişinin yaşamının geneli açısından doyuma ulaşmasında önemli bir koşuldur. Perrone vd. (2005) tarafından yapılan çalışma incelendiğinde rol eşleşmesi ve çatışmasının iş, evlilik ve yaşam doyumuna etkilerinin araştırıldığı görülmektedir. Çalışmada, bireysel yaşamı içerisinde iş ve evlilik hayatında doyumu yakalayan bireylerin genel yaşam doyumlarının daha yüksek olduğu belirtilmiştir. Ayrıca mutluluk düzeyi daha yüksek bireylerin yaşam rollerine daha uyumlu oldukları ve bu rollerden zevk aldıkları ifade edilmiştir. Grant-Vallone ve Donaldson (2001)'in de belirttiği gibi yaşam doyumu ve kişisel iyi oluşu olumsuz anlamda etkileyen önemli unsurlardan birisi rol çatışmasıdır. Perrewe, Hochwarter ve Kiewitz (1999)'un iş - aile çatışmasının iş ve yaşam doyumuna olumsuz etkilerini incelediği çalışmada değer kazandırma yaklaşımının aracılık rolü üzerinde durulmuştur. Başarı duygusu, iç uyum, eşitlikçilik ve öz saygıyı içeren değer kazanımı yaklaşımlarının, çatışmadan kaynaklı olarak iş ve yaşam doyumundaki olumsuz düşüşü azalttığı belirtilmiştir. Yine benzer şekilde, Kossek ve Ozeki (1998) tarafından yapılan çalışmada da iş - aile çatışmasının yaşam doyumu üzerindeki olumsuz etkisi vurgulanmıştır. Yaşam doyumu düşen bireyin mutsuz ve kötümser bir psikoloji içerisine girmesi olası gözükmektedir.

Diğer yandan Judge, vd. (1998) öz yeterlik ve öz saygının yaşam doyumu ile olumlu anlamda ilişkili olduğunu ifade etmişlerdir. Araştırmacılara göre kendini değerli hisseden kişiler iş ve özel yaşamlarında doyuma daha yakın ve daha mutlu kişiler olmaktadır. Bununla paralel olarak Chen vd. (2006) da kendine saygı ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmaya göre kişilik ve sosyal inançlar yaşam doyumu açısından etkili değişkenlerdir. Hart (1999), işgörenlerin yaşam doyumlarına ilişkin yapmış olduğu çalışmada, işle ilgili ve iş dışı çevrenin yaşam doyumu ile ilişkisinden bahsetmiştir. Yazar, yaşam doyumunu incelerken yaşam kalitesi olgusuna da değinmiştir. Buna göre yaşam kalitesi duygusal ve bilişsel olmak üzere iki temel bileşenden oluşmaktadır. Dolayısıyla, iyi olma hali ve yaşam kalitesi de birbiri içerisinde değerlendirilebilecek ve yaşam doyumu ile ilişki kurulabilecek kavramlardır (Pavot ve Diener, 1993).

Yakın zamanlarda yapılan çalışmalar incelendiğinde, iyimserlik kavramının yaşam memnuniyetinin en güçlü belirleyicilerinden bir tanesi olduğu görülmektedir (Wong ve Lim, 2009). Bu konuda ki ilginç çalışmalardan biri de Vestling vd. (2003) tarafından yapılmış, çalışmada öznel iyi oluş ve yaşam doyumu incelenmiştir. Sağlık problemleri dolayısıyla çalışma yaşamından uzak kalan bireylerin işe dönüş ile birlikte zihinsel, fiziksel ve psikolojik açıdan daha iyi hissettikleri ve yaşam doyumlarının yükseldiği vurgulanmıştır.

Turizm sektörü gibi çalışma koşulları birçok sektöre göre daha ağır, stres seviyesi yüksek olan sektörlerde bu konuda yapılan çalışmaların daha fazla önem arz edeceği düşünülmektedir. Turizm sektörü

çalışanlarının iyimserlik, mutluluk ve yaşam doyumu düzeylerinin artırılması da ağır çalışma koşulları ve stres ile başa çıkmalarında önemli katkılar sağlayabilecektir. Bununla birlikte turizm sektörünün sezonluk özelliği ve dünyadaki siyasi, ekonomik, sosyo-kültürel vb birçok olaydan etkilenmesi çalışanların geleceğe yönelik korkularını tetikleyebilmektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacı otel işletmelerinde görev alan personelin iyimserlik, mutluluk ve yaşam doyumu düzeylerini ve iyimserlik ile mutluluk ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi tespit etmek olarak belirlenmiştir.

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu araştırmanın temel amacı, otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin iyimserlik, yaşam doyum ve mutluluk düzeylerini belirlemek, ayrıca bu değişkenlerin birbiriyle olan ilişkilerini incelemektir. Bu amacı gerçekleştirmek üzere veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket çalışması iki ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Anketin ikinci bölümü ise üç alt bölümden oluşan beşli Likert ölçeği (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kısmen Katılıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) ile hazırlanmıştır. İyimserlik düzeyini ölçmek üzere Scheiver ve Carver tarafından 1985 yılında geliştirilen, Aydın ve Tezer (1991) tarafından Türkçeleştirilen "İyimserlik ölçeği" kullanılmıştır. Çalışanların yaşam doyum düzeyini belirlemek üzere Diener vd. (1985) tarafından geliştirilen "Yaşam Doyum Ölçeği" kullanılmıştır. Çalışanların mutluluk düzeyini ölçmek üzere ise Hills ve Argyle tarafından geliştirilen, Gülcan (2014) tarafından kullanılan "Oxford Mutluluk Ölçeği" nden yararlanılmıştır.

Önemli bir turistik destinasyon olarak çok sayıda ve çeşitli konaklama işletmesini bünyesinde barındırıyor olması dolayısıyla araştırma evrenini Antalya'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan iş görenler oluşturmaktadır. Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden (www.antalyakulturturizm.gov.tr) alınan verilere göre Antalya'da 2014 yılı itibarıyla toplam 255 adet 5 yıldızlı otel işletmesinin 101.093 oda ve 217.947 adet yatak kapasitesi bulunmaktadır. Diğer yandan uluslararası standartlara göre beş yıldızlı otellerde odabaşına 1,1 iş görenin çalışması gerekmektedir (Çetiner, 1995). Toplam oda sayısı ile odabaşına düşen personel sayısı çarpıldığında (101.093 * 1.1) Antalya'da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde ortalama olarak 111.202 personelin çalıştığı görülmektedir. Bu kapsamda Belli Evren Büyüklükleri İçin Tahmini Örnek Büyüklüğü (Büyüköztürk, 2012) tablosundan yola çıkılarak örneklem büyüklüğü 383 olarak belirlenmiştir. Örneklem dâhil olacak katılımcılar kolayda örneklem yöntemi ile belirlenmiştir. Araştırmayı kabul eden otel işletmelerine toplamda 600 adet anket formu gönderilmiş, geri dönüş alınan 407 anket formundan 397 tanesi analizler için kullanılabilir nitelikte bulunmuştur.

ARAŞTIRMA BULGULARI

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları (Tablo 1), katılımcıların iyimserlik (Tablo 2), yaşam doyum (Tablo 3) ve mutluluk düzeylerine (Tablo 4) ilişkin sonuçlar aşağıda yer almaktadır. Ayrıca katılımcıların iyimserlik ve yaşam doyum düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik korelasyon analizi sonuçları Tablo 5; iyimserlik düzeyleri ve mutluluk düzeyleri arasındaki korelasyon analizi sonuçları ise Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Demografik Özellikler		f	%
Cinsiyet	Erkek	206	51,9
	Bayan	191	48,1
	Toplam	397	100,0
Yaş	25 ve altı	108	27,2
	26-35	219	55,2
	36-45	51	12,8
	46 ve üstü	19	4,8
	Toplam	397	100,0
Eğitim	İlköğretim	145	36,5
	Lise	118	29,7
	Ön lisans/lisans	123	31,0
	Lisansüstü	11	2,8
Toplam	397	100,0	
Departman	Servis	195	49,1
	Ön büro	54	13,6
	Kat hizmetleri	90	22,7
	Diğer	58	14,6
Toplam	397	100,0	

Katılımcıların demografik özelliklerinin yer aldığı Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılanların %51,9'unu erkek, %48,1'ise bayan katılımcıların oluşturduğu görülmektedir. Tablo 1'deki verilere göre

araştırmaya katılan otel çalışanlarının büyük bir çoğunluğunu (%55,2) 26-35 yaş aralığında bireyler oluşturmaktadır.

Diğer yandan çalışanların %31'inin ön lisans ya da lisans mezunu olduğu, % 36,5'inin ise ilköğretim eğitimi aldığı görülmektedir. Araştırmaya katılan iş görenlerin büyük çoğunluğunu (%66,2) lise ve daha düşük düzeyde eğitim almış personelin oluşturmuş olması nispeten Türkiye'de ön lisans ve lisans düzeyinde turizm eğitimi almış personel çalıştırmaya yönelik ilginin düşük olduğunun göstergesi olarak değerlendirilebilir. Yine Tablo 1'deki veriler incelendiğinde katılımcıların yarısına yakınının (%49,1) servis departmanında çalıştığı, %22,7'sinin kat hizmetleri, %13,6'sının ön büro ve %14,6'sının ise diğer departmanlarda çalıştığı görülmektedir.

Tablo 2: Katılımcıların İyimserlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

İyimserlik	Ort. \bar{X}	S.S.
Ne olacağının önceden kestirilemediği durumlarda hep en iyi sonucu beklerim.	2,83	1,306
Kolayca gevşeyip rahatlayabilirim.	2,91	1,212
Bir işimin ters gitme olasılığı varsa mutlaka ters gider. (-)	3,07	1,208
Her şeyi hep iyi tarafından alırım.	3,24	1,206
Geleceğim konusunda hep iyimserimdir.	3,44	1,236
Arkadaşlarımla birlikte olmaktan hoşlanırım.	3,67	1,310
Yapacak bir şeylerin olması benim için önemlidir.	3,56	1,334
İşlerin istediğim gibi yürüyeceğini neredeyse hiç beklemem. (-)	3,04	1,207
Hiçbir şey benim istediğim yönde gelişmez. (-)	3,00	1,137
Moralim öyle kolay kolay bozulmaz.	3,01	1,274
Her kötü olayda bir iyi yan bulmaya çalışırım.	3,38	1,224
Başıma iyi şeylerin geleceğine pek bel bağlamam. (-)	2,78	1,289

Tablo 2'de katılımcıların iyimserlik düzeylerini belirlemeye yönelik ifadelerle verdikleri cevapların ortalamaları yer almaktadır. İfadelerle verilen cevaplar genel olarak incelendiğinde otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin iyimserlik düzeylerinin "3- Kısmen Katılıyorum" çevresinde yoğunlaştığı görülmektedir. İfadelerle verilen cevaplar otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin orta düzeyde bir iyimserliğe sahip olduğuna işaret ettiği şeklinde yorumlanabilir.

En yüksek ortalamaya sahip olan ifadeler şöyle sıralanabilir: "Arkadaşlarımla birlikte olmaktan hoşlanırım." ($\bar{X}=3,67$), "Yapacak bir şeylerin olması benim için önemlidir." ($\bar{X}=3,56$) ve "Geleceğim konusunda hep iyimserimdir." ($\bar{X}=3,44$). Buna karşın: "Başıma kötü şeylerin geleceğine pek inanmam." ($\bar{X}=2,78$), "Ne olacağını önceden kestirilemediği durumlarda hep en iyi sonucu beklerim." ($\bar{X}=2,83$) ve "Kolayca gevşeyip rahatlayabilirim." ($\bar{X}=2,91$) ifadeleri ise en düşük ortalamaya sahip ifadelerdir. Buna göre katılımcıların başlarına kötü şeyler geleceğine ilişkin orta düzeyin altında bir iyimserliğe sahip oldukları, belirsizlik durumlarında iyimserliklerinin azaldığı ve risk algılarının arttığı, stresli durumlara karşı direnç gösterme noktasında iyimserlik düzeylerinin azaldığı söylenebilir.

Tablo 3: Katılımcıların Yaşam Doyum Düzeylerine İlişkin Bulgular

Yaşam Doyumu	Ort. \bar{X}	S.S.
Hayatım birçok yönden idealimdekine yakın.	2,88	1,248
Hayat şartlarım mükemmel.	2,78	1,120
Hayatımdan memnunum.	3,10	1,196
Hayattan şimdiye kadar istediğim önemli şeyleri elde ettim.	3,07	1,135
Eğer hayata yeniden başlasaydım hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.	2,78	1,289

Tablo 3'te katılımcıların yaşam doyum düzeylerini belirlemeye yönelik ifadelerle verdikleri cevapların ortalamaları yer almaktadır. Katılımcıların genel olarak yaşantılarını ve yaşantılarına ilişkin memnuniyetlerini belirleyen ifadelerle "3- Kısmen Katılıyorum" etrafında cevaplar verdikleri görülmektedir. Bu ortalamalara istinaden otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin yaşantılarından memnun olmamakla, orta düzeyde memnuniyet duymak arasında bir algıya sahip oldukları söylenebilir.

Diğer yandan "Hayatımdan memnunum." ($\bar{X}=3,10$) ile "Hayatta şimdiye kadar istediğim önemli şeyleri elde ettim." ($\bar{X}=3,07$) ifadeleri en olumlu cevaplar alınan ifadelerdir. "Eğer hayata yeniden başlasaydım hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim." ve "Hayat şartlarım mükemmel." ifadeleri ise $\bar{X}=2,78$ ortalama ile iş görenlerin en olumsuz yaklaştıkları ifadeler olmuşlardır. Buna göre iş görenlerin yaşantılarına ilişkin değiştirmek istedikleri durumların mevcut olduğu ve hayat şartlarının çok da iyi olmadığını düşündükleri söylenebilir.

Tablo 4: Katılımcıların Mutluluk Düzeylerine İlişkin Bulgular

Mutluluk	Ort. \bar{X}	S.S.
Kendimden hoşnudum.	3,36	1,399
Diğer insanlara karşı oldukça ilgiliyim.	3,34	1,218
Hayatın oldukça ödüllendirici olduğunu düşünüyorum.	3,21	1,187
Neredeyse herkese karşı oldukça sıcak duygular besliyorum.	3,27	1,224
Sabahları dinlenmiş olarak uyanırım.	2,93	1,241
Geleceğim hakkında iyimserim.	3,29	1,210
Pek çok şeyi eğlenceli buluyorum.	3,24	1,233
Yaptığım şeylere karşı ilgili ve kendini adayan birisiyim.	3,42	1,238
Hayat güzeldir	3,27	1,282
Dünyanın iyi bir yer olduğunu düşünüyorum.	3,03	1,248
Çok gülen birisiyim.	3,59	2,409
Hayatımdaki her şeyden oldukça memnunum.	3,11	1,171
Çok mutluyum.	3,17	1,232
Çevremdeki güzellikleri fark ederim.	3,49	1,142
Diğer insanlar üzerinde daima neşeli bir etki bırakırım.	3,56	1,220
Yapmak istediğim her şeye zaman bulabilirim.	3,29	1,176
Yaşamımın kontrolü elimde gibi hissediyorum.	3,26	1,163
Kendimi herhangi bir konuda sorumluluk alabilecek güçte hissediyorum.	3,51	1,288
Zihinsel olarak kendimi tamamen zinde (dinç) hissediyorum.	3,24	1,261
Genellikle neşeli ve sevinçliyim.	3,52	1,211
Kendimi oldukça enerjik hissediyorum.	3,40	1,228
Genellikle olaylar üzerinde olumlu etkim vardır.	3,39	1,183
Diğer insanlarla birlikte olmaktan keyif alıyorum.	3,48	1,164
Kendimi çok sağlıklı hissediyorum.	3,34	1,167
Geçmişimle ilgili mutlu anılara sahibim.	3,37	1,339

Tablo 4'te otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin mutluluk düzeylerini belirlemeye yönelik ifadelerine verdikleri cevapların ortalamaları yer almaktadır. Tablo 4 incelendiğinde katılımcılara yöneltilen mutluluk düzeylerini belirlemeye yönelik ifadelerin genel olarak orta düzeyin üzerinde puanlar aldığı görülmektedir. Otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin mutluluk durumlarına ilişkin en çok katılım gösterdikleri ifadelerin sırasıyla: "Çok gülen birisiyim." ($\bar{X}=3,59$), "Diğer insanlar üzerinde daima neşeli bir etki bırakırım." ($\bar{X}=3,56$) ve "Genellikle neşeli ve sevinçliyim." ($\bar{X}=3,52$) olduğu görülmektedir.

Tablo 4'te yer alan ortalamalar incelendiğinde otel çalışanlarının en az katılım gösterdiği ifadenin "Sabahları dinlenmiş olarak uyanırım." ($\bar{X}=2,93$) ifadesi olduğu göze çarpmaktadır. Bu ifadeye ilişkin ortalamaların 3-Kısmen Katılıyorum düzeyinin altında kalan tek ifade olması da dikkat çekicidir. Turizm endüstrisinin yapısı gereği yoğun çalışma saatleri ve tempo gerektirdiği bilinmektedir. Ancak etkili ve verimli çalışabilmek ve bunu sürdürebilmek için iş görenlerin yeni bir iş gününe dinlenmiş bir şekilde başlamasının endüstrinin başarısındaki önemi göz önünde tutularak, bu durumun sektörde yer alan işletmeler açısından olumsuz olduğu/olacağı düşünülebilir.

Diğer yandan, otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin yaşam doyum düzeylerini belirlemeye yönelik ifadeler içerisinde "Hayatımdan memnunum." ifadesinin ortalaması ($\bar{X}= 3,10$) ile çalışanların mutluluk düzeylerini belirlemeye yönelik "Hayatımdaki her şeyden oldukça memnunum." ifadesinin ortalamasının ($\bar{X}= 3,11$) birbiriyle neredeyse aynı olduğu görülmektedir. Bu da katılımcıların büyük bir çoğunluğunun soruları ilgili bir şekilde okuduğunun göstergesi olarak değerlendirilebilir.

Tablo 5: İyimserlik ve Yaşam Doyumu Düzeyi İlişisini Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi

İyimserlik	Yaşam Doyumu	
	Pearson Correlation	,440**
Sig.(2-Tailed)	,000	
N	397	

Tablo 5'te katılımcıların iyimserlik düzeyleri ile yaşam doyum düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik uygulanan korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Tablo 5'te yer alan verilere göre iş görenlerin iyimserlik düzeyleri ile yaşam doyum düzeyleri arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı ve güçlü bir ilişki olduğu ($p=0,000$), ayrıca korelasyon katsayısının +1 ile -1 değerleri arasında değiştiği göz önüne alındığında $r=0,440$ değerinin pozitif yönlü bir ilişkiye işaret ettiği söylenebilir. Buna göre otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin iyimserlik düzeyleri arttıkça yaşam doyum düzeyleri de artmaktadır.

Tablo 6: İyimserlik Düzeyi ve Mutluluk Durumu İlişisini Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi

İyimserlik	Mutluluk	
	Pearson Correlation	,668**
Sig.(2-Tailed)	,000	
N	397	

Tablo 6’da katılımcıların iyimserlik düzeyleri ile mutluluk durumları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik uygulanan korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Elde edilen veriler otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin iyimserlik düzeyleri ile mutluluk durumları arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı ve güçlü bir ilişki olduğu ($p=0,000$), ayrıca korelasyon katsayısının $r=0,668$ değeri ile bu ilişkinin pozitif yönde olduğu görülmektedir. Bu sonuçlardan hareketle otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin iyimserlik düzeylerindeki artışın mutluluk düzeylerinde de bir artışa sebep olacağı söylenebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm, yapısı itibarıyla rekabetin yoğun olduğu, insana yine insan unsurunu kullanarak üretim yapmayı gerektiren bir sektördür. Bu anlamda turizm işletmeleri için en önemli sermaye kaynaklarından birisinin de nitelikli iş gücü olduğu kabul edilmektedir. Turizm sektörü gelişmekte olduğu destinasyonlara ekonomik ve sosyo-kültürel pek çok katkı sağlamaktadır. Ancak sağladığı bu katkılara karşın sektörün kendisine has çok sayıda dezavantaja sahip olduğu da bilinmektedir. Turizm hareketlerinin 12 aya yayılması noktasında karşılaşılan mevsimsellik sorunu, sektöre yönelik talebin siyasi ve ekonomik gelişmelerden çok çabuk etkilenmesi, hizmetlerin kolay taklit edilmesi sonucu oluşan birbirine benzer ürünler, rekabet, vb. pek çok unsur sektörde yer alan işletmeler, dolayısıyla bu işletmelerde çalışan iş görenler açısından bir kaygı oluşturmaktadır. Bu kaygı düzeyini azaltmak üzere işletmelerin uyguladığı pek çok olumsuz strateji olduğu bilinmektedir. Turizm işletmeleri için en büyük maliyet kalemlerinden birisi de “personel harcamaları”dır. Ekonomik bir dar boğaza girmekten çekinen, daha fazla kar elde etmeyi hedefleyen pek çok turizm işletmesinin genellikle bu maliyet kalemini düşürmek üzere niteliksiz personel istihdam ettiği, işin gereğinden daha az sayıda personel ile işlemlerini yürütmeye çalıştığı ya da personelin fiziki çalışma koşullarının kalitesini düşürecek uygulamalar gerçekleştirdiği bilinmektedir. Bu durum sektörde çalışan iş görenlerin motivasyon, bağlılık ve verimliliklerini de etkilemektedir. Bu çalışma otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin hayata yönelik iyimserlik, yaşam doyum ve mutluluk düzeylerini belirlemek, bu değişkenlerin bir biriyle olan ilişkisini anlamak üzere yürütülmüştür. Nitekim araştırma sonuçları otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin orta düzeyde iyimserliğe, yaşam doyumuna ve mutluluğa sahip olduğunu göstermektedir. Diğer yandan çalışanların özellikle belirsiz durumlarda iyimserlik ortalamalarının düştüğü görülmüştür. Bu durum belirsizliğin sıklıkla yaşandığı turizm sektörü açısından önemli görülmektedir. Özellikle kıyı kesimlerinde yer alan otel işletmelerinde mevsimlik olarak çalışan iş görenlerini sezon sonunda neler yaşanacağı ya da gelecek sezon tekrar aynı işletmede çalışıp çalışamayacağını tam olarak kestirememesi bir noktada iyimserliği ortadan kaldırabilecek ve personelin işleme bağlı bir şekilde çalışmasını olumsuz etkileyecektir. İyimserlik ortalamalarının yükseltilebilmesi için otel işletmelerinin personelinde oluşan belirsizliği gidermesi gerekmektedir. Örneğin sezon dışı dönemlerde personele yönelik hizmet içi eğitimler verilerek personeli gelecek sezona hazırlamak hem belirsizliği azaltacak hem de hizmet kalitesinin artmasını sağlayacaktır. Çalışanların ortalamaları incelendiğinde göze çarpan diğer bir sonucun da sosyalleşmenin iyimserlik ortalamalarını arttırdığıdır. Bu bağlamda çalışanlara yönelik sosyal ortamların sağlanması ve sosyalleşebilecekleri zaman aralıklarının oluşturulması oldukça önemli bir unsur olarak görülmektedir. Özellikle otel işletmelerinde yemek ve çay molaları olması gereken sürelerden daha az olarak kullanılmakta ve mesai saatleri diğer sektörler göre daha uzun olabilmektedir. Bu noktada otel işletmelerinin mola saatleri ve mesai saatlerine uygun hareket etmesi çalışanların sosyalleşebileceği zaman aralıklarını sağlayabilecek ve iyimserlik ortalamaları arttırılabilecektir.

Araştırmadan elde edilen bulgular iş görenlerin yaşantılarından çok memnun olmadıklarını göstermektedir. Çalışanların düşüncelerinde kurdukları yaşantı ile yaşadıkları arasında farklılıklar olması yaşam memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışanların yaşantılarından bazı şeyleri değiştirmek istemeleri, yaşam koşullarından memnun olmamaları araştırma sonucunda elde edilen bir diğer önemli bulgudur. Özellikle kişilerin dış yaşam koşullarının çalışma yaşantısından elde edilen ekonomik ve manevi kazanımlarla geliştiği düşünüldüğünde bu sonuç çalışanların yapmış oldukları işlerinden, çalışma koşullarından ve aldıkları ücretten memnun olmadıkları şeklinde yorumlanabilir. Bu noktada otel işletmelerinin çalışanların sosyo-ekonomik şartlarını da düzenlemeleri gerekmektedir. Unutulmamalıdır ki personel harcama kalemlerinde yürütülen ve kısa periyotta kar olarak görünen bu uygulamalar uzun dönemde işletmelere geri dönülmesi zor olan hasarlar verebilmektedir.

Araştırmadan elde edilen bir diğer önemli sonuç ise iş görenlerin sabahları kendilerini dinlenmiş hissetmeden çalışmaya başlıyor olmalarıdır. Yoğun bir çalışma temposunu gerektiren turizm endüstrisinde

iş ve işlemlerin etkili ve verimli bir şekilde yürütülmesinin sağlanması için yeni bir güne dinamik ve dinlenmiş olarak başlamanın zorunluluğu açıktır. Bu kapsamda otel işletmelerinin her iş kalemi için gerekli olan eleman nitelik ve sayısını belirlemesi ve çalıştırması iş görenlerin yaşadığı bu yorgunluk duygusunu azaltma noktasında etkili olacaktır. Diğer yandan, mutluluk birçok kavramdan etkilendiği gibi birçok kavramı da etkileyebilmektedir. Bu bağlamda mutluluğu arttırmaya yönelik her çalışma birçok konuda da işletmelere yararlar sağlayabilecektir. Nitekim bu araştırmada otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin iyimserlik düzeyi arttıkça yaşam doyum düzeylerinin de arttığı ve daha mutlu oldukları görülmektedir. Bu noktada iyimserliği arttırmaya yönelik her faaliyet yaşam doyum ve mutluluk düzeyini arttırabileceği için önem teşkil etmektedir.

KAYNAKÇA

- AYDIN, G. ve Tezer, E. (1991). "İyimserlik, Sağlık Sorunları ve Akademik Başarı İlişkisi", *Psikoloji Dergisi*, 7 (26), 2-9.
- BÜLBÜL, Ş. ve Giray, S. (2011). "Sosyodemografik Özellikler ile Mutluluk Algısı Arasındaki İlişki Yapısının Analizi", *Ege Akademik Bakış*, 11 (Özel Sayı), 113-123.
- BOURLAND, S.L., Stanley, M.A., Snyder, A.G., Novy, D.M., Beck, J.G., Averill, P.M. ve Swann, A.C. (2000). "Quality of Life in Older Adults with Generalized Anxiety Disorder". *Aging & Mental Health*, 4(4), 315 - 323.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2012). Örneklem yöntemleri. Ders Notları. <http://cv.ankara.edu.tr/duzenleme/kisisel/dosyalar/21082015162828.pdf> Erişim Tarihi: 11.01. 2016
- CHEN, W. Niu, Geng, F. N. Dong, J. Z. Cui, Y. F. Yuan, T. ve Zong, K. Z. (2016). "Socioeconomic Status and Life Satisfaction in Chinese Adolescents: Analysis of Self-Esteem as a Mediator and Optimism as a Moderator", *Personality and Individual Differences*, 95, 105-109.
- CHEN, S.X., Cheung, F.M., Bond, M.H. ve Leung, J.P. (2006). "Going Beyond Self-Esteem to Predict Life Satisfaction: The Chinese Case", *Asian Journal of Social Psychology*, 9(1), 24 - 35.
- CURBOW, B. ve Somerfield, M. R. (1994). "Personal Changes, Dispositional Optimism, and Psychological Adjustment to Bone Marrow Transplantation", *Journal of Behavioral Medicine*, 16(5), 423 - 443.
- ÇETİNER, E. (1995). *Konaklama İşletmelerinde Yönetim Muhasebesi*. Ankara: Tutibay Yayınları.
- DIENER, E. Emmons, R. A. Larsen, R. J. ve Griffin, S. (1985). "The Satisfaction with Life Scale", *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- DOST, M. T. (2007). "Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Doyumunun Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi", *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22 (2), 132-143.
- GRANT-VALLONE, E.J. ve Donaldson, S.I. (2001). "Consequences of Work-Family Conflict on Employee Well Being Over Time", *Work & Stress*, 15(3), 214 - 226.
- GÜLCAN, A. ve Bal, P. N. (2014). "Genç Yetişkinlerde İyimserliğin Mutluluk ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi", *Asya Öğretim Dergisi*, 2(1(Özel sayı)), 41-52.
- GÜLCAN, A. (2014). *Genç Yetişkinlerde İyimserliğin Mutluluk ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Fatih Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- GÜLER, B. K. ve Emeç, H. (2006). "Yaşam Memnuniyeti ve Akademik Başarıda İyimserlik Etkisi", *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 129-149.
- GÜNDOĞDU, M. Korkmaz, S. ve Karakuş, K. (2005). "Üniversite Öğrencilerinde Yaşam Yönelimi", *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi* 22, 151-160.
- HART, P.M. (1999). "Predicting Employee Life Satisfaction: A Coherent Model of Personality, Work and Nonwork Experiences, and Domain Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, 84 (4), 564 - 584.
- JUDGE, T.A. ve Watanabe, S. (1993). "Another Look at the Job Satisfaction-Life Satisfaction Relationship", *Journal of Applied Psychology*, 78 (6), 939 - 948.
- JUDGE, T.A., Locke, E.A., Durham, C.C. ve Kluger, A.N. (1998). "Dispositional Effects on Job and Life Satisfaction: The Role of Core Evaluations", *Journal of Applied Psychology*, 83 (1), 17 - 34.
- KOSSEK, E.E. ve Ozeki, C. (1998). "Work-Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research", *Journal of Applied Psychology*, 83 (2), 139 - 149.
- KÖKSAL, Y., Bayraktaroğlu, H. ve Sarı, S. (2014). "Tüketicilerin Mutluluk Düzeylerine Göre Markalı Ürünler Üzerine Bir İnceleme; Giyim Sektörü Örneği", *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6 (2), 73-81.
- LUCAS, R.E., Diener, E. ve Suh, E. (1996). "Discriminant Validity of Well-Being Measures". *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(3), 616-628.
- MYERS, D.G. ve Diener, E. (1995). "Who is happy?", *Psychological Science*, 6(1), 10 - 19.
- NICHOLLS, A. R., Polman, R. C., Levy, A. R. ve Backhouse, S. H. (2008). "Mental toughness, Optimism, Pessimism And Coping Among Athletes", *Personality and Individual Differences*, 44 (5), 1182-1192.
- ÖZDEMİR, Y. ve Koruklu, N. (2011). "Üniversite Öğrencilerinde Değerler ve Mutluluk Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8 (1), 190-210.
- ÖZER, M. ve Karabulut, Ö. Ö. (2003). "Yaşlılarda Yaşam Doyumu", *Turkish Journal of Geriatrics*, 6 (2), 72-74.
- PAVOT, W. ve Diener, E. (1993). "Review of the Satisfaction With Life Scale", *Psychological Assessment*, 5(2), 164 - 172.
- PERREWE, P.L., Hochwarter, W.A. ve Kiewitz, C. (1999). "Value Attainment: An Explanation for the Negative Effects of Work - Family Conflict on Job and Life Satisfaction", *Journal of Occupational Health Psychology*, 4 (4), 318 - 326.
- PERRONE, K.M., Webb, L.K. ve Blalock, R.H. (2005). "The Effects of Role Congruence and Role Conflict on Work, Marital, and Life Satisfaction", *Journal of Career Development*, 31(4), 225 - 238.
- SAPMAZ, F. ve Doğan, T (2012). "Mutluluk ve Yaşam Doyumunun Yordayıcısı Olarak İyimserlik", *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(3), 63-69.
- VESTLING, M., Tufvesson, B. ve Iwarsson, S. (2003). "Indicator for Return to Work After Stroke and the Importance of Work for Subjective Well-Being and Life Satisfaction", *Journal of Rehabilitation Medicine*, 35(3), 127 - 131.
- WONG, S. S. ve Lim T. (2009). "Hope Versus Optimism in Singaporean Adolescents: Contributions to Depression and Life Satisfaction", *Personality and Individual Differences*, 46, 648-652.