

Öz Yeterliliğin Yaratıcı Kişilik Üzerine Etkisinde, Psikolojik Güçlendirmenin Aracılık Rolü: İstanbul'daki 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma (Mediation Role of Psychological Strengthening in The Effect of Self- Efficacy on Creative Personality: A Research on Hotel Enterprises in Istanbul)

Serdar ÇÖP^a, Murat TOPÇU^b

^aİstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul, Türkiye. scop@gelisim.edu.tr

^bİstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, İstanbul, Türkiye. mtopcu587@hotmail.com

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Turizm Yaratıcılık Öz yeterlilik Psikolojik güçlendirme Gönderilme Tarihi 5 Temmuz 2019 Revizyon Tarihi 20 Eylül 2019 Kabul Tarihi 25 Eylül 2019 Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	Amaç – Yaratıcı kişiliğe sahip insanlar, psikolojik yapıları, kendilerine olan öz güvenleri ve iş yapma biçimleri ile farklılaşmaktadırlar. Bazı durumlarda farklılaşmalar, klasik yönetim anlayışı ile çatışma içerisine girebilmekte hatta çatışma, yaratıcı kişiliği yok edebilmektedir. Yöneticilerin bazen yaratıcılığı korumak ve geliştirmek için farklı yönetim stilleri ve psikolojik davranışlar sergilemeleri gerekmektedir. Bu kapsamda çalışma, literatürde sorunun çözümüne katkıda bulunmak, turizm yöneticilerine yol göstermek ve çalışanların yaratıcı kişilik özelliklerinin oluşturulması ve geliştirilmesini sağlamak amacıyla, öncelikle öz yeterlilik ve yaratıcılık arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkide psikolojik güçlendirmenin aracılık rolünü incelemeyi hedeflemektedir. Yöntem – Araştırma Turizm Bakanlığı'na kayıtlı, İstanbul ilinde faaliyette bulunan 4-5 yıldızlı otel işletmesinde çalışanların istatistiklerine göre uygulanan anket vasıtasıyla yapılmıştır. Sosyal medya üzerinden ve basılı olarak ulaştırılan anketler arasından yapılan inceleme sonucunda 308 adet anket değerlendirme için uygun bulunmuştur. Veriler SPSS programında katılımcıların öz yeterlilik, psikolojik güçlendirme ve yaratıcılık algısı ile bireysel özellikleri arasındaki farklılığı ortaya çıkartmak için "Anova", "T-testi", farklılaşmanın hangi grup arasında olduğunu tespit için "Tukey" testi yapılmıştır. Bulgular – Öz yeterlilik ve yaratıcılık arasında psikolojik güçlendirmenin aracılık rolünün tespitine yönelik yapılan "Hiyerarşik Regresyon Analizi" sonucuna göre model, psikolojik güçlendirmenin aracılık rolünü doğrulamıştır. Tartışma – Turizm sektörü her geçen yıl artarak devam eden iletişim ve ulaşım teknolojilerinin ortaya çıkarttığı yenilikler ile yüzleşmektedir. Günümüzde ortaya çıkan yenilikler, sektörün geleneksel turizmden teknolojik turizme doğru evrilmesini sağlamıştır. Teknolojik turizme geçebilmek ve gelişimi sürdürebilmek ancak yaratıcı insan kaynakları ile mümkün olabilmektedir. Bu kapsamda turizm sektöründe yöneticilerin çalışanlarını psikolojik olarak güçlendirilmesi onların yaratıcılığının geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Tourism Creativity Self- efficacy Psychological Empowerment Received 5 July 2019 Revised 20 September 2019 Accepted 25 September 2019 Article Classification: Research Article	Purpose – People who has a creativity differ with their psychological structures, their self confidence and the way of doing business. In some cases, differentiation can conflict with the classical management approach, and even that conflict can destroy the creative personality. Sometimes managers have to indicate different pattens of management and psychological behaviours in order to preserve and improve creativity. In this context, the study firstly aims to analyseithe relationship between self- efficacy and creativity and then mediating role of psychological empowerment in this relation in order to contribute to the solution of the problem in the literature to guide the tourism managers and to ensure the creation and development of the creative characteristics of the employees. Design/methodology/approach – This survey was conducted by means of a questiamaire registered to the ministry of tourism and according to the statistics of the employees in four or five stars hotels operating in Istanbul. Obtained from social media or printed out, three hundred and eight questionnaires are approved for evaluation. "T-Testi" and " Annova test" were used for revealing the difference between self efficacy , psychological empowermentand creavivity perception with individual characteristics of the participants. In addition to that "Tukey Test" was used for determining the difference between the groups via the datas from SPSS program.

Önerilen Atf/ Suggested Citation

Çöp, S., Topçu, M. (2019). Öz Yeterliliğin Yaratıcı Kişilik Üzerine Etkisinde, Psikolojik Güçlendirmenin Aracılık Rolü: İstanbul'daki 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (3), 2354-2370.

Finding – According to the results of the “Hierarchical Regression Analysis” conducted to determine the mediating role of psychological empowerment between self-efficacy and creativity, the model can confirm the mediating role of psychological empowerment.

Discussion – The tourism sector is faced with the innovations of communication and transportation technologies that are increasing every passing year. Innovations that have emerged today have made the sector evolve from traditional one to technological one. Moving into the technological tourism and carrying on development can only be possible with creative human resources. In this context, strengthening the psychological strength of the employees of the sector, will contribute to the development of their creativity.

GİRİŞ

Son yıllarda ulaşım ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler, insanların ve sermayenin dünyadaki dolaşım hızını artırmıştır. Kendilerinden uzaktaki değişimler, olaylar ve gelişmeler insanları ve işletmeleri etkilemeye başlamıştır. İşletmeler, değişime uyum sağlamak, geleceğe hazır olmak amacıyla çevresel koşulların kendilerini zorlamasına gerek kalmadan yenilik yapma zorunluluğu hissetmektedirler. Değişen teknolojik koşullara ayak uydurma, demografik yapıdaki değişimlere cevap verebilme, paydaşların değer yargılarındaki değişimleri kavrama ve karşılayabilme, piyasada öncü ve lider olma arzusu, işletmeleri yeniliğe iten sebepler olarak görülmektedir (Marangoz, 2016:24). İşletmelerin değişime ayak uydurabilmesi ancak yenilik ile mümkün olmaktadır (Basım, vd., 2008:122). Yeniliği gerekli kılan sebepler insanoğlunun ihtiyaçları ve gereksinimleridir. Bütün yeniliklerin temel unsuru ise yaratıcılıktır (İraz, 2005:2). Bu bağlamda turizm sektörü gibi sermaye ve insanların serbest dolaşımından en çok etkilenen hem ürün hem hizmet üreten işletmeler yeniliğin kaynağını, çalışanlarının yaratıcı düşünce ve davranışlarında görmektedir. Literatürde de eleştirel düşünme ve yaratıcılık, günümüz dünyasının en değerli insan varlıkları arasında görülmektedir (Cropley, 2006; Halpern, 2003; Spuzic vd., 2016).

Yeniliğin olabilmesi için öncelikle yaratıcılığın ortaya çıkması ve uygulanabilir olması gerekmektedir (Marangoz, 2016:121). Ayrıca yaratıcılık girişimcilerin başarısının temel motivasyon kaynağıdır. Yaratıcılık ve girişimcilik birbirini tamamlayan bir yapıya sahiptir; girişimsel bir olay büyük ölçüde yeniliğe dayalıdır (Top, 2006:284). Literatürde yaratıcılığı teknoloji, değişim, yenilik ve buluş ile ilişkilendiren çalışmalar mevcuttur (Cengiz, vd., 2007; Marangoz, 2016; Arslantaş, 2001; Yeloğlu,2007). Bu çalışmalarda yaratıcılık, örgütsel yaratıcılık ve bireysel yaratıcılık şeklinde sınıflandırılmaktadır. Meslektaşları ile karşılıklı güven, saygı ve arkadaşlık konusunda iyi ilişkileri olan çalışanlar, örgütsel yaratıcılığı arttırmaya hizmet etmektedir (Sözbilir, 2018). Psikolojik güçlendirme, öz yeterlilik, motivasyon gibi faktörler bireysel yaratıcılığın gelişmesine katkı sağlarken; kişinin kendine olan güvensizliği, önüne çıkacak engellerle baş etmektен çekinme duygusu, eleştiri alma ve hata yapma korkusu gibi psikolojik faktörler de bireysel yaratıcılığı yok etmektedir (Sungur, 1997:275-277).

İşletmelerde çalışanların yaratıcı davranışlarını ortaya çıkartmak ve geliştirmek için değişik yöntemler kullanılabilir. Bunlardan birisi öncelikle çalışanların psikolojik olarak desteklenmesi daha sonra öz yeterliliklerinin geliştirilmesi olabilir. Literatürde yapılan çalışmalarda çalışanların öz yeterliliklerinin geliştirilmesinin onların yenilikçi davranışlarına ve yaratıcılıklarına olumlu katkı sağladığı vurgulanmaktadır (Basım, vd., 2008:122).

Yeniliği ortaya çıkartan temel unsur yaratıcı kişiliktir. Yaratıcı kişiliğin temeli ise düşüncedir. Düşünceyi oluşturan en önemli faktörden birisi hayal gücüdür. Hayal gücünü harekete geçiren ve etkileyen değişkenlerden birisi kişinin içerisinde bulunduğu psikolojik durumdur (İraz,2005:2). Diğer bir anlatımla personelin psikolojik durumunun olumlu yönde etkilenmesi kişinin düşüncelerini ve yaratıcı fikirlerin uyarılmasını, yaratıcı fikirlerin hayata geçirilmesini de işletmenin yenilik yapma performansını etkileyebilmektedir. Literatürde de özyeterliliğin kişinin kendine güven duyması, önüne çıkacak engellerle baş etmede yılmama, eleştiri alma ve hata yapmaktan korkmama ve çekinmeme duygusu gibi psikolojik faktörleri etkileyen önemli bir değişken olduğu vurgulanmaktadır (Bandura, 2000; Cherniss, 2006).

Turizm sektöründe, özellikle küresel ölçekte faaliyet gösteren işletmeler, yerli ve yabancı müşterilerine, ürettikleri ürün ve hizmetleri sürekli farklılaştırarak sunmak zorundadırlar. Çünkü ulaşım ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler sayesinde insanlar gezmek, görmek ve tatmak istedikleri lezzetler ve yerler hakkında önceden çok fazla bilgi ve yoruma çok hızlı bir şekilde sahip olabilmektedirler. Hatta seyahatlerinin yönünü çok çabuk değiştirebilmektedirler. Bu istek ve talepleri karşılamak ancak yenilikçi ve yaratıcı kişilik

özelliklerine sahip çalışanlar ile gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda çalışmada örgütsel yaratıcılıktan ziyade bireysel yaratıcılık üzerine odaklanılmıştır. Turizm sektöründe ürün ve hizmetleri sürekli farklılaştırmak suretiyle yaratıcılıklarını ortaya koyan işletmeler, uzun dönemde yaratıcılığı esas almayan diğer işletmelere göre, varlıklarını sürdürme, müşteri bağlılığı oluşturma, rekabet üstünlüğü elde etme gibi birçok avantaja sahip olabilmektedirler (Wong ve Pang, 2003:551). Örgütsel anlamda da insan kaynaklarının temel politikası yaratıcılığın ortaya çıkartılması için çalışanların öz yeterliliklerinin geliştirilmesi ve personelin psikolojik olarak güçlendirilmesine odaklanması gerektiğini vurgulamaktadır (Kaya ve Düşükcan, 2007: vd., 2010).

Yukarıda belirtildiği üzere öz yeterlilik ve psikolojik güçlendirme ile bireysel yaratıcılık arasındaki ilişki değişik şekillerde incelenmiştir. Ancak yaratıcı kişiliği uyaran faktörlerin değerlendirilmesinde, insan psikolojisinin oynadığı rolün anlaşılması ve kişinin kendine duyduğu özgüven ile psikolojik ve ruhsal durumu arasındaki bağlantıların ortaya konulmasında boşluklar bulunmaktadır. Çalışma bu boşluğu doldurmaya odaklanmaktadır. Bu maksatla öncelikle otel işletmelerinde çalışanların öz yeterlilik, yaratıcı kişilik ve psikolojik güçlendirme algılarının demografik özelliklerine göre farklılaşp farklılaşmadığını, farklılaşma var ise farklılaşmanın demografik özelliklerin hangi alt kırılımlarda gerçekleştiğini tanımlayıcı istatistikler ile ortaya koymayı amaçlamaktadır. İkinci olarak çalışanların öz yeterlilik inançlarının, yaratıcı davranışlarını ve düşüncelerini ne şekilde etkilediği ve personel güçlendirmenin bu etkileşimdeki aracılık rolü ortaya konulmaya çalışılmıştır. Daha sonra turizm çalışanlarının öz yeterlilikleri ile yaratıcı davranışları arasındaki mevcut ve potansiyel bağlantıları araştırarak, gelecekte turizm sektöründeki yöneticiler için işletmelerinde yenilik yapmanın temel fonksiyonu olan yaratıcı çalışan davranışlarının oluşturulmasında ve geliştirilmesinde yön gösterici bulgular elde etmek hedeflenmiştir.

Örgütlerin başarıları ve performansları günümüzde sadece mali tablolardaki başarıları ile ölçülmemektedir. Bunun yanında işletmelerin amaçlarını gerçekleştirmek için fiziksel kaynaklarının, finansal kaynaklarının ve insan kaynaklarının etkili, verimli ve istenilen çıktı düzeyini elde edecek seviyede birbirleri ile bütünleşmiş bir şekilde kullanıp kullanmadıkları ile ölçülmektedir. Söz konusu bütünleşmeyi sağlayan en önemli unsur insan kaynaklarıdır. İnsan kaynaklarının ortaya çıkardığı yaratıcı fikirler, işletmenin mali yapısına şerefiye değeri olarak yansıtılmaktadır. İşletmelerde esnek davranışlar oluşturulması, yeni düşünce ve yaklaşımlarla yaratıcı fikirlerin ortaya çıkartılması, çalışanların motivasyonu, yaptıkları iş ile ilgili hisleri, gelecek hakkındaki kaygı ve beklentileri, işin tatmin düzeyi kısaca iş yerindeki psikolojik durumları ile yakından ilgilidir. Bu çerçevede son yıllarda literatürde sıkça rastlanan pozitif örgütsel davranış kavramı (Luthans, 2002a; Wright, 2003), örgütlerde pozitif psikolojiye olan ilginin artmasına neden olmuştur (Luthans ve Avolio, 2009). Ayrıca çalışanlara umut, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık gibi vasıfların kazandırılmasının, yenilikçi ve yaratıcı davranışla pozitif ilişkili olduğu ve işletme performansını arttırdığını ortaya koyan çalışmalar da mevcuttur (Erdem vd., 2016: 163; Beğenirbaş ve Turgut, 2016).

Bu kapsamda; otel işletmelerinde çalışanların yaratıcı davranışlarının arttırılması ve yeteneklerinin geliştirilmesine etki eden faktörlerin incelenmesi, yaratıcı kişilik özelliklerini etkileyen faktörlerin ortaya konulması önem arz etmektedir. Çalışma turizm sektöründe istihdam edilen yöneticiler ve akademisyenler açısından çalışanların yaratıcı özelliklerinin geliştirilmesi ve yaratıcılığın işletmenin amaç ve hedeflerini gerçekleştirmesine yapacağı katkının araştırılmasında yol gösterici olabilir. Araştırma sonuçları, çalışanların yaratıcılıklarının arttırılması ve geliştirilmesi noktasında öz yeterliliğin etkisini ve psikolojik güçlendirmenin aracılık rolünü ortaya çıkartacak ve işletme yöneticilerine konu hakkında yeni yöntem ve teknikler geliştirmelerine yardımcı olacak ve yapılacak meta-analiz çalışmalarına katkı sağlayacaktır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Yaratıcılık

Yaratıcılık ilk defa Guilford (1950) tarafından literatürde araştırma konusu haline gelmiş ve 1990 sonrası dünya ekonomilerindeki dışa açılım ve uluslararası rekabet sonucu önemi giderek artmıştır. Yaratıcılık; işletmenin maddi ve maddi olmayan varlıklarında artışa neden olabilecek faydalı ve yeni fikirlerin, hizmetlerin, ürünlerin, uygulamaların ortaya çıkartılması ve geliştirilmesi prosedürleri olarak tarif edilmektedir (Amabile, 1996; Zhou ve Shalley, 2003). Hennessey ve Amabile (2010)'da yaratıcılığı "yeni ve uygun olan ürünlerin ya da fikirlerin üretilmesi" olarak tanımlamaktadır. Yaratıcılığın ortaya çıkması için yaratıcı düşünceye ihtiyaç vardır. İkisi birbirini tamamlayan süreçlerdir. Yaratıcı düşünme yaratıcılığın ortaya çıkartılmasında icra edilen zihinsel süreç iken; yaratıcılık, aklın düşünce ve hayal gücü ile birleştirilerek ve

eski bilgileri kullanarak yeni ve orijinal ürün, hizmet ve fikirlerin ortaya çıkartılması olarak tanımlanmaktadır. Yaratıcılıkla ilgili özellikler, esneklik, çabuk ve çok yönlü düşünmek, akıcılık, probleme duyarlılık, orijinallik, merak, eleştiriye açıklık, değişik sonuçlara ulaşabilmektir. Böylelikle yaratıcılık, fikirlerin ortaya çıkartılmasından uygulanmasına, yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesinden radikal buluşlara doğru ivmelenen bir süreçtir (Mumford ve Gustafson, 1988). Otel işletmelerinde, değişen müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayacak yeni ürün, hizmet ve fikirleri geliştirmek, insanların seyahat rotalarını değiştirmek için çalışanların yaratıcı düşüncelerinin radikal buluşlara dönüştürülmesi, yaratıcılıkların örgüt amaçları doğrultusunda kullanılması gerekmektedir.

Turizm sektörü içerisinde faaliyet gösteren otel işletmeleri insanların farklı lezzetler tatması, farklı yerler görmesi ve keşfetmesi için gerekli olan yeme içme ve seyahat hizmetlerinin yanında, temel ihtiyaçlarına yönelik faaliyetleri icra eden birimlerdir. Otel işletmelerinde müşterilerin memnun ve hoşnut edilmesinde işletme çalışanlarının katkısı oldukça fazladır. Bu işletmelerde üretilen, yaratıcılık gerektiren hizmetler ve ürünlerin müşterilerin ihtiyaçlarının karşılanmasından ziyade çalışanların kendilerini tatmin için ürettikleri de gözlemlenmiştir (Wong ve Pang 2003a; 2003b). Yaratıcı çalışanlar mevcut kurallar, yaptıkları işe uymuyorsa ciddiye almazlar ve bunları uygulamaktan imtina ederler. Sürekli yeni bir şeyler yapmaktan, denemekten zevk alırlar; prosedürlerden hoşlanmazlar; kısa çözüm yollarını tercih ederler; monoton ve rutin işleri sevmezler; sezgi ve hayal güçleri yüksektir (Top, 2006:274). Yaratıcı kişilik özelliklerini yansıtan bu özellikler, diğer taraftan girişimcilik özelliklerini de yansıtmaktadır (Saraçoğlu ve Duran, 2010:10). Yaratıcı kişilik özelliklerine sahip bireyler psikolojik olarak eleştirilmekten, hata yapmaktan, toplumsal baskılardan çekinmezler, problemleri kendi sezgilerini, hayal güçlerini ve yaratıcılıklarını kullanarak çözerler (Suojanen ve Brooke, 1971:20).

Otel işletmelerinin müşterilerine benzersiz ürün ve hizmetler sunması ve bunları sürekli geliştirmesi, çalışanlarının yaratıcı fikirlerinin üretim süreçlerine aktarılması konusunda teşvik edilmelerine bağlıdır (Kaya ve Düşükcan, 2007:203). Sektörde çalışan yöneticilerin ise; çalışanlarının yaratıcı fikirlerini harekete geçirecek güdülerin neler olduğunu çok iyi bilmeleri gerekmektedir (Tarakçıoğlu, Sökmen ve Boylu: 2010:4). Çalışanlar değişik sebeplerle güdülenirler. Menfaatleri gereği istenilen şekilde davranıyor olabilirler. Baskılara karşı koyamadıkları için de değişik davranışlarda bulunabilirler (Kart ve Güldü, 2008:192). Ayrıca literatürde psikolojik güçlendirmenin yenilikçi ve yaratıcı davranışla pozitif ilişkili olduğu ve işletme performansını artırdığı tespit edilmiştir (Erdem vd., 2016: 163; Begenirbaş ve Turgut, 2016). Bu bağlamda otel işletmelerinde, müşteri memnuniyeti ve rekabet avantajı sağlama, önemi giderek artan yaratıcı kişiliğin oluşturulmasında ve ortaya çıkartılmasında, psikolojik durumun göstergesi sayılan umut, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık gibi vasıfların uyarıcı etki yapabileceği düşünülebilir.

1.2. Öz yeterlilik

Öz yeterlilik, kişinin rolünün gerektirdiği bir takım görevleri başlatma, sürdürme ve önüne çıkan zorluklar, problemler karşısında başarıya yetisini kaybetmeden kendine güven duymasıdır (Günhan ve Başer, 2007:69). Kendine olan güven zaman içerisinde tecrübe, deneyim ve kişinin sosyal çevresinde iletişim kurduğu ağlar vasıtası ile gelişmektedir. Bandura (1995:2)'de öz yeterliliği kişinin kendisinden beklenen görevler ile ilgili ortaya çıkan gelişmeleri ve olayları yönetebilme becerisine ve yeteneğine sahip olma inancı şeklinde tanımlamaktadır. Literatürde öz yeterlilik kavramı genel öz yeterlilik, akademik öz yeterlilik, yazma öz yeterliliği gibi farklı boyutlarda incelenmektedir. Öz yeterlilik üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde öz yeterliliğin personelin psikolojik olarak güçlendirmesine (Bandura, 2000; Cherniss, 2006), stres ile baş edebilmesine (Bandura, 2001; 2006; Lu, vd., 2005; Siu vd., 2005) olumlu katkı sağladığı görülmektedir. Kişinin sahip olduğu öz yeterlilik algısı, rol ve görevlerin icrası esnasında, süreçlerde ortaya çıkan zorluklar, sorunlar, karşısında harekete geçip geçmeme kararının verilmesi, karar verildikten sonra başarıya azmi ve kararlılığını kaybetmeme suretiyle ortaya çıkmaktadır.

Öz yeterlilik kişinin sahip olduğu yetenek ve iş yapma becerilerini göstermemektedir. Öz yeterlilik kişinin zor koşullar altında kapasitesini kullanma becerisini, bir işi başarıya azmini, kararlılığını ve kendisine olan güveninin kaybetmemesini ifade etmektedir (Evers vd., 2002:229). Diğer bir anlatımla yeteneksiz, görevi ile ilgili yeterli beceriye sahip olmayan ancak öz yeterlilik inancı yüksek olan bir kişinin zor şartlar altında verilen görevleri başarıya ihtimali daha yüksektir. Ancak yetenekli ve beceri sahibi olup, fakat öz yeterlilik inancı düşük birisinin aynı koşullar altında verilen görevi başarıya ihtimali daha düşüktür (Özerkan, 2007:29). Genel

anlamda öz yeterlilik, çalışanların karşılaşabilecekleri muhtemel durumların üstesinden gelebilmek için ortaya koymaları gereken eylemleri hangi seviyede ve ne kadar etkin yaptıklarına dair iç dünyalarında kendilerine duydukları güven şeklinde tanımlanabilir. Güven duygusu çalışanların sorunlara yaklaşımını, problemleri algılamasını, iş yerindeki motivasyonunu, performansını ve yaratıcılığını etkilemektedir (Saracaloğlu ve Yenice, 2006). Çalışanların güven duygusunun artırılması ve geliştirilmesi için onların sadece ruhsal ve psikolojik yönden desteklenmesi yeterli değildir. Desteğin çalışanlar tarafından hissedilmesi de gerekmektedir. Literatürde de öz yeterliliğin, personelin psikolojik olarak güçlendirilmesini etkileyen önemli bir değişken olduğu vurgulanmaktadır (Bandura, 2000; Cherniss, 2006). Bandura (1994)'da öz yeterlilik algısının, bireylerin içinde buldukları psikolojik ve duygusal durumdan olumlu veya olumsuz olarak etkilenebileceğini vurgulamaktadır. Kişinin umutsuz, tükenmiş haldeki ruhsal ve psikolojik durumu, onun öz yeterlilik algısını da olumsuz etkileyebilir. Kişinin herhangi bir görevi yapma, sorunu çözme isteği konusundaki çabası, ısrarı, güdüsü ve direnci kişinin öz yeterliliğinin seviyesi ile yakından ilişkilidir (Saracaloğlu, vd., 2008). Umutsuzluk aynı zamanda kişilerin geleceğe yönelik algılarının ve bakış açılarının kötümser olma seviyesiyle yakından ilişkilidir (O'Connor, vd., 2000). İnsan kaynakları ve işletme yöneticileri çalışanların öz yeterlilik algılarını güçlendirerek, psikolojik ve duygusal yönden destekleyerek onların zorluklar karşısında dirençlerini, çabalarını arttırabilir. Ayrıca problemlerin çözümüne yeni yaklaşımlar sergilemelerini teşvik ederek yaratıcılıklarının ortaya çıkartılmasına yardımcı olabilirler.

1.3. Psikolojik Güçlendirme

Literatürde güçlendirme kavramı genel anlamda yapısal ve psikolojik güçlendirme olmak üzere iki şekilde ele alınmaktadır (İhtiyaroğlu, 2017:362). Yapısal güçlendirme örgüt içerisindeki hiyerarşik ilişkiler yetki, otorite ve yönetsel kararları içine alan boyutu oluşturmada, psikolojik güçlendirme ise bunların dışında çalışanlar ile yöneticiler arasındaki karşılıklı ruhsal ve duygusal iletişim boyutunu oluşturmaktadır. Psikolojik güçlendirme ilk kez Spreitzer (1995:1996) ve Spreitzer vd., (1997) tarafından kavramsallaştırılmıştır. Spreitzer (1995), psikolojik güçlendirmeyi özerklik, yeterlilik, anlam ve etki şeklinde dört alt boyutta incelemektedir. Thomas ve Velthouse (1990), psikolojik güçlendirmeyi çalışanların kendilerini yaptığı işte yeterli hissetmesi, özerk davranabilmesi, çevresine karşı etkili birisi olduğunu hissetmesi ve yaptığı işin anlamlı olduğuna inanması, psikolojik olarak kendisini güçlendirilmiş bir birey olarak algılaması şeklinde tarif etmektedir.

Yapılan çalışmalarda çalışanlara umut, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık gibi vasıfların kazandırılmasından oluşan, psikolojik güçlendirmenin yenilikçi ve yaratıcı davranışla pozitif ilişkili olduğu ve işletme performansını arttırdığı tespit edilmiştir (Erdem vd., 2016: 163; Begenirbaş ve Turgut, 2016). Ayrıca psikolojik güçlendirmenin çalışanların kendine olan güvenlerini ve öz yeterliliklerini arttırdığı, çalıştığı birimin sorunlarını çözmede, hizmet kalitesini arttırmada yaratıcılıklarını kullanma yönünde daha istekli oldukları ortaya konulmuştur (Littrell, 2007). Çekmelioglu ve Eren, (2007)'de psikolojik güçlendirme ve yaratıcı kişilik davranışı arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu belirtmektedir. Öğretmenler üzerinde yapılan bir çalışmada genel anlamda güçlendirme (psikolojik ve yapısal) ile öğretmenlerin öz yeterlilikleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir (İhtiyaroğlu, 2017:362).

Bandura (1986)'nın geliştirdiği öz yeterlilik kavramını kullanan ve psikolojik güçlendirme kavramının öncüsü sayılan Conger ve Kanungo (1988:474), güçlendirmeyi, çalışanların öz yeterliliklerinin arttırılması süreci olarak tanımlamıştır. Spreitzer (2007:6)'da psikolojik güçlendirmeyi çalışanların yaptıkları işlerle ilgili rollerine olan inançlarının arttırılması şeklinde tanımlamıştır. Bu bağlamda psikolojik güçlendirme, çalışanların kişisel olarak işyerindeki rollerine ilişkin kontrollerin olduğu bir dizi psikolojik durumu ifade etmektedir. Psikolojik güçlendirme, yetki, güç, otorite gibi yönetsel uygulamalardan ziyade, çalışanların iş yerindeki rolleri ve işlerini nasıl yaptıkları üzerine odaklanmaktadır. Bir anlamda güç ve yetki çalışanlarla paylaşılmaktadır. Psikolojik olarak kendisini yetkin, güçlü ve yeterli hisseden kişilerin kişisel yaratıcılıkları ve motivasyonları da yüksek olmaktadır (Altındiş ve Özutku, 2011).

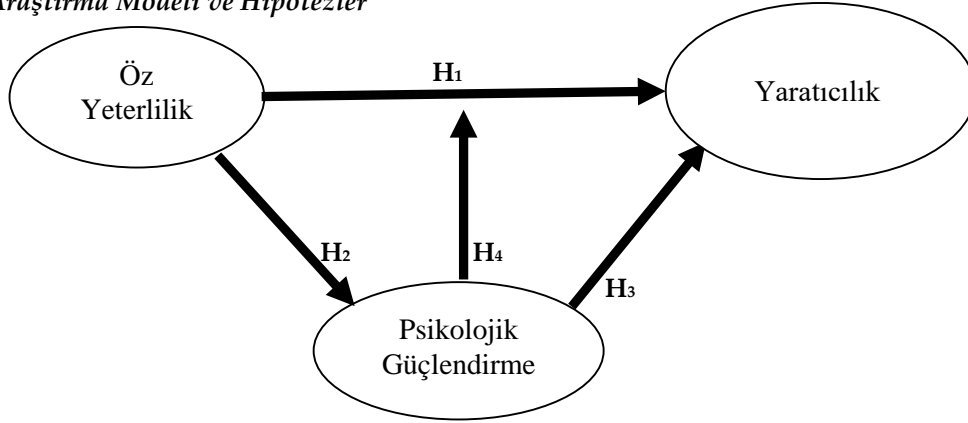
Bu bağlamda çalışma öz yeterliliklerinin geliştirilmesinin, çalışanların yaratıcı fikirlerinin ortaya çıkarılmasını uyurabileceğini ve kişilerin psikolojik durumları üzerinde oluşturulan etkinin bu uyarımda önemli bir aracı değişken görevi üstlenebileceğini ileri sürmektedir. Otel işletmesi yöneticileri çalışanlarını, yaratıcı fikir ve davranışlarına anlam katarak, onların kendilerini yeterli ve yaptıkları işlerde özerk davranmalarını sağlayarak, işletme için etkin birer birey olduklarını hissettirebilir. Diğer bir anlatımla çalışanların psikolojik ve ruhsal yapılarını güçlendirerek yaratıcı kişiliklerinin oluşumu ile gelişimine destek olabilir ve bu yaratıcı fikirleri işletmelerinin değişim ve dönüşümünde kullanabilirler.

2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı

Çalışma, işletmenin yenilik ve performansına katkı yaptığı düşünülen yaratıcı fikir ve düşüncelerin geliştirilmesinde öz yeterliliğin etkisini ortaya çıkartmayı, psikolojik güçlendirmenin bu etkideki aracılık rolünü belirlemeyi, çalışanların yaratıcı fikir, davranış, öz yeterlilik gibi algılarının demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu amaçlar dışında özyeterlilik, yaratıcılık ve psikolojik güçlendirme ile demografik özellikler arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

2.2. Araştırma Modeli ve Hipotezler



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırmaya ilişkin model Şekil 1.'de yer almaktadır. Araştırmanın bağımsız değişkeni olan öz yeterlilik ile yaratıcı kişilik özellikleri arasında psikolojik güçlendirmenin aracılık rolü model ile ifade edilmiştir. Araştırmaya ilişkin hipotezler aşağıda yer almaktadır:

H₁: Öz yeterlilik bireysel yaratıcılığı etkiler.

H₂: Öz yeterlilik psikolojik güçlendirmeyi etkiler.

H₃: Psikolojik güçlendirme yaratıcılığı etkiler.

H₄: Öz yeterliliğin bireysel yaratıcılık üzerine etkisinde psikolojik güçlendirme aracılık görevi üstlenir.

2.3. Evren Ve Örneklem

Araştırmanın katılımcıları, İstanbul ilinde faaliyette bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlardan oluşmaktadır. Bu kapsamda, evreni temsil ettiği düşünülen, Turizm Bakanlığı resmi internet sitesinde belirtilen İstanbul genelindeki turizm belgeli toplam ((36 adet 5 yıldızlı, 75 adet 4 yıldızlı) otel işletmelerinde istihdam edilen çalışanlara olasılıklı örnekleme yöntemi ile elamanların seçimi rasgele (*random*) olarak yapılmıştır. Anket soruları anketörlere e-mail, sosyal medya ve basılı olarak elden ulaştırılmıştır. Doldurulan anketler içerisinde yapılan inceleme sonucunda 308 anket değerlendirme için uygun bulunmuştur. Örneklem ile ilgili n=308 sayısı N=1550 kişiye tekabül etmektedir (Arıkan;2017:134).

2.4. Veri Toplama Süreci ve Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmanın verilerinin derlenmesinde anket tekniği kullanılmıştır. Ankette katılımcıların demografik özelliklerinden; medeni durumlarını, cinsiyetlerini, yaşlarını, eğitim düzeylerini, kurumdaki çalışma sürelerini, çalıştıkları birimi tespit etmek için 7 adet soru sorulmuştur. Bağımsız değişkenlerden “öz yeterlilik” algıları 17 soru, “psikolojik güçlendirme” algıları 12 soru ve bağımlı değişken “yaratıcı kişilik özellikleri” ise 17 soru ile ölçülmüştür.

Araştırmada Magaletta ve Oliver (1999) tarafından geliştirilen, 3 alt boyut (başlama:9, yılmama:5, sürdürme çabası:3) ve 17 maddeden oluşan genel öz yeterlilik ölçeği kullanılmıştır. Anketin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Yıldırım ve İlhan (2010) tarafından yapılarak 18 yaş ve üstü, en az ilkokul mezunu kişilerin genel öz yeterliliklerini ölçmek için geçerli ve güvenilir bir araç olduğu tespit edilmiştir.

Psikolojik güçlendirme ölçeği olarak, Sürgevil, vd. (2013) tarafından Spreitzer'in psikolojik güçlendirme ölçeğinin (*Psychological Empowerment Scale, PES*) Türkçe'ye uyarlanmış, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri

yapılmış hali kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, psikolojik güçlendirme ölçeğinin orijinal halinin uygun bir yapı olarak doğrulandığı belirtilmiştir. Psikolojik güçlendirme değişkeni 4 alt boyut ve (anamlılık:3, yeterlilik:3, özerklik:3, etki:3) toplam 12 soru ile ölçülmüştür. Spreitzer'in güçlendirme ölçeği, daha önceden O'Brien (2010); Ergeneli vd. (2007); Bordin vd. (2007) tarafından yürütülen değişik çalışmalarda kullanılmıştır. Ayrıca Altındış ve Özutku (2011) tarafından, Türkiye'deki devlet hastanelerinde çalışanların yer aldığı bir örneklem üzerinde ölçeğin psikometrik özellikleri test edilmiştir.

Şahin ve Danışman (2017) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılan yaratıcı kişilik özelliği ölçeği kullanılmıştır. Yaratıcı kişilik özellikleri ölçeği 4 alt boyut (amaç yönelimlilik:5, içsel motivasyon:5, kendine güven:3, risk alma:4) ve toplam 17 maddeden oluşmaktadır.

2.5. Verilerin Analizi

Katılımcılara yukarıda açıklanan ölçeklerden oluşan soru formları doldurtulmuştur. SPSS paket programından yararlanılarak faktör analizi, güvenilirlik testi, çoklu regresyon analizi, tek yönlü varyans analizleri ve Anova testlerine tabi tutulmuştur. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek için iç tutarlılık düzeylerine bakılmıştır. Yapılan testlerde ölçeklerin güvenilirlik sonuçları, sosyal bilimler açısından kabul edilir değerler arasındadır.

Analiz safhasında öncelikle araştırmaya katılanların bireysel özelliklerine ilişkin yüzde ve frekans dağılımları analiz edilmiştir. İkinci safhada araştırmaya katılanların yaratıcı kişilik özellikleri, öz yeterlilik algıları ve psikolojik güçlendirme algıları ile bireysel özellikleri arasındaki farklılığa ilişkin çok faktörlü Anova testi yapılmış ve farklılıkların hangi ikili grup veya gruplardan kaynaklandığını ortaya çıkartmak için çoklu karşılaştırmalı Tukey testi sonuçlarına bakılmıştır. Araştırmaya katılanların yaratıcı kişilik özellikleri, öz yeterlilik algıları ve psikolojik güçlendirme algıları ile bireysel özelliklerinin cinsiyete göre farklılaşp farklılaşmadığını ortaya koymak için t-testi yapılmıştır. Hipotezlerin test edilmesi için hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Bu amaçla aracılık rolünü tespit edebilmek amacıyla Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı regresyon analizi yapılmıştır.

Bu bağlamda sırasıyla, önce bağımsız değişken olan öz yeterliliğin yaratıcı kişilik özellikleri üzerindeki etkisi, daha sonra aracı değişken psikolojik güçlendirme üzerindeki etkisi için hiyerarşik regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Daha sonra psikolojik güçlendirmenin aracılık etkisi için söz konusu tüm değişkenleri içeren hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Son olarak regresyon analizini test etmek ve modeli bir bütün halinde incelemek amacıyla yol analizi yapılmış ve değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı etkiler incelenmiştir.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının verdiği yanıtlara göre frekans ve yüzde değerleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

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

Kişisel Bilgiler		f	%	Kişisel Bilgiler		f	%
Cinsiyet	Kadın	134	43,5	Medeni Durum	Evli	123	39,9
	Erkek	174	56,5		Bekar	185	60,1
Yaş	20 yaş ve altı	30	9,7	İşletmede Çalışma Süresi	1 yıldan az	50	16,2
	20-25 yaş	36	11,7		1-3 yıl	78	25,3
	26-30 yaş	110	35,7		3-6 yıl	103	33,4
	31-35 yaş	56	18,2		6-9 yıl	27	8,8
	36-40 yaş	26	8,4		9-12 yıl	32	10,4
	41-45 yaş	38	12,3		12-15 yıl	10	3,2
	46 ve üzeri yaş	12	3,9		15 yıl ve üstü	8	2,6
Eğitim	İlköğretim	41	13,3	Mevcut Pozisyon	Üst düzey yönetici	45	14,6
	Lise	48	15,6		Orta düzey yönetici	263	85,4
	Ön lisans	77	25,0				
	Lisans	120	39,0				
	Lisansüstü	22	7,1				

Katılımcılardan elde edilen anket sonuçlarına göre; katılımcıların bireysel özelliklerinin dağılımı incelendiğinde; sektörde erkek çalışan oranı % 56,75 ile kadın çalışan oranından yüksektir. Sektörün % 53,9'i 26-35 yaş aralığında genç çalışanlardan oluşmaktadır. Buna karşın % 3,9 gibi çok az bir kısmı 46 yaş ve üzerindedir. Ayrıca çalışanların büyük çoğunluğu, % 71,1'i ön lisans, lisans ve lisansüstü seviyesinde yükseköğretim kurumundan mezun olduğu dikkat çekmektedir. Katılımcıların işletmede çalıştıkları yıl süresi incelendiğinde; daha çok çalışma süresinin %58,7 ile 1-6 yıl arasında yoğunlaştığı, %16,2'sinin 1 yıldan az tecrübeye sahip olduğu görülmektedir. Sonuçlar sektörün, insan kaynakları yönünden genç ve yüksek eğitim seviyesine sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Öz yeterlilik, Psikolojik Güçlendirme ve Yaratıcılık Algısı ile Eğitim Durumu Arasındaki Farklılığa İlişkin Anova Testi Sonuçları

		n	\bar{x}	s. s.	F/t	p	Tukey HSD
Yaratıcılık	İlkokul ^a	41	3,24	0,95	14,58	0,00	a-b, a-d, a-e, c-d, c-e,
	Lise ^b	48	3,85	0,83			
	Ön lisans ^c	77	3,52	1,03			
	Lisans ^d	120	4,20	0,83			
	Lisansüstü ^e	22	4,47	0,57			
Personel Güçlendirme	İlkokul ^a	41	2,99	0,94	19,11	0,00	a-d, a-e, b-d, b-e, c-d, c-e
	Lise ^b	48	3,39	0,93			
	Ön lisans ^c	77	3,26	1,31			
	Lisans ^d	120	4,19	0,85			
	Lisansüstü ^e	22	4,34	0,72			
Öz yeterlilik	İlkokul ^a	41	2,35	1,15	28,32	0,00	a-b, a-c, a-d, a-e, b-d, b-e, c-d, c-e
	Lise ^b	48	3,35	0,94			
	Ön lisans ^c	77	3,21	1,21			
	Lisans ^d	120	4,00	0,75			
	Lisansüstü ^e	22	4,39	0,84			

Araştırmaya katılanların öz yeterlilik, psikolojik güçlendirme ve yaratıcılık algısı ile eğitim durumu arasındaki farklılığı ortaya çıkartmaya yönelik yapılan Anova testi sonucuna göre $p < 0,05$ olduğu için gruplar arasında anlamlı bir farklılık vardır. Başka bir ifadeyle yaratıcılık algısı, personel güçlendirme algısı ve öz yeterlilik algısı mezun olunan eğitim seviyesine göre farklılaşmaktadır. Farklılıkların hangi ikili gruptan veya gruplardan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırmalı tukey testi sonuçları Tablo 2'de görülmektedir. Tukey testi sonuçlarında en dikkat çekici sonuç, ilkökul mezunu eğitim seviyesinde çalışanların yaratıcılık, personel güçlendirme, öz yeterlilik algılarının diğer eğitim seviyesindeki çalışanlara göre farklı oluşudur. Buradan hareketle işletmede yaratıcılığın geliştirilmesi açısından birbirine yakın eğitim seviyesinde olan kişilerin aynı birimlerde ve benzer görevlerde çalıştırılmasının yaratıcılığın geliştirilmesi açısından daha uygun olacağı söylenebilir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Öz yeterlilik, Personel Güçlendirme ve Yaratıcılık Algısı ile Çalışma Süresi Arasındaki Farklılığa İlişkin Anova Testi Sonuçları

Çalışma Süresi	n	\bar{x}	s. s.	F	p	Tukey HSD	
Öz yeterlilik	1'den az ^a	50	2,49	1,13	14,18	0,000	a-b, a-c, a-d, a-e, b-e, c-e, d-e
	1-3 yıl ^b	78	3,50	1,10			
	3-6 yıl ^c	103	3,71	0,90			
	6-9 yıl ^d	27	3,89	0,90			
	9-12 yıl ^e	32	4,36	0,97			
	12-15 yıl ^f	10	2,82	1,17			
	15 yıl ve üstü ^g	8	3,48	1,03			
Personel Güçlendirme	1'den az ^a	50	2,85	1,17	12,02	0,000	a-b, a-c, a-d, a-e, b-c, b-e, c-f, d-f, e-f
	1-3 yıl ^b	78	3,54	1,08			
	3-6 yıl ^c	103	4,02	0,93			
	6-9 yıl ^d	27	3,84	0,80			
	9-12 yıl ^e	32	4,44	0,90			
	12-15 yıl ^f	10	2,85	0,95			
	15 yıl ve üstü ^g	8	3,47	1,33			
Yaratıcılık	1'den az ^a	50	3,22	0,92	9,32	0,000	a-b, a-c, a-d, a-e, b-e, c-f, e-f
	1-3 yıl ^b	78	3,81	0,92			
	3-6 yıl ^c	103	4,10	0,82			
	6-9 yıl ^d	27	3,94	0,93			
	9-12 yıl ^e	32	4,45	0,92			
	12-15 yıl ^f	10	3,02	0,91			
	15 yıl ve üstü ^g	8	3,91	1,03			

Çalışanların sektörde çalıştıkları süre ile öz yeterlilik, psikolojik güçlendirme ve yaratıcılık algıları arasında Anova testinin sonucuna göre $p < 0,05$ olduğu için, gruplar arasındaki fark anlamlıdır. Diğer bir ifadeyle öz yeterlilik, psikolojik güçlendirme ve yaratıcılık algıları çalışanların işletmede çalıştıkları sürelerle göre farklılaşmaktadır. Farklılaşmanın hangi ikili gruplardan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırmalı tukey testi sonuçları Tablo 3'de görülmektedir. Bu sonuçlara göre; çalışma süresi kısa (1 yıldan az) olanlar ile işletmede çalışma süresi uzun (3 yıl ve daha uzun süreli) olanların öz yeterlilik, psikolojik güçlendirme ve yaratıcılık algılarının farklılaştığı görülmektedir. Elde edilen bu bulgulara göre; işletmelerde öz yeterlilik, psikolojik güçlendirme ve yaratıcılık algılarının çalışma süresi ile yakından ilişkili olduğu, bu nedenle işletmelerde çalışanların yaratıcılığının artırılması ve geliştirilmesi için uzun süreli istihdamın önemli bir unsur olduğu ifade edilebilir.

Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Öz yeterlilik, Personel Güçlendirme ve Yaratıcılık Algısı ile Çalışılan Pozisyon, Cinsiyet ve Medeni Durum Arasındaki Farklılığa İlişkin t-Testi Sonuçları

	n	\bar{x}	s. s.	t	p	Tukey HSD	
Öz yeterlilik	Üst düzey yönetici ^a	45	4,41	0,74	6,106	0,00	a-b
	Orta düzey yönetici ^b	263	3,35	1,12			
Personel Güçlendirme	Üst düzey yönetici ^a	45	4,60	0,57	6,301	0,00	a-b

	Orta düzey yönetici ^b	263	3,53	1,11			
Yaratıcılık	Üst düzey yönetici ^a	45	4,76	0,46			
	Orta düzey yönetici ^b	263	3,71	0,95	7,205	0,00	a-b
Öz yeterlilik	Kadın ^a	134	3,05	1,17		0,00	
	Erkek ^b	174	3,86	0,97	-6,68		a-b
Personel Güçlendirme	Kadın ^a	134	3,29	1,12		0,00	
	Erkek ^b	174	3,98	1,01	-5,64		a-b
Yaratıcılık	Kadın ^a	134	3,40	1,02		0,00	
	Erkek ^b	174	4,23	0,74	-8,19		a-b
Öz yeterlilik	Evli ^a	123	3,21	1,18		0,00	
	Bekar ^b	185	3,70	1,07	-3,763		a-b
Personel Güçlendirme	Evli ^a	123	3,46	1,04		0,005	
	Bekar ^b	185	3,83	1,14	-2,861		a-b
Yaratıcılık	Evli ^a	123	3,69	0,89		0,008	
	Bekar ^b	185	3,99	1,00	-2,691		a-b

Araştırmaya katılanların öz yeterlilik, personel güçlendirme ve yaratıcılık algısı ile işletmede çalışılan pozisyon, cinsiyet ve medeni durum arasındaki farklılığı ortaya çıkartmaya yönelik yapılan bağımsız örneklem t-testi sonuçları Tablo 4’de görülmektedir.

Test sonuçlarına göre; çalışanların öz yeterlilik, personel güçlendirme ve yaratıcılık algılarının işletmede bulunulan konuma göre (öz yeterlilik için $p=0,00$ $p>0,05$, personel güçlendirme için $p=0,00$ $p>0,05$, yaratıcılık için $p=0,00$ $p>0,05$) farklılaştığı görülmektedir. Üst düzey yöneticilerin öz yeterlilik, personel güçlendirme, yaratıcılık algılarının orta düzey yöneticilere göre daha yüksek olduğu ortalamadan tespit edilmiştir. İşletmelerde orta düzey yöneticiler, gerek üst kademeler ile alt kademe çalışanlar arasında köprü vazifesi görmesi, gerekse uygulama ve yönetim açısından alt ve üst arasında bilgi akışını sağlaması yönünden önemli görevler üstlenmektedir. Bu kapsamda çalışanlar arasında yaratıcılığın daha alt katmanlara doğru yayılması, alt katmanlardaki ortaya çıkan yaratıcılığın işletmenin geneline uygulanabilmesi için orta kademe yöneticilerin öz yeterlilik, personel güçlendirme ve yaratıcılık algılarının geliştirilmesine önem vermeleri gerekmektedir.

Çalışanların öz yeterlilik, personel güçlendirme ve yaratıcılık algılarının cinsiyete göre (öz yeterlilik için $p=0,00$ $p>0,05$, personel güçlendirme için $p=0,00$ $p>0,05$, yaratıcılık için $p=0,00$ $p>0,05$) farklılaştığı görülmektedir. Ayrıca çalışanların öz yeterlilik, personel güçlendirme ve yaratıcılık algıları medeni duruma göre farklılaşmakta; ancak ortalamalar arasında önemli bir farklılık bulunmamaktadır.

Erkek çalışanların yaratıcılık algılarının kadın çalışanlara göre daha yüksek olduğu ($\bar{x} = 4,23$) ortalamadan tespit edilmiştir. Bu noktadan hareketle sektörde çalışanların % 43 oranında önemli bir kısmının kadın çalışanlardan oluştuğu göz önüne alındığında, onların yaratıcılık algılarının geliştirilmesi ve yaratıcılık sürecine katkılarının sağlanması için kaynak ayrılmasının ve insan kaynakları tarafından eğitim ile seminerler planlanmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir. Araştırmaya ilişkin temel değişkenler ile demografik özellikler arasındaki farklılıklara ilişkin analizler yapıldıktan sonra, hipotezler test edilmiştir.

Tablo 5. Öz yeterlilik ile Yaratıcılık Arasında Personel Güçlendirmenin Aracılık Rolünün Tespitine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	St. Hata	β	t	p	R ²
Yaratıcılık	Sabit	1,414	0,102	-	13,891	0,000*	0,678
	Öz yeterlilik	0,700	0,028	0,823	25,377	0,000*	
Personel Güçlendirme	Sabit	1,157	0,100	-	11,525	0,000*	0,723
	Öz yeterlilik	0,736	0,026	0,850	28,249	0,000*	
Yaratıcılık	Sabit	1,083	0,096	-	11,298	0,000*	0,753
	Öz yeterlilik	0,295	0,049	0,347	6,057	0,000*	
	Personel Güçlendirme	0,476	0,050	0,549	9,597	0,000*	

Öz yeterlilik ile yaratıcılık arasında personel güçlendirmenin aracılık rolünün tespitine yönelik, Baron ve Kenny (1986)'nin önerdiği üç aşamalı hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Bu maksatla ilk aşamada birinci hipotezin test edilmesi için tablo 5'te verilen ve ilk sırada belirtilen öz yeterliliğin bağımsız değişken, yaratıcılığın bağımlı değişken olduğu regresyon analizi yapılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde; öz yeterliliğin yaratıcılığı pozitif etkilediği ($\beta=0,823$) ($t= 13,891$, $p =0,000$) bu ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir. Öz yeterliliğin yaratıcılık üzerindeki $R^2=0,678$ değeri tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle öz yeterlilik yaratıcılık üzerindeki değişimin % 67,8'ini açıklamaktadır. Bu sonuca dayanarak H₁ hipotezi kabul edilmiştir (H₁: Öz yeterlilik bireysel yaratıcılığı etkiler). Bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki anlamlı etki neticesinde birinci koşul sağlanmıştır.

Aracılık testinin ikinci koşulunu sınamak için bağımsız değişkenin (öz yeterlilik) bağımlı değişken (personel güçlendirme) üzerindeki etkisinin sınındığı regresyon analizi yapılmıştır. Bağımsız değişken (öz yeterlilik) bağımlı değişkeni (personel güçlendirme) anlamlı olarak ($\beta=0,850$, $p<0,001$) yordaması aracılık testi için gerekli olan ikinci koşulu sağlamıştır. Öz yeterlilik, aracı değişken personel güçlendirmeyi pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı etkilediği ($B=0,706$, $t= 11,525$, $p =0,000$) görülmektedir. Öz yeterliliğin personel güçlendirme üzerindeki $R^2=0,723$ değeri tespit edilmesi öz yeterliliğin personel güçlendirme üzerindeki değişimin % 72,3'ünü açıklamaktadır. Bu sonuca göre; H₂ hipotezi kabul edilmiştir (H₂: Öz yeterlilik psikolojik güçlendirmeyi etkiler).

Aracılık testinin üçüncü ve dördüncü koşullarını sınamak için öz yeterlilik ve personel güçlendirmenin bağımsız değişken, yaratıcılığın bağımlı değişken olduğu regresyon analizi yapılmıştır. Bu analiz ile bağımsız değişken (öz yeterlilik), bağımlı değişken (yaratıcılık) ve aracı değişken (personel güçlendirme) değişkenleri birlikte analize tabi tutulduğunda aracı değişken (personel güçlendirme) ile bağımlı değişken (yaratıcılık) arasındaki etkinin anlamlı olması ($\beta=0,347$, $p<0,01$) aracılık testinin üçüncü koşulunun sağlandığı anlamına gelmektedir. Bu sonuca göre H₃ hipotezi kabul edilmiştir (H₃: Psikolojik güçlendirme yaratıcılığı etkiler).

Aracılık testinin dördüncü ve son koşulu olarak aracı değişken (personel güçlendirme), modele girdiğinde bağımsız değişkenin (özyeterlilik), bağımlı değişken (yaratıcılık) üzerindeki etkisinin artması ($\beta=0,549$, $p<0,001$) personel güçlendirmenin öz yeterlilik ile yaratıcılık arasında önemli bir aracı değişken olduğunu göstermektedir. Bu sonuca göre H₄ hipotezi kabul edilmiş, (H₄: Öz yeterliliğin bireysel yaratıcılık üzerine etkisinde psikolojik güçlendirme aracılık görevi üstlenir), personel güçlendirmenin öz yeterlilik ve yaratıcılık arasında aracılık yapacak önemli bir değişken olduğu ortaya konulmuştur.

Elde edilen değerler sobel testine tabi tutulmuş, sobel testi anlamlı ve sobel (Z) değeri 20,71 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulardan, öz yeterliliğin yaratıcılık üzerindeki etkisi ve bu etki üzerinde psikolojik güçlendirmenin önemli rol oynadığı doğrulanmaktadır.

SONUÇ

İşletmelerde bütün yeniliklerin temel unsuru yaratıcılıktır (İraz, 2005:2). İletişim ve ulaşım teknolojilerinin getirdiği yenilikler, turizm sektörünün geleneksel turizmden, teknolojik turizme doğru evrilmesini sağlamıştır. Teknolojik turizmi, işletme bünyesiyle bütünleştirmek ve bunu idame ettirmek ancak yaratıcı insan kaynakları ile mümkündür. Turizm sektörü gibi sermaye ve insanların serbest dolaşımından en çok etkilenen hem ürün hem hizmet üreten işletmeler yeniliğin kaynağını, çalışanlarının yaratıcı düşünce ve davranışlarında görmektedirler. Literatürde de eleştirel düşünme ve yaratıcılık, günümüz dünyasının en değerli insan özellikleri arasında görülmektedir (Cropley, 2006; Halpern, 2003; Spuzic vd., 2016). Bu maksatla işletmeler yaratıcı kişiliğe sahip insan kaynaklarına ihtiyaç duymaktadır. Yaratıcı insanlar; psikolojik yapıları, öz güvenleri ve iş yapma biçimleri ile diğerlerinden farklılaşmaktadır. Hatta yöneticileri ile bazı durumlarda çatışma içerisine girebilmekte, bazen de çatışma yaratıcı kişiliği yok edebilmektedir. Yöneticiler bazı durumlarda, yaratıcılığı korumak ve geliştirmek adına çalışanlarına farklı yönetim stilleri ve psikolojik güçlendirme yöntemleri uygulamalarını, mevcut insan kaynaklarının yaratıcılık, öz yeterlilik, psikolojik güçlendirme algı farklılıklarını bilmeleri gerekmektedir. Çalışma bu bağlamda sonuçları itibariyle farklılıkları ortaya çıkartmıştır.

Örgütlerin başarıları, en iyi çıktı düzeyini elde edecek seviyede, fiziksel, finansal ve insan kaynaklarının etkili, verimli ve birbirleri ile bütünleşmiş bir şekilde kullanılması ile sağlanmaktadır. Söz konusu bütünleşmeyi sağlayan insan kaynaklarının, ortaya çıkardığı yaratıcı fikirler işletmenin mali yapısına şerefiye değeri olarak yansımaktadır. Bu çerçevede son yıllarda yaratıcılığın arttırılmasına yönelik literatürde sıkça rastlanan pozitif örgütsel davranış kavramı (Luthans, 2002a; Wright, 2003), ortaya çıkmış ve örgütlerde pozitif psikolojiye olan ilgi artmıştır (Luthans ve Avolio, 2009). Başka çalışmalarda da öz yeterliliğin, personelin psikolojik olarak güçlendirilmesini etkileyen önemli bir değişken olduğu vurgulanmaktadır (Bandura, 2000; Cherniss, 2006). Bir başka çalışmada ise; çalışmanın önemli bir değişkeni olan öz yeterliliğin geliştirilmesinin çalışanların yenilikçi davranışlarına ve yaratıcılıklarına olumlu katkı sağladığı tespit edilmiştir (Basım, Korkmazıyürek, Toakat, 2008:122). Diğer bir çalışmada öz yeterliliğin, kişinin kendine güven duyması, önüne çıkacak engellerle baş etmede yılmama, eleştiri alma ve hata yapmaktan korkmama ve çekinmeme duygusu gibi psikolojik faktörleri etkileyen önemli bir değişken olduğu belirtilmektedir (Bandura, 2000; Cherniss, 2006). Çalışmanın sonuçları yukarıda belirtilen çalışmaların sonuçları ile örtüşmektedir. Bu sonuçlar yöneticiler için yol gösterici olabilir ve bakış açılarını geliştirebilir. Yöneticilerin çalışanların umut, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık gibi vasıflarını geliştirmelerinin, yenilikçi ve yaratıcı davranışları pozitif olarak etkileyeceği söylenebilir.

Çalışmanın bulgularına göre; ilkökul mezunu eğitim seviyesinde çalışanların yaratıcılık, personel güçlendirme, öz yeterlilik algılarının diğer eğitim seviyesindeki çalışanlara göre farklılaştığı görülmektedir. Yöneticilerin işletmede yaratıcılığın geliştirilmesi açısından birbirine yakın eğitim seviyesinde olan kişilerin aynı birimlerde ve benzer görevlerde çalıştırılmasının çalışanlar arası uyum açısından da uygun olacağı söylenebilir. Diğer bir bulgu ise; işletmelerde öz yeterlilik, psikolojik güçlendirme ve yaratıcılık algılarının çalışma süresi ile yakından ilişkili olduğudur. Bu nedenle işletmelerde çalışanların yaratıcılığının arttırılması ve geliştirilmesi için uzun süreli istihdamın önemli bir unsur olduğu görülmektedir.

Üst düzey yöneticilerin öz yeterlilik, personel güçlendirme, yaratıcılık, algılarının orta düzey yöneticilere göre daha yüksek olduğu ortalamadan tespit edilmiştir. İşletmelerde orta düzey yöneticiler, gerek üst kademeler ile alt kademe çalışanlar arasında köprü vazifesi görmesi gerekse uygulama ve yönetim açısından alt ve üst arasında bilgi akışını sağlaması yönünden önemli görevler üstlenmektedirler. Bu kapsamda çalışanlar arasında yaratıcılığın daha alt katmanlara yayılması için orta kademe yöneticilerin öz yeterlilik, personel güçlendirme ve yaratıcılık algılarının geliştirilmesine yönelik olarak farkındalık eğitimi gerçekleştirilmelidir. Yetenek yönetimi uygulamaları kapsamında yaratıcılık yeteneği olan çalışanlara gerekli iş ortamı sağlanmalı, maddi ve manevi destek verilmelidir.

Erkek çalışanların yaratıcılık algılarının kadın çalışanlara göre; daha yüksek olduğu ortalamadan tespit edilmiştir. Bu noktadan hareketle sektörde çalışanların % 43 oranında önemli bir kısmının kadın çalışanlardan oluştuğu göz önüne alındığında, onların yaratıcılık algılarının geliştirilmesi ve yaratıcılık sürecine katkılarının sağlanması için kaynak ayrılmasının ve insan kaynakları tarafından eğitim ve seminerler planlanmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Çalışmanın bir diğer önemli bulgusu İstanbul’da **4 ve 5 yıldızlı otel** işletmelerinde % 71,1 gibi oldukça yüksek oranda genç ve yükseköğretim kurumu mezunu çalışanların bulunmasıdır. Bu genç ve eğitilmiş çalışanların yaratıcılık süreçlerine tam katılmalarının sağlanması, sektörün Dünya’da rekabet üstünlüğü sağlamasında bir fırsat olarak değerlendirilebilir.

Çalışmanın bir başka sonucu da, bağımsız değişken öz yeterlilik ile bağımlı değişken yaratıcılık arasındaki ilişkide personel güçlendirmenin önemli derecede aracılık görevi üstlenmesidir ($\beta=0,549$, $p<0,001$). Bu sonuca göre; sektördeki yöneticilerin işletmelerinde yaratıcılığı geliştirmek için personelin güçlendirilmesine önem vermeleri personel güçlendirme yöntem ve tekniklerini dikkate almaları gerekmektedir.

Çalışmanın kısıtları nedeniyle çalışma sadece İstanbul ilinde **4 ve 5 yıldızlı otel** işletmelerinde çalışanları kapsamaktadır. Sonuçları bakımından sektörde çalışanların yaratıcılıklarının artırılması ve geliştirilmesi noktasında öz yeterliliğin etkisi ve psikolojik güçlendirmenin aracılık rolü ortaya konulmuştur. Ayrıca çalışmanın gelecekte yapılacak benzer çalışmalara ışık tutacağı, işletme yöneticilerine konu hakkında yeni bakış açıları ve yöntemler geliştirecekleri bulgular elde edilmiştir. Aynı veya benzer araştırmaların farklı kişilerce farklı illerde, Türkiye genelinde veya uluslararası ölçekte yapılması gelecekte yapılacak meta analiz çalışmalarına katkı sunacaktır.

KAYNAKÇA

- Akgündüz, Y. (2013). Çalışanların Yaratıcılığına Motivasyon Araçlarının Etkisi: Kuşadası’ndaki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 9(20).
- Altındış, S. ve Özutku, H. (2011). Psikolojik Güçlendirme ve Güçlendirmeyi Etkileyen Faktörler: Türkiye’deki Devlet Hastanelerinde Bir Araştırma, *Sosyal Bilimler Dergisi*, XIII, (1) Haziran-2011.
- Amabile, T. M. (1996a). *Creativity in context*. Boulder, CO: Westview.
- Arslandaş, C.C. (2001). Girişimcilikte Yaratıcılık ve Yenilik, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi, 12(38).
- Arıkan, R. (2017). *Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri*, Nobel Yayınevi, 3. Baskı, Ankara.
- Aydede, N.M. (2009). Aktif Öğrenme Uygulamalarının Öğrencilerin Kendi Kendine Öğrenme ve Eleştirel Düşünme Becerileri ile Öz yeterlilik İnançlarına ve Erişilerine Etkisi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmış Doktora Tezi.
- Bandura, A. (1977). “Self-Efficacy: Toward A Unifying Theory of Behavioral Change” *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.
- Bandura, A., (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44, 1175-1184.
- Bandura A. (1994). Self-efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (Vol. 4, pp. 71-81). New York: Academic Press.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-147.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*, New York, W.H. Freeman and Company.
- Bandura, A. ve Lock, E., A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88, 87-99.
- Bandura, A. (2005). The primacy of self-regulation in health promotion. *Applied Psychology: An International Review*, 54(2), 245-254.
- Bandura, A. (2007). Self-efficacy. <http://www.des.emory.edu/mfp/BanEncy.html> (Erişim Tarihi: 10.08.2015).
- Basadur, M., Pringe, P., Speranzi, G. and Bacot, M. (2000). Collaborative Problem Solving through Creativity in Problem Definition: Expanding The Pie. *Creativity and Innovation Management*, 9(1), 54-76.

- Basım, H. N., Korkmazıyürek, H. ve Tokat, A.O. (2008). "Çalışanların Öz Yeterlilik Algılamasının Yenilikçilik ve Risk Alma Üzerine Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma" Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19: 121-130.
- Begenirbaş, M. Turgut, E. (2016). Psikolojik Sermayenin Çalışanların Yenilikçi Davranışlarına ve Performanslarına Etkileri: Savunma Sektöründe Bir Araştırma Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 31(1): 57-93.
- Bolat, İ.O., (2011). Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik İlişkisi: Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi, Ege Akademik Bakış Dergisi, 11(2), 255-266.
- Bordin, C., Bartram T., and Casimir G. (2007). "The Antecedents and Consequences of Psychological Empowerment among Singaporean IT Employees". Management Research News. 30 (1); 34-46.
- Cengiz, E. Acuner, T. Baki, B. (2007). Örgütsel Yaratıcılığı Belirleyen Faktörler Arası Yapısal İlişkiler, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(1).
- Ceylan, A.K. - Çelik, G.M. - Emhan, A. (2015). Personel Güçlendirmesi ve Yönetici Desteğinin İş Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Enerji Sektöründe Bir Uygulama, Journal of Business Research Turk, 7(1), 168-185.
- Conger, Jay A. and Kanungo, Rabindra N. (1988). "The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice". The Academy of Management Review 13(3), 471-482.
- Creative Thinking Puzzles. <http://www.slideshare.net/ohteikbin/10-creative-thinkingpuzzles-presentation>
- Cropley, A. (2006). In praise of convergent thinking. Creativity Research Journal, 18, 391-404.
- Çekmecelioğlu, H. Ve Eren, E. (2007). Psikolojik Güçlendirme, Örgütsel Bağlılık ve Yaratıcı Davranış Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi. Yönetim, 18(57), 13-25.
- Dweck, C.S. ve Leggett, E. L. (1988). A social-cognitive approach to motivation and personality. Psychological Review, 95, 256-273.
- Erdem, H., Gökmen, Y., Üren, U. (2016). Psikolojik Güçlendirme Boyutlarının İş Performansı Üzerine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü: Görgül Bir Araştırma, Doğu Üniversitesi Dergisi, 17 (2), 161-176.
- Erdem, F., Atsan, N., Çizel, B. ve Karakaş, K. (2002). Girişimcilik Eğilimine Sahip Üniversite Öğrencilerinin Başarma İhtiyacı ve Kontrol Odağı Özelliklerine Yönelik Bir Araştırma. 10. Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı, 23-25 Mayıs: 913-920.
- Ergeneli, A, Arı G.S, Metin, S. (2007). "Psychological Empowerment and Its Relationship to Trust in Immediate Managers". Journal of Business Research 60, 41-49.
- Evers, W.J.G., Brouwers, A. ve Tomic, W. (2002). "Burnout and Self-Efficacy: A Study on Teachers' Beliefs When Implementing An Innovative Educational System in the Netherlands" British Journal of Educational Psychology, 72, 227-243.
- French, D.J., Holroyd, K.A., Pinel, C., Malinoski, P.T., O'Donnell, F. ve Hill, K. R. (2000). Perceived self-efficacy and headache-related disability. Headache, 40, 647-656.
- Guilford, J. P. (1950). Creativity. American Psychologist, 5, 444-454.
- Halpern, D.F. (2003). Thinking critically about creative thinking. In M.A. Runco (Ed.), Critical creative processes (pp. 189-208). Cresskill, NJ: Hampton.
- Hennessey, B. A., ve Amabile, T. M. (2010). Creativity. Annual Review of Psychology, 61(1), 569-598. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.093008.100416>.
- İhtiyaroğlu, N. (2017). Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin Öğretmen Motivasyonu Üzerindeki Etkisi, Kırıkkale Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Dergisi 7(2).
- Iraz, R. (2005). Yaratıcılık Ve Yenilik Bağlamında Girişimcilik ve KOBİ'ler, Çizgi Kitabevi, Konya.

- Işık, U. ve Yasım, K.Y. (2017). Otel Çalışanlarının Psikolojik Güçlendirme İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 10(2).
- Jeng, C. ve Braun, L.T. (1994). Bandura's self-efficacy theory: A guide for cardiac rehabilitation nursing practice. *Journal of Holistic Nursing*, 12(4), 425-36.
- Karahan, A., Yılmaz, H. (2010). "Örgütsel Öğrenme, Personel Güçlendirme ve Takım Performansı Arasındaki İlişkilerin Analiz Edilmesi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13(24), 153-171.
- Kart, M. E., ve Güldü, Ö. (2008). Self-determination scale: the adaptation study. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences*, 41(2), 187-207.
- Kaya, E. Ü., ve Düşükcan, M. (2007). İşgörenlerin yaratıcılığını etkileyen bireysel ve mesleki faktörler: sağlık sektöründe bir uygulama. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), 201-224.
- Kendir, H. (2013). Konaklama İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Yaratıcılık Algısı: Afyonkarahisar İli Örneği. *Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Tokat.*
- Kezer, F., Oğurlu, Ü., Akfırat, N.O. (2016). Eleştirel Düşünme Eğilimi, Genel Öz Yeterlik ve Umutsuzluk Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(34), 202-218.
- Kuiper, R.A., Murdock, N. ve Grant, N. (2010). Thinking strategies of baccalaureate nursing students prompted by self-regulated learning strategies. *Journal of Nursing Education*, 49 (8), 429-436.
- Lau, J., Y., F. (2011). *An Introduction to Critical Thinking and Creativity*. New Jersey: Wiley.
- Lau-Walker, M. (2004). Relationship between illness representation and self-efficacy. *Journal of Advanced Nursing*, 48(3), 216-225.
- Littrell, R. F. (2007). Influences on employee preferences for empowerment practices by the 'ideal manager' in China. *International Journal Of Intercultural Relations*, 31(1), 87-110.
- Luszczynska, A., Mohamed, N.E. ve Schwarzer, R. (2005). "Self-Efficacy and Social Support Predict Benefit Finding 12 Months after Cancer Surgery: The Mediating Role of Coping Strategies", *Psychology, Health & Medicine*, 10(4), 65-375.
- Mancuso, C.A., McCulloch, C.E., Rincon, M. ve Charlson, M.E. (2001). Self-efficacy, depressive symptoms and patients' expectations predict outcomes in asthma. *Medical Care*, 39, 1326-1338.
- Marangoz, M. (2016). *Girişimcilik*, Beta Yayınları, 3. Baskı, İstanbul.
- Marlowe, N. (1998). Self-efficacy moderates the impact of stressful events on headache. *Headache*, 38, 662-667.
- Mumford, M. D., Gustafson, S. B. (1988). Creativity Syndrome: Integration, Application, And Innovation. *Psychological Bulletin*, 103, 27-43.
- O'Brien, Janice L. (2010). *Structural Empowerment, Psychological Empowerment and Burnout in Registered Staff Nurses Working in Outpatient Dialysis Centers. The degree of Doctor of Philosophy The State University of New Jersey.*
- O'Connor, R.C., Connery, H. ve Cheyne, W.M. (2000). Hopelessness: The role of depression, future directed thinking and cognitive vulnerability. *Psychology, Health & Medicine*, 5 (2), 155-162.
- Orhon, G. (2011). *Yaratıcılık*. Ankara: Pegem.
- Ouzcan Y. *Yaratıcı Düşünme ve Eğitimi Sunum*.
- Özerbaş, M.,A. (2011). Yaratıcı Düşünme Öğrenme Ortamının Akademik Başarı ve Bilgilerin Kalıcılığa Etkisi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31(3), 675-705.
- Pelit, E., ve Öztürk, Y. (2011). Otel işletmeleri İşgörenlerinin Davranışsal ve Psikolojik Güçlendirme Algılamalarındaki Farklılıklar. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(1), 1-28.

- Rapley, P. ve Fruin, D.J. (1999). Self-efficacy in chronic illness: The juxtaposition of general and regimen-specific efficacy. *International Journal of Nursing Practice*, 5, 209-215.
- Saracaloğlu, S. A., Yenice, N. (2009). Investigating the Self-Efficacy Beliefs of Science and Elementary Teachers with Respect to Some Variables, *Journal of Theory and Practice in Education*, 5(2), 244-260.
- Saraçoğlu, M. ve Duran, C. (2010). Girişimcilikte Yaratıcılığın Üç Boyutu: Birey, Süreç ve Ürün, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* Anadolu, 10(2), 1-14.
- Scherbaum, C.A., Cohen-Charash, Y. ve Kern, M.J. (2006). Measuring general self-efficacy: A comparison of three measures using item response theory. *Educational and Psychological Measurement*, 66(6), 1047-1063.
- Scholz, U., ve Schvvarzer, R. (2005). The general self-efficacy scale: Multicultural validation studies. *The Journal of Psychology*, 139(5), 439-457.
- Schunk, D. H., Pajares, F. (2002). *The Development Of Academic Self-Efficacy*. (Edt: Wigfield Ve Eccles. J). *Development Of Achievement Motivation*. San Diego: Academic Press.
- Schwarzer, R. ve Fuchs, R. (1996). Self-efficacy and health behaviors. In M. Conner & P. Norman(Eds.), *Predicting health behavior: Research and practice with social cognition models*. (pp.163-196) Buckingham, UK: Open University Press.
- Sözbilir, F. (2018). The Interaction Between Social Capital, Creativity And Efficiency İnorganizations, *Thinking Skills and Creativity* 27 (2018) 92-100.
- Spuzic, S., Narayanan, R., Abhary, K., Adriansen, H.K., Pignata, S., Uzunovic, F., & Guang, X. (2016). The synergy of creativity and critical thinking in engineering design: The role of interdisciplinary augmentation and the fine arts. *Technology in Society*, 45, 1-7.
- Spreitzer, G. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Spreitzer, GM, Kizilos MA, and Nason S.W. (1997). "A Dimensional Analysis of the Relationship between Psychological Empowerment and Effectiveness, Satisfaction and Strain". *Journal of Management* 23(5), 679-704.
- Spreitzer, G. (2007) "Taking stok: A Review of More Than Twenty Years of Research on Empowerment at Work" J. Barling (Ed), CP. Cooper(Ed), In *The SAGE Handbook of Organizational Behaviour: Volume 1*. pp.54-72. Sage publication.
- Sternberg, R. J., ve Lubart, T. I. (1999). The concepts of creativity: prospects and paradigms. In: Sternberg, R. J. (Ed.), *The handbook of creativity* (pp. 3-15). Cambridge University Press.
- Sungur, N. (1997). *Yaratıcı Düşünce*, Evrim Yayınevi, İstanbul.
- Suojanen, W.W., Brooke, S. (1971). The Management of Creativity. *California Management Review*, Fall, 14(1), 17-23.
- Sürgevil, O., Tolay, E. ve Topoyan, M. (2013). Yapısal Güçlendirme Ve Psikolojik Güçlendirme Ölçeklerinin Geçerlilik Ve Güvenilirlik Analizleri, *Journal of Yasar University*, 8(31), 5371-5391
- Şahina, F. ve Danışman, Ş. (2017). Yaratıcı Kişilik Özellikleri Ölçeği: Güvenilirlik ve Geçerlik Çalışması, *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (2), 747-760.
- Tarakçıoğlu S., Sökmen, A., Boylu, Y. (2010). Motivasyon araçlarının değerlendirilmesi: Ankara'da bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 3-20.
- Thomas, K.W., Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment. *Academy of Management Review*, 15(4), 666-681.
- Tolay E., Sürgevil O., Topoyan M. (2012). Akademik Çalışma Ortamında Yapısal Ve Psikolojik Güçlendirmenin Duygusal Bağlılık Ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri. *Ege Akademik Bakış*, Cilt: 12 S: 4 • Ekim 2012, 449-465.

- Top, S. (2006). Girişimcilik Keşif Süreci. Beta Yayınları, İstanbul.
- Vallis, T.M. ve Bucher, B. (1986). Self-efficacy as a predictor of behavior change: Interaction with type of training for pain tolerance. *Cognitive Therapy and Research*, 10(1), 79-94.
- Veisia, S., Azizifara, A., Gowharya, H., Jamalinesaria, A. (2015). The Relationship between Iranian efl teachers' empowerment and teachers' self-efficacy. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 185, 437-445.
- Yaratıcı düşünme teknikleri sunum – Volkan Türker <http://www.volkanturker.com.tr/tekyders/05-Yaratıcı-Dusunme-Teknikleri-1.pdf>
- Yeloğlu, H.O. (2007). Örgüt, Birey, Grup Bağlamında, Yenilik ve Yaratıcılık Tartışmaları, Ege Üniversitesi Ege Akademik Bakış Dergisi, cilt 7, sayı 1.(indir)
- Yanık, O. (2007). Yaratıcılık. Reklam Yaratıcıları Derneği, BMM, İstanbul.
- Yıldırım, E. (2007). Bilgi Çağında Yaratıcılığın ve Yaratıcılığı Yönetmenin Önemi, Selçuk Üniversitesi, Karaman İİBF Dergisi, 12(9)
- Yıldırım, F. İlhan, İ. Ö. (2010). Genel Öz-yeterlilik Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması, *Türk Psikiyatri Dergisi*; 21(4), 301-8.
- Yücel, İ. ; Demirel, Y. (2012). "Psikolojik Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma" Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 23.
- Yüksel, Ö. ve Erkutlu, H. (2003). "Personeli Güçlendirme" Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1, 131-142.
- Zhou, J., & Shalley, C. E. (2003). Research on Employee Creativity: A Critical Review And Directions For Future Research. In J. Martocchio (Ed.), *Research In personnel and human resource management*: 165–217. Oxford, England: Elsevier.
- Wong, S. C. ve Ladkin, A. (2008). Exploring The Relationship Between Employee Creativityand Job-Related Motivators İn The Hong Kong Hotel İndustry. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 426-437.
- Wong, C. K. S., ve Pang, L. (2003a). Barriers To Creativity İn The Hotel İndustry Perspectives From Supervisor And Managerial Employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(1), 29-37.
- Wong, C. K. S., ve Pang, L., (2003b). Motivators To Creativity İn The Hong Kong Hotel İndustry. *Tourism Management*, 24(5), 551-559.
- www.turob.com/Files/53018,tib-30062017xls.xls