



**T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI
TUR-YL-2015-0002**

**KİŞİLİK VE İŞ EDİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİ
Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri
Örneği**

HAZIRLAYAN

Suat ARPACI

TEZ DANIŞMANI

Yrd. Doç. Dr. Zehra EĞE

AYDIN-2015

**T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI
TUR-YL-2015-0002**

**KİŞİLİK VE İŞ EDİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİ
Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri
Örneği**

HAZIRLAYAN

Suat ARPACI

TEZ DANIŞMANI

Yrd. Doç. Dr. Zehra EĞE

AYDIN-2015

T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
AYDIN

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi Suat ARPACI tarafından hazırlanan ” Kişilik ve İş Edimi Arasındaki İlişki: Kuşadası’nda Faaliyet Gösteren 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği” başlıklı tez, 13/07/2015 tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

Unvanı, Adı ve Soyadı :

Kurumu :

İmzası:

Yrd.Doç.Dr. Zehra EGE

ADÜ Turizm Fakültesi

Yrd.Doç.Dr. Tuğrul AYYILDIZ

ADÜ Turizm Fakültesi

Yrd.Doç.Dr. Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ

Mersin Ün. Anamur M. Y.O.



Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Yüksek Lisans tezi, Enstitü Yönetim Kurulununsayılı kararıyla tarihinde onaylanmıştır.

Prof.Dr. Recep TEKELİ
Enstitü Müdürü

Bu tezde görsel, işitsel ve yazılı biçimde sunulan tüm bilgi ve sonuçların akademik ve etik kurallara uyularak tarafımdan elde edildiğini, tez içinde yer alan ancak bu çalışmaya özgü olmayan tüm sonuç ve bilgileri tezde kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

Adı Soyadı : Suat ARPACI

İmza :

SUAT ARPACI

KİŞİLİK VE İŞ EDİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: KUŞADASI'NDA FAALİYET GÖSTEREN 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ

ÖZET

Bu tezin amacı işgörenlerin kişilik özellikleri ile iş edimi arasındaki ilişkiyi incelemektir. Hizmet sektörü içinde yer alan otel işletmeleri, ulusal ekonomi içinde önemli bir yer tutmaktadır. Özellikle hizmet sektöründe ürünün kalitesini büyük ölçüde “insan” belirlemektedir.

Çalışmada, araştırma ana kütlesi olarak, Türkiye'nin önemli turizm merkezlerinden biri olan Kuşadası'nda faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri seçilmiştir. Araştırma için gerekli veriler anket formu ile elde edilmiştir. Ana kütle içerisinde yer alan bütün otel çalışanlarına ulaşılmaya çalışılmıştır. Örneklem seçimine gidilmeyerek ana kütle içerisinde yer alan bütün otellere uygulanmıştır. Uygulama için otellere toplam 300 anket bırakılmış fakat geri dönen anket sayısı 250 olmuştur. Geri dönen anketlerden 25 tanesi eksik bilgi içerdiğinde çalışmaya dahil edilmemiştir. Araştırma 225 anketle yapılmıştır.

Anket ile elde edilen veriler SPSS 17.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Veriler; tanımlayıcı istatistiklerden Frekans Testi, non-parametrik Testlerden One Sample Kolmogorov-Smirnov, değişkenler arasındaki ilişki için de Correlate-Bivariate Spearman's analizleri ile analiz edilmiştir. Ayrıca Kişiliğin Beş Özelliği Ölçeği ile İş Edimi Ölçeğinin güvenilirlik analizleri için cronbach alpha değerleri hesaplanmıştır. Analiz sonucunda; kişiliğin beş temel özelliği kriterlerinden “dışadönüklülük” ve “sorumluluk” ile iş edim arasında anlamlı bir ilişki mevcut değilken, kişiliğin beş temel özelliği kriterlerinden “duygusal denge”, “geçimlilik” ve “açıklık” ile iş edimi arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: İş Edimi, Kişilik, Beş Faktör Özellik

SUAT ARPACI
RELATIONSHIP BETWEEN PERSONALITY AND JOB
PERFORMANCE: A SAMPLE OF FIVE STARS HOTELS IN
KUŞADASI

ABSTRACT

The aim of this research is to find out the relationship between five factor personality traits of employees and job performance. Hotels being part of service industry have an important place in national economy. Especially in the service industry, "people" determine product quality to a large extent.

In the research, five star hotels carrying on business in Kuşadası, one of the most important tourism centres in Turkey, have been chosen as the universe. Questionnaire technique was used as the technique of data collection in the research. Without sampling, all the employees working in those hotels were tried to be reached. Although 300 questionnaires were sent to the hotels, 250 of them were filled out by the employees working in the hotels. 25 of the questionnaires were excluded on account of their including missing values. So, the analysis was carried out with 225 questionnaires.

SPSS Statistics 17.0 For Windows was used to do the analysis of the data collected through questionnaire technique. The data collected were analyzed by using descriptive statistics (frequency test), non parametric tests (One Sample Kolmogorov-Smirnov) and Correlate-Bivariate Spearman's analysis Internal consistency of Cronbach's alpha was used with the aim of measuring the reliability of the Five Factor and Job Performance Scales. As a result of the analysis, it was found out that there was no significant correlation between job performance and "extraversion" and "conscientiousness" whereas there was significant correlation between job performance and "neuroticism", "agreeableness" and "openness to experience".

KEY WORDS: Job performance, Personality, Five Factor Personality

ÖNSÖZ

Bu tezde; beş faktör kişilik özellikleri ile iş edimi arasındaki ilişkiyi analiz etmeye çalıştık. Tez çalışması boyunca gösterdiğimiz çabada, bilgi birikimi ve tecrübesi ile bana hep yol gösteren, üzerimde çok emeği olan ve bilimsel bir bakış açısı kazanmamı sağlayan değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Zehra EĞE'e teşekkür ediyorum. Tez çalışmam sırasında beni destekleyen ve bana yardımcı olan hocam Prof Dr. Bahaddin RIZAOĞLU'na teşekkür ederim. Tez çalışmam boyunca benden yardımlarını esirgemeyen hocam Arş. Göv. Vedat ACAR'a teşekkür ederim.

Bu çalışmanın perde arkasında var olan, başta, anketlere verdikleri yanıtlarla bu çalışmanın verilerini edindiğimiz, isimlerini asla öğrenemeyeceğim turizm sektörünün değerli çalışanlarına teşekkürlerimi sunuyorum. Tez çalışmasında literatür taramasında ve kaynak temin edilmesinde bana yardımcı olan arkadaşım Yağmur TURAN'a, yine tez çalışması boyunca beni sabırla destekleyen çalışma saatlerin esnetilmesinde bana her türlü kolaylığı sağlayan Ephesia Holiday Beach Club yöneticilerime ve çalışma arkadaşlarıma çok teşekkür ediyorum.

Öğrenim hayatım boyunca beni destekleyen ve her zaman arkamda olduğunu bildiğim çok değerli aileme teşekkürlerimi bir borç bilirim. Tez çalışmam boyunca beni sürekli gönülden destekleyen babam Nevzat ARPACI ve annem Hediye ARPACI'ya gerek maddi gerek manevi her türlü katkılarından dolayı kendilerine bir kez daha teşekkür ediyorum.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	iv
EKLER LİSTESİ	vii
TABLolar LİSTESİ.....	viii
KISALTMALAR.....	ix
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	
KİŞİLİK, KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE İŞ EDİMİ İLE İLGİLİ KURAMSAL	
TEMELLER	
1.1.KİŞİLİK VE KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ.....	8
1.1.1. Kişiliğin Tanımlanması.....	8
1.1.2. Kişiliğin Temel Özellikleri.....	10
1.1.3. Kişiliğin Oluşmasında Etkili Olan Faktörler.....	11
1.1.3.1. Kalıtım ve Bedensel Yapı Faktörü.....	11
1.1.3.2. Sosyo-Kültürel Faktörler.....	12
1.1.3.3. Aile Faktörü	13
1.1.3.4. Sosyal Yapı ve Sosyal Sınıf Faktörleri	13
1.1.3.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler.....	14

1.1.3.6. Diğer Faktörler	14
1.1.4. Kişilik Kuramları	15
1.1.4.1. Psikoanalitik kuramlar	15
1.1.4.2. Psiko-sosyal kuramlar	16
1.1.4.3. Treyd (özellik) kuramı	19
1.1.4.3.1. Kişilik Özellik Boyutları	20
1.1.4.3.2. Kişiliğin Onaltı Temel Boyutu.....	21
1.1.5. Beş Faktör Kişilik Özellikleri	22
1.2. EDİM KAVRAMI	32
1.2.1. İş Edimi Kavramı	34
1.2.2. İş Edimi Boyutları	37
1.2.3. İş Ediminin Değerlendirilmesi	38
1.2.4. İş Edimi Değerlendirmede Kriterler.....	42
1.2.5. İş Edimi Değerlendirme Yöntemleri.....	44

İKİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK VE İŞ EDİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİYİ ÖLÇMEYE YÖNELİK KUŞADASI'NDAKİ BEŞ YILDIZLI OTELİŞLETMELERİNDE BİR İNCELEME

2.1.ARAŞTIRMANIN AMACI.....	48
2.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	48
2.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	49

2.3.1. Evren Ve Örneklem.....	49
2.3.2. Araştırmanın Yaklaşımı	50
2.3.3. Veri Toplama Yöntemi	50
2.4. ARAŞTIRMANIN GÜVENİLİRLİK ANALİZİ	51
2.4.1. İş Edimi İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler.....	52
2.5. BULGULAR VE DEĞERLENDİRMELER	54
2.5.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Değerlendirmeler	55
2.5.2. Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İş Edimi Arasındaki İlişki.....	57
2.5.2.1. Dışadönüklük Kişilik Özelliği İle İş Edimi Arasındaki İlişki İle İlgili Bulgu ve Değerlendirmeler.....	59
2.5.2.2. Duygusal Dengelilik Kişilik Durumu İle İş Edimi Arasındaki İlişki İle İlgili Bulgu ve Değerlendirmeler.....	60
2.5.2.3. Sorumluluk Kişilik Durumu İle İş Edimi Arasındaki İlişki İle İlgili Bulgu ve Değerlendirmeler.....	62
2.5.2.4. Geçimlilik Kişilik Durumu İle İş Edimi Arasındaki İlişki İle İlgili Bulgu ve Değerlendirmeler.....	63
2.5.2.5. Açıklık Kişilik Durumu İle İş Edimi Arasındaki İlişki İle İlgili Bulgu ve Değerlendirmeler.....	65
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	68
KAYNAKÇA.....	75
EKLER.....	83
ÖZGEÇMİŞ.....	90

EKLER LİSTESİ

EK-1: Anket formu.....	83
EK-2: Özgeçmiş.....	90

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1: Kişiliğin On Altı Temel Boyutu.....	21
Tablo 1.2: Beş Faktör Kişilik Özellikleri Yaklaşımının Tarihsel Gelişiminde Belirli İsimler.....	27
Tablo 1.3: Beş Faktör Kişilik Özelliklerini Oluşturan Boyutların Tanımlanması.....	32
Tablo 2.1. Kişiliğin Beş Temel Özelliğinin Her Biri İçin Güvenilirlik Analizi.....	52
Tablo 2.2: Kolmogorov- Simirnov Testi Sonuçları.....	53
Tablo 2.3: İş Edimi İstatistiği.....	54
Tablo 2.4: Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	56
Tablo 2.5: Kişiliğin Beş Temel Özelliği Ve İş Edimi Arasındaki Basit Korelasyon.....	58
Tablo 2.6: Dışadönüklük İle İş Edimi Arasındaki Korelasyon.....	59
Tablo 2.7: Duygusal Dengelilik İle İş Edimi Arasındaki Korelasyon.....	61
Tablo 2.8: Sorumluluk Kişilik Özelliği İle İş Edimi Arasındaki Korelasyon.....	62
Tablo 2.9: Geçimlilik Kişilik Özelliği İle İş Edimi Arasındaki Korelasyon.....	64
Tablo 2.10: Açıklık Kişilik Özelliği İle İş Edimi Arasındaki Korelasyon.....	65
Tablo 2.11: Kişiliğin Beş Temel Özelliği Ve İş Edimi Arasındaki Kısmı ve Basit Korelasyon.....	66

KISALTMALAR

NEO-PI	Dışa Dönüklük, Nevrotizm ve Deneyime Açıklılık Boyutu
Vb	Ve Benzeri
Vd	Ve Diğerleri

GİRİŞ

İş yaşamı, insan yaşamının en önemli bölümlerinden birini oluşturmaktadır. Kişiler yaşamlarının çeşitli evrelerini bir iş sahibi olmak için eğitim görerek, iş arayarak ve bir işi yerine getirerek geçirirler. Bu nedenle, insanların her yönden mutlu olabilecekleri bir işe sahip olmaları, öncelikle kendileri için, daha sonra örgütlerin verimliliği, buna bağlı olarak da toplumun refahı ve düzeni için oldukça önemlidir. İnsanların işlerinde gösterdikleri edinim kişiliklerine uygun bir işte çalışmalarına bağlı olabilmektedir. Herkes farklı farklı kişilik özelliklerine sahip olabilir ve iş edimi kişiden kişiye değişebilir. İnsanların işten beklentileri de kişiliklerine bağlı olarak birbirinden farklıdır.

Kişilik, insan davranışları ile ilgili bir kavramdır. Bireyler her konuda olduğu gibi iş yaşamında da kişilikleri çerçevesinde hareket ederler. Kişilik iş çevresinden etkilendiği gibi, iş çevresi de bireylerin kişiliğinden etkilenir. Kişilerin işten beklentileri öncelikle kendi kişiliği ile ilgili olduğu için temel kişilik özellikleri, iş ve iş çevresinden beklentilerinin önemli bir belirleyicisidir. Bu nedenle, bireylerin iş edimini sağlayan etmenlerin başında kişiliğin olduğu kabul edilmelidir. Bu durum, bireyin kendi kişilik özelliklerine uygun işlerde edim sağlayacağı anlamına gelmektedir. İşgörenlerin kişilik özelliklerinin farklı olması, örgüt içinde gelişen olayları değişik şekillerde algılamaları ve olaylara farklı tepkiler vermeleri sonucunu ortaya çıkarır. Kimi işgörenler kişilik olarak daha sakin ve uzlaşmacı bir yapıda iken, kimi işgörenler mücadeleci veya inatçı bir kişiliğe sahip olabilmektedir. Örneğin bazı işgörenler amirlerinin beklentilerini yerine getirmeyi, onların isteklerini aynen gerçekleştirmenin kendisinin görevi olduğunu düşünür ve bu görevleri başarmak için iş edimi gösterir. Bununla beraber bazı işgörenler ise işlerinde bağımsız çalışmayı, alınan kararlara katılmayı, işini yaparken inisiyatif kullanmayı isteyebilir ve ancak bu istekleri karşılandığında iş edimi sağlar.

İş edimi, işgörene verilen görev ve sorumlulukların yapılması ve bitirilmesi olarak tanımlanabilir. İş edimi bir başka şekilde bir işi, görevi, sorumlulukları, yapma, bitirme, çalışma ve işleme olarak tanımlanabilir. İş edimi bir işi yapan kişinin, o işe yönelik belirlenen amaç ve hedeflere ne kadar ulaşabildiğinin ve işin ne kadar tamamlandığının nicel ve nitel olarak anlatımıdır. Bir iş edimi, işin miktar, özellik,

zaman ve maliyeti göz önüne alınarak değişik şekillerde de tanımlanabilir (Smith ve Goddard, 2002: 250).

İş yaşamında bireyler yapacakları işlerle ilgili olarak yönlendirilirler. Bu durum kişiden kişiye değişiklik gösterse de, kişilerin gösterdiği davranış biçimleriyle ve ortaya çıkan iş sonuçlarına göre bireyler görevlendirildikleri işe göre davranış sergilerler. İş edimi, bilimsel bir araştırma konusu olduğu gibi, işletmeler, yöneticiler ve işgörenler tarafından da dikkate alınması gereken önemli bir konudur. Çünkü işletmeler kendileri için belirledikleri amaç ve hedefleri yakalamak ve diğer işletmelerle rekabet gücü elde edebilmek amacıyla başarılı iş edimi gösteren işgörelere sahip olmaları gerekir. Başarılı ve eksiksiz bir biçimde yapılan iş edimi işgörenler için çok önemlidir. İşgörenler tarafından tamamlanan başarılı ve eksiksiz bir işgörelme, işgörelere daha iyi bir kazanç elde etmelerine, güzel bir kariyer yapmalarına ve toplumda saygınlık kazanmalarına yardımcı olur. Bunun için işletmeler tarafından kendilerine verilen görev ve sorumluluklarını tam ve eksiksiz bir biçimde tamamlamaları bireye yaptığı işten mutluluk duyulması ve işten doyum alınması gibi pek çok iş sonuçlarına ulaşmalarını sağlar (Sonntag ve Freese, 2002: 25). Günümüzde özellikle davranış bilimcilerin çabaları arasında bireylerarası ilişkilerin incelenmesinin ve düzenlenmesinin önemli bir yeri vardır. Çünkü çağdaş yöneticiler, birlikte çalıştıkları insanların kişilik özelliklerini ve bu özelliklerin gelişme ve değişmelerini bilmenin önemini anlamışlardır ve anlamaları gerekmektedir (Güney, 2000: 76).

Bu nedenle kişilik özelliklerinin iş edimi ile ilişkisi doğru bir şekilde irdelenmelidir. Bu çalışmada çalışanların belirli kişilik özelliklerinin iş edimi ile birlikte değişim ilişkisi incelenmektedir.

Günümüzde işgörenlerin ve onların örgüt içindeki ilişkilerini konu alan çalışmalar giderek artmaktadır. İnsanlar iş yaşamlarında nasıl davranmaktadırlar, bu davranışların altında yatan nedenler nelerdir gibi sorular üzerinde çalışan araştırmacılar iş davranışları ile iş ortamının özellikleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye çalışmaktadırlar (Özdayı, 1990: 1).

Hem toplum hem de işgörenler açısından iş edimi istenen ve beklenen bir sonuçtur. Bu nedenle, özellikle yönetsel ve örgütsel etkililik açısından iş edimi ile

sonuçları arasındaki ilişki bilinmelidir. Yani, eğer iş edimi yüksek ise işgörenler daha iyi bir iş edimi mi gösterir? İş ediminin yüksek olması örgütlerin daha verimli ve daha etkin çalışmasını sağlar mı? Düşük iş edimi verimi düşürür mü? Bu tür sorular araştırmacılar ve uygulayıcılar tarafından yıllarca sorulmuştur ve araştırılmıştır (Özkalp ve Kirel, 2001: 113).

Bu nedenle işletmeler için çok önemli olan işgören belirleme sürecinde işletmeler kişilik değerlendirmeleri sonucunda işletmeye uygun olan kişilerin belirlenmesi ve bu kişilerin yapabilecekleri işlerin verilmesi işletmeler için çok önemli bir konu haline gelmiştir.

Endüstriyel psikolojide de iş edimi konusundaki çalışmalar eskilere dayanmakla birlikte son zamanlarda psikologlar bu alandaki kuram ve uygulamalarını değiştirmektedirler. Önceleri iş edimi esas itibariyle çeşitli iş ve edim değişkenlerinin anlaşılması için incelenmekteydi. Son zamanlarda ise bu konu bağımlı bir değişken olarak ele alınmaktadır. Yani, diğer davranışları nasıl yönettiği ve onlarla ilişkileri bağımsız olarak incelenmektedir (Özdayı, 1990: 2).

Bireylerin kişiliklerine uygun işlerde çalışmaları kendilerinin olduğu kadar işgördükleri işletmelerin de verimliliğini artırmaktadır. Diğer yandan işgörenlerin kendilerine uygun olmayan işlerde çalıştırılması gittikçe ciddi bir sorun haline gelmektedir. Bu nedenle günümüzde çoğu işletme hem işi öğretmek, hem de işletmenin geleneklerini öğrenip uyum sağlamalarını kolaylaştırmak için işgöreni seçmede kişilik testlerini yaygın olarak kullanmaktadır. Bu da günümüz rekabet ortamında işletmelerin işgören seçiminde yaptıkları hata nedeniyle zaman ve kaynak kaybetmelerini önlemeye yardımcı olmaktadır (Özer, 2004: 17-19).

İşletme içindeki görevlerde yer alacak bireyleri seçerken o iş için uygun kişilik özelliklerine sahip kişilerin seçilmesi hem işgörenin işe yönelik tutumlarının olumlu olmasını ve işten edinim sağlamasını hem de işletmenin daha verimli çalışmasını sağlayacaktır. Acaba bu nasıl sağlanacaktır? İş edimi ile kişilik özellikleri arasında nasıl bir ilişki vardır? İş edimini etkileyen etmenler araştırılırken genelde yaş, cinsiyet, medeni durum gibi kişisel özellikler ve iş edimini etkileyen işle ilgili özellikler daha çok incelenmiştir. Ancak temelleri geçmişte atılan ve geliştirilerek günümüzde de sıkça

kullanılan kişilik özelliklerinin kümelendirilmiş durumları ile iş edimi ilişkili midir sorusu cevaplandırılmalıdır.

Kişilik özellikleri çok çeşitli şekillerde sınıflandırılmıştır. Bu çalışmada iş yaşamında son zamanlarda sıkça kullanılan ve çoğu araştırmacı tarafından kabul gören kişilik özellikleri sınıflandırmalarından kişiliğin “Beş Faktör Kişilik Özellikleri ” ile iş edimi arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda bu çalışmanın sorunu kişilik özellikleri ile iş edimi arasında bir ilişkisi var mıdır şeklinde ifade edilmiştir.

Bu çalışmanın temel amacı, kişiliğin beş faktör kişilik özelliği ile iş edimi arasındaki ilişkileri açıklamaktır. Bu temel amaç doğrultusunda çalışmanın denenceleri şunlardır:

Denenceler:

Denence 1: Kişiliğin dışadönüklük özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? (Kişiliğin diğer özellikleri sabit tutulduğunda)

Denence 2: Kişiliğin duygusal dengelilik özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? (Kişiliğin diğer özellikleri sabit tutulduğunda)

Denence 3: Kişiliğin sorumluluk özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? (Kişiliğin diğer özellikleri sabit tutulduğunda)

Denence 4: Kişiliğin geçimlilik özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? (Kişiliğin diğer özellikleri sabit tutulduğunda)

Denence 5: Kişiliğin açıklık özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? (Kişiliğin diğer özellikleri sabit tutulduğunda)

İnsan yaşamının büyük bölümünü iş ve işle ilgili süreçler kaplamaktadır. Bilim dünyasında çalışma yaşamına artan ilginin nedenlerinden biri işletme verimliliklerini artırmak olduğu kadar, diğer bir nedeni de iş yaşamının insan yaşamındaki artan yeridir. Hem işletme verimliliğini sürdürmek hem de işgören insanların işlerine yönelik tutumlarını daha olumlu hale getirmek için, yapılan işin özellikleriyle işi yapan kişinin

özelliklerinin birbirine uyması önemlidir. Ancak insanlar pek çok kişilik değişkeni ve işleriyle ilgili tutumları bakımından farklılaşmaktadırlar. Farklı özelliklere sahip olan insanlar, farklı çalışma alanlarında başarılı olabilmektedirler. İşe alma süreçlerinde kişilerin bu özelliklerini değerlendirerek, uygun kişileri uygun işlere yerleştirmek hem kişilerin iş ve yaşam doyumları bakımından hem de işletmelerdeki verimlilik bakımından oldukça önemlidir.

İnsan, günlük yaşamının önemli bir kısmını işinde geçirmektedir. İş, yalnızca ekonomik açıdan değil, psikolojik açıdan da bireyin dünyasında önemli bir işleve sahiptir. O halde, insanın iş edimi, mutluluğu nasıl sağlanacaktır? Sadece ücret yeterli midir? Huzurlu ve üretken olması nasıl sağlanacaktır? Bu ve benzeri sorulara verilen cevaplarda, iş edimi önemli bir role sahiptir.

Artan rekabet ortamı içinde işletmelerin başarısı, her yönden sağlıklı ve mutlu insanların varlığı ile doğru orantılıdır. Bu nedenle iş ediminin kişiler ve işletmeler için önemi son derece büyüktür. İnsanlar belirli bir yaştan sonra zamanlarının büyük bir dilimini iş yaşamında harcamaktadırlar. Bu bağlamda yalnızca bireylerin yaptıkları işleri tamamladıklarında elde ettikleri ekonomik kazancın dışında, işi bitirmenin vermiş olduğu psikolojik rahatlık ve mutluluk duymaları bireylerin işten beklentilerine ulaşmalarını sağlamaktadır.

Durumsal etkenlerin iş edimi üzerindeki etkisi ile ilgili bir çok çalışma yapılmış olmasına rağmen, kişisel özellikler gibi bireysel etmenlerin iş edimi üzerindeki etkisinin açıklanmasına yönelik araştırmalara daha az rastlanmaktadır. Bu çalışmanın, bu konudaki açığın giderilebilmesi açısından katkısının olacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma, var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın amacına uygunluğu nedeniyle bu çalışmada, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Çalışmada veri toplama yöntemi olarak hem hazır verilerden hem de soru sorma yönteminden yararlanılmıştır. Soru sorma yöntemi olarak yazılı soru sorma yöntemi (anket) kullanılmıştır.

Araştırmanın anakütlesini Kuşadası sınırları içinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işgörenleri, örneklemini ise Kuşadası merkezde faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde işgören 300 katılımcı oluşturmaktadır.

Araştırmada elde edilen veriler basit korelasyon, kısmi korelasyon, Cronbach Alpha, kolmogorov-simirnov testi analizleri kullanılarak değerlendirilmiştir.

Araştırmanın sayıtlılarını şu şekilde sıralamak mümkündür.

1. Bu çalışmanın temelleri beş faktör kişilik özelliği kuramına dayanmaktadır
2. Kişilik boyutlarının birbirinden üstün ya da aşağı olduğunu söylemek doğru değildir. Örneğin dışadönük kişilerin, sorumlu kişilerden üstün ya da aşağı olduğu değil; sadece farklı olduğu söylenebilir. Her kişilik boyutunun üstünlük ya da yetersizlik alanlarının farklı olduğunu ancak iş edimi açısından bazı özelliklere sahip bireylerin o özelliklere sahip olmayanlara göre daha fazla edim gösterdiği varsayılmaktadır.
3. Araştırmaya katılan bireylerin çalışmamıza katkıda bulunmaya istekli olduğu ve sorularımıza cevap verirken genel durumlarını göz önüne aldıkları ve nesnel davrandıkları varsayılmaktadır.
4. Kullanılan istatistiksel tekniklerin amacımıza uygun olduğu varsayılmaktadır.

Araştırmaya katılan bireyler, Kuşadası ilçesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarıyla sınırlıdır. Araştırmada kullanılan veri toplama tekniklerinin ve toplanan verilerin işlenmesinde kullanılan istatistiksel tekniklerin yeterlilik dereceleri kişilerin verdikleri cevaplar ile sınırlıdır.

Bu çalışma iki bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümü iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda kişilik, kişiliğin oluşmasında etkili olan faktörler, kişilik özellikleri, kişilikle ilgili çeşitli kuramlara yer verilmiştir. İkinci kısımda ise edim, iş edimi, iş edimini etkileyen etmenler ve iş edimi ile ilgili çeşitli kavramlara yer verilmiştir.

İkinci bölümde Kuşadası'ndaki beş yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerin kişilik özellikleriyle iş edimi arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik olarak hazırlanan anketin sonuçlarına ve bununla ilgili bulgu ve değerlendirmelere yer verilmiştir.

Sonuç ve öneriler bölümünde ise çalışmalardan elde edilen bulgulara bağlı olarak işletmeler, yöneticiler, ilgilenenler ve bölüm açısından önemli görülen sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK, KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE İŞ EDİMİ İLE İLGİLİ KURAMSAL TEMELLER

1.1. KİŞİLİK VE KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

Kişilik geçmişten bugüne en ilgi duyulan konulardan biri olmuştur. Kişiliğe duyulan bu ilgi ve kişiliğin çok çeşitlilik göstermesi bilim insanlarının bu konuya oldukça merak duymasına neden olmuştur.

İnsanlar geçmişten bugüne kendilerini ve birbirlerini tanıma çabası içerisinde olmuşlardır. Bu amaçla geçmişi çok eskilere dayanan çok sayıda kişilik çalışmaları yapılmıştır. Bu çalışmalarda kişilikle ilgili oldukça fazla sayıda tanım ve sıralama ortaya çıkmıştır. Örneğin, Allport “kişilik” sözcüğünün tarihini inceleyerek kişilik kuramını geliştirmeye başlamış ve başlangıç noktası olarak belirlediği Latince kökenli “persona” kelimesine ulaşıncaya kadar 50 tanım incelenmiştir (Özer, 2004: 19).

Kişilik toplumsal yaşamda yıllardır varlığını sürdürmesine ve ilgi görmesine rağmen, ancak bilimsel olarak ele alınıp incelenmesi 1930’larda başlamıştır. Kişilik psikolojisi bu yıllarda ayrı bir bilim dalı olarak sosyal bilimlerden ayrılmıştır (Yelboğa, 2006: 12).

1.1.1. Kişiliğin Tanımlanması

Kişilik, bireyin bütün özellikleri ile ilgilidir. Kişilik; kişinin iç ve dış dünyasıyla kurmuş olduğu, onu diğer kişilerden ayıran, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimidir. Böylelikle kişiliğin, bir kişinin öznel ve nesnel yanlarıyla diğer bireylerden farklı olan duygu, düşünce, tutum ve davranış özelliklerinin bütünü olduğu söylenebilir. Kültür kavramının toplumun yaşama biçimini yansıtması gibi kişilik de kişinin yaşama şeklini yansıtır ve bu yaşama şeklinin içerisinde çok sayıda özellikler ve çeşitli boyutlar bulunmaktadır. Kişiliğin oluşumunda kalıtım, sosyal çevre, aile, coğrafi ve fiziksel şartlar gibi birçok faktör etkili olmaktadır (Erkuş ve Tabak, 2009: 215-216).

Kişilik, kişinin yaşama biçimi olarak tanımlanabilir. Kùltürler, toplumların yaşama biçimini ifade ediyorsa, kişilik de bir kişinin yaşama biçimini göstermektedir. Fakat, bu yaşama biçimi içinde çok sayıda özellikler bulundurulur. Bunlar, birinci ve bazen de ikinci derecede olmak üzere, bilinen veya bilinmeyen bir çok özelliğe sahiptir. Bunlar içerisinde, kabiliyet, zeka, öğrenim, his, mutluluk, acı, keder, kızgınlık, inanç, arkadaşlık, örf ve adetler, toplumsallık, çıkarıcılık, ahlak, göz rengi, konuşma biçimi, sorumluluk, kùltür, canayakınlık, konuşkanlık, kıskançlık, sinirlilik gibi birkaçını örnek vermek mümkündür (Eroğlu, 2004: 157).

Kişilik, bir kişinin kendi fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özelliklerine dair bilgisini ifade etmektedir. Dışarıdaki insanlar açısından ise, kişilik, bireyin toplum içerisindeki hayatında farklı farklı rollere sahip olması halidir (Yıldız, 2008: 31).

Özgüven (1992)'e göre kişilik kavramı geniş bir perspektiften ele alındığında, bireyin pratik olarak bütün niteliklerini kapsadığı görölmektedir. Zira bireyin, fiziksel, zihinsel ve duygusal yapısı, güdüleri, deneyimleri, bulunduğu toplum ve toplumun kendisine sunduğu olanakların tamamı ve bunların birbirleri ile etkileşimi, birbirini tamamlayan bir sistem olarak bireyin kişiliğine etki etmektedir. Bireyin davranışları, düşünceleri, tutumları ve söyledikleri kişilik yapılarını etkilemektedir (Mehmedoğlu, 1999: 41).

Zel (2001) kişiliği; ‘bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimidir’. (Zel, 2001: 10) şeklinde tanımlarken Rızaoğlu (2003)'na göre kişilik, öğrenmelerin, olağan tekdüzeliklerin, algılamaların, güdülerin, duyguların, tutumların ve rollerin birleşimidir şeklinde tanımlanmaktadır (Rızaoğlu, 2003: 82).

Kişilik kavramı birçok özelliği bünyesinde bulundurulur. Kişilik duygular, düşünceler ve davranışlardaki benzerliklerden ve farklılıklardan oluşur. Başka bir deyişle kişilik bireylerin belirgin, sabit ve tutarlı olan özelliklerinin bütünü şeklinde tanımlanabilir. Bu kavramı oluşturan üç temel nokta oldukça önemlidir (Özkalp ve Kırel, 2001: 82):

- Kişilik benzersiz veya kendine özgüdür.
- Tutarlıdır.

- Kişilik değişmezlik gösterir ve durağandır.

Özetle kişilik, bireylerin doğuştan var olan özellikleriyle daha sonra yaşamları boyunca elde ettikleri özelliklerin bütünüdür. Temel tanımlamalar ele alındığında, kişilik; bir bireyin duygu, düşünce, davranış biçimlerini belirleyen etmenleri değerlendirerek onları kendine uygun hale getirmesidir denilebilir.

1.1.2. Kişiliğin Temel Özellikleri

Özellik yaklaşımı kişiliğin özelliklerini inceleyen bir psikoloji dalıdır. Bu yaklaşımı benimseyen araştırmacılar kişiliğin yapısını inceleyerek kişiliğin bir özellikler bütünü olduğunu ve bu özelliklerin bilinmesiyle kişilik de bilinmiş olur görüşündedirler (Cüceoğlu, 1994: 416). Kişilik özellikleri birbirine zıt sıfatlar şeklinde ifade edilebilir: İyi-kötü, faal-durgun, atılgan-çekingen, güvenli-şüpheli gibi.

Yapılan tanımlardan kişiliğin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Isır, 2006: 38):

- Kişilik, doğuştan gelen ve daha sonra kazanılan bilgi ve becerilerden oluşmuştur.
- Kişilik, elde edilen bu bilgi ve becerilerin düzenlenmesidir. Böylelikle kişiliği bilgi ve becerilerin oluşturduğu bir yapıdan söz edilebilir.
- İnsanların kişisel özellikleri bir birinden farklıdır. Bu durum insanları diğer bireylerden ayırır.
- Kişilik, bireyin bilgi ve becerilerini topluma göre ayarlar. Bu durum aynı bireyin farklı toplum ve koşullarda davranışlarında ve tutumlarında farklılık olmasına neden olan sosyal bir olgudur.
- Her kişiliğin doğuştan gelen bir tek karakteri vardır ve bu karakter kişilik için çok önemli bir unsurdur.
- Kişilik soyuttur.
- Birçok olguya dayansa da, onların toplamından farklı ve fazla bir şeydir.
- Kişinin tüm yaşantısını etkiler.
- Kalıplaşmıştır ve bir bütündür.
- Kişinin yöneterek kişiliğin bütününe korur. Tamamlayıcı, düzenleyici ve bütünlüycidir.
- Gereksinmeler sonucu ortaya çıkan çeşitli istek ve sorunları çözmeye çalışır.

- Biyoloji ve fizyolojiye bağı olan psikolojik bir konudur.
- Kişilik sürekli olarak yeniden oluşan ve değişiklik gösteren bir olgu olsa da, insan kişiliğinde değişmeyen bölümler mevcuttur.
- Yeryüzünde kişilik kavramı sayılamayacak kadar çok tip içermektedir. Bireyin kişisel özelliklerinin diğerlerinin özelliklerinden az veya çok farklı olduğu vurgulanmaktadır. İnsanlar farklı şekillerde güdülenir ve harekete geçirirler. Buna göre insan özelliklerinin bir kısmının birbirine benzemesi ve hatta ortak olmasına karşılık, farklılıklara işaret edilmektedir.
- Kişiliğin yaşam deneyimi üzerinde, yaşam deneyiminin kişilik üzerinde olan etkisinden daha fazla etkisi vardır.
- Kişilik tutarlı ve sürekli dir. Kişilik denildiğinde, belirli bir durumda veya olaylar karşısında kişinin takındığı tavrın davranışsal yönü ve devamlılık gösteren boyutları akla gelir. Buna göre, bireyin tipik ve belirli durumlarda sık sık gösterdiği davranışları, onun kişiliğinin bir parçasıdır.
- Kişilik, dengeli ve sürekli olmakla birlikte değişebilmektedir.

Bu değişimin hangi sürede olacağı, insanın içinde bulunduğu ortamın özelliklerine göre farklılık gösterir. Hiç şüphesiz kişilik özellikleri de diğer davranış değişkenleri gibi zamanla değişmektedir. Çevre şartlarının çok hızlı değiştiği zamanlarda kişilik özellikleri da daha kısa sürelerde değişikliğe uğrar. Aynı şekilde, evlilik ve kariyer değişikliği gibi hayattaki bazı olaylar kişilik üzerinde değişikliğe neden olabilmektedir.

1.1.3. Kişiliğin Oluşmasında Etkili Olan Faktörler

Kişiliği oluşturan çok çeşitli değişkenler mevcuttur. Bu konuda farklı görüşler de olsa genel olarak kişiliği oluşturan faktörleri altı grupta toplamak mümkündür.

1.1.3.1. Kalıtım ve Bedensel Yapı Faktörü

Kişilerin fiziksel yapıları ve boyutları ile onların davranış boyutları arasında ilişki vardır. Bu açıdan kalıtsal faktörler kişiliğin oluşmasında önemlidir. Kişisel özelliklerin büyük bir kısmı doğuştan gelmektedir. Yapılan araştırmalarda da birçok

davranışsal özelliğın temelinde kalıtım, önemli bir etmen olarak görülmüştür (Eroğlu, 2004: 160).

Bireyin bedensel yapısı ve bu yapının fiziksel görünümü, cinsiyet, sinir ve sindirim sisteminin özellikleri kalıtım yoluyla kazanılır. İnsanların yürüme, konuşma, gülme ve çeşitli davranış biçimleri kalıtımsal etmenler tarafından belirlenir. Bu nedenle bu özellikler insanlarda farklı farklıdır. İnsanların öğrenme durumları, çevreden gelen uyarıcılara verdikleri tepkiler, baskılara karşı direnme güçleri de aynı şekilde birbirlerinden farklıdır. Bu farklılıklar nedeniyle insanlar farklı farklı kişilik özelliklerine sahiptirler (Güney, 2000: 259). Kalıtımsal özelliklerin kişiliğı belirleme derecesi de kişiden kişiye değışmektedir.

1.1.3.2. Sosyo-Kültürel Faktörler

Kişiliğın oluşumunda çevre en etkili etmenlerden biridir. İnsanlar ana rahmine düşmesinden ölümüne kadar yaşadıkları çevreden etkilenirler. İnsanların doğuştan kalıtımsal olarak getirdiğı özellikler çevrenin de etkisiyle şekillenerek insanların kişiliğini oluştururlar (Sarı, 2011: 18).

İnsanlar, bu etkileşim neticesinde belirli bir kişilik özelliğı kazanırlar. İnsanlar çevresel etmenlerden, yaşadıkları toplumlardan ve onların sosyo-kültürel özelliklerinden büyük bir ölçüde etkilenirler. Tüm bireyler yaşadıkları toplumların kültürel yapısından çok etkilenirler (Eroğlu, 2004: 162). Kişilik özellikleri, toplumun bu kültürel yapısından etkilenerek şekillenir.

İnsanların içinde buldukları toplumun kültürel özelliklerini seçme imkânı yoktur. Bu nedenle insanlar toplumun kültür kalıbını olduğı gibi benimser. İnsanın aklı çok kıvrak ve esnektir. Böylelikle karşılaştığı durumlar tarafından şartlanma ve belirlenmeye çok yatkındır. Kişilerin en çok etkilendiğı sosyal etki, içinde bulunduğu toplumdan gelmektedir (Güney, 2000: 259).

Birey, sosyal yaşamda diğeri insanlarla sürekli bir ilişki ve etkileşim içindedir. Bu ilişki ve etkileşim sürecinin sonunda birçok kültürel özellikleri öğrenir ve daha sonra da öğrendiğı bu kültürel özellikler doğrutusunda davranır (Güney, 2000: 260).

1.1.3.3. Aile Faktörü

Aile, kişiliğin oluşumunda oldukça önemlidir. Çünkü insanlar ilk olarak kendilerini aile ortamı içinde bulurlar. Böylece yaşama dair ilk algılamalar ailede meydana gelir ve sosyal değerler ilk ailede öğrenilir. Anne babanın yaşama biçimi, sosyal değerleri, tutumları, davranışları ve kişilik özellikleri çocuklarına yansır.

Kişiliğin oluşmasında, aile ve ev ortamının etkileri çok yönlüdür. Anne ve babalar, çocuklarını yetiştirirken çocuklar anne ve babanın çeşitli kişilik özelliklerini taklit ederek öğrenir. Cinsiyete göre rol benimsemeyi de çocuklar ailelerinden öğrenirler. Örneğin, bir erkek çocuğu babasına bakarak erkek gibi davranmayı, aynı şekilde kız çocuğu da annesine bakarak kadın gibi davranmayı öğrenir (Eroğlu, 2004: 165). Özellikle çocuğun annesiyle geçirdiği ilk dönemleri daha sonra kişilik özelliklerini etkilemesi yönünden çok önemlidir (Özkalp ve Kırel, 2001: 245).

Anne ve baba çocukların istenen davranışlarını pekiştirerek ve istenmeyen davranışlarını da cezalandırarak ya da onaylamayarak onların bazı alışkanlık, amaç ve değerlerinin belirlenmesinde etkili olurlar. Çocuk bağırdığı veya ağladığı zaman annesinin istediğini yaptığını fark edebilir. Benzer şekilde başka bir ailenin çocuğu ise hasta numarası yapmanın istediğini elde etmek için işe yaradığını fark edebilir. Bu tür teknikler yetişkinlik dönemlerinde de devam edebilir. Örneğin, eşine kızdığı için küsme davranışında bulunan bir yetişkin büyük bir ihtimalle bu davranışı çocukluğunda anne-babasıyla olan ilişkilerinden öğrenmiştir (Güney, 2000: 260).

1.1.3.4. Sosyal Yapı ve Sosyal Sınıf Faktörleri

İnsanların içinde yaşadığı toplumun yapısal özellikleri ve içinde bulunduğu sosyal sınıf da kişiliğin oluşumunda etkilidir. Bireyler mensubu olduğu sosyal sınıfa göre değişik imkânlarla sahip olmaktadır. Kişilerin farklı eğitim ortamlarına ve buna benzerlik gösteren büyüme etmenlerine toplumsal yapı içerisinde sahip olması bireylerin kişilik farklılıklarını ortaya çıkarır.

Bireyin içinde bulunduğu sosyal sınıf, onun yaşam biçimini, düşünce biçimlerini, tüketim alışkanlıklarını ve onun kişilik özelliklerini etkiler. Örneğin, maddi ve manevi olanakları yüksek olan bir sınıf içerisinde doğan çocuğun, yetiştiği sosyal

sınıfın özelliklerine paralel olarak büyük ihtimalle davranışları bu sosyal sınıfa uygun, kazancı yüksek ve iyi bir meslek sahibi olacaktır (Güney, 2000: 261).

İnsanların yerine getirmeleri gereken rolleri de kişilik oluşumu için önemlidir. Çünkü insanlar üstlendiği rol ve sahip olduğu statü doğrultusunda hareket ederler.

Bireyin çevresindeki kişiler ve gruplar da kişiliğin oluşumunda etkilidir. Bu durum genellikle toplumsallaşma olarak bilinir. Toplumsallaşma süreci ilk olarak anne tarafından benimsenir. Daha sonra bu toplumsallaşma süreç ailenin diğer fertleri, akrabalar, arkadaşlar, komşular, toplumsal sınıf ve çevrenin etkisi ile süreç devam eder. İnsanlar çoğunlukla yaşadıkları sosyal sınıflara göre arkadaşlarını, mesleklerini ve eşlerini seçerler (Sarı, 2011: 20).

1.1.3.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler

Kişiliğin oluşumunda etkili olan etmenler üzerinde coğrafyanın ve fiziki etmenlerin etkisi vardır. Kuzey bölgelerde yer alan insanlar katı ve ilgisiz bir mizaca sahip iken denize yakın ve güney bölgelerde yer alan insanların ise değişken duygulara, uysal ve sessiz bir mizaca sahip olduklarına yönelik bir yargıya varılabilir (Zel, 2001: 16).

Toplumların yerleştikleri mekanın konumu ile denizden yükseltisi, insanların kişilik yapılarında dolaylı da olsa etkili olmaktadır. Ilıman iklime sahip ülkelerde dört mevsim vardır ve mevsimler çok sık değişir. Buna bağlı olarak da insanların ihtiyaçları, görevleri ve faaliyet çeşitleri değişir. Mevsimler değiştikçe insanlar birçok özellik ve davranışlarında değişiklik gösterirler (Eroğlu, 2004: 168).

1.1.3.6. Diğer Faktörler

Kişiliğin oluşumunda diğer etmenlerin de etkisinden söz etmek mümkündür. Çok çeşitli olan bu etmenlerin başında kitle iletişim araçları gelmektedir. Kitle iletişim araçları, özellikle televizyon, radyo, gazete ve dergiler kişiliğin şekillenmesinde etkilidir. Bu araçlar çok sayıda kişiye ulaşır ve bazı mesajları aktarırlar. Durumsal etmenler olarak adlandırılan bazı etmenler de kişilik üzerinde belirgin bir yere sahiptir. Örneğin, ağır şartlarda veya yoğun bir işte çalışmak kişilik yapısını etkileyecektir.

Bürokratik bir işte çalışmak ise o işte çalışanların giderek tembel bir yapıya sahip olmalarına neden olacaktır.

Bireyin gelişim dönemlerinde, çevresindeki yetişkinler grubu da kişilik oluşumunu etkilemektedir. Bireyler gelişimlerini tamamlarken kendileri için belirledikleri amaç ve hedeflere ulaşmak için gösterecekleri tutum ve davranışları ailesinde, akrabalarında ve bulunduğu toplumdaki büyükleri örnek olarak seçebilirler. Bu örnek alınan kişiler, sosyo-ekonomik konumları ve kişilikleri açısından kendilerini örnek alan kişiler için önemli bir kişilik etmenidir. Alfred Adler tarafından yapılmış bir araştırmaya göre doğum sırası da kişiliği etkileyen etmenler içerisinde yer alır. Adler ilk doğan çocuğun daha zeki ve yetenekli olduğundan bahseder (Eroğlu, 2004: 169).

1.1.4. Kişilik Kuramları

Kişilik kavramının davranış yönünü ele alan araştırmacılar kişiliğin var oluşu ve gelişimini inceleyerek konu ile ilgili bir takım kuramlar geliştirmişlerdir. Bu kuramların bazıları kişiliği oluşum biçiminden hareket ederler, bazıları ise kişiliğin görünümünü esas alırlar (Erdoğan, 1994: 243). Kişilik konusunda birçok kuram geliştirilmiştir. Fakat birbirleriyle ortak görüşleri içeren bu geniş bilgi ortamlarını karşılaştırmak ve bağlantı kurmak mümkündür. Çünkü hepsinin konusu insanı anlamaya çalışmaktadır ve hepsinin sonuçta varmaya çalıştığı nokta, bilinmeyenleri çözüp, pratik sonuçlara ulaşmaktır (Yanbastı, 1990: 12).

1.1.4.1. Psikoanalitik Kuramlar

Kişilik konusunda en tutarlı çalışmalar Sigmund Freud'un kurucusu olduğu psikoanalitik topluluğu tarafından yapılmıştır. Bu topluluk her biri kendi kişilik kuramlarını geliştirmiş bilim adamları yetiştirmiştir (Tuncer, 1992: 19). Psikoanalitik yaklaşıma en çok katkıyı yapan kuramcı Freud'dur. Diğer kuramcılar Freud'un yapmış olduğu kadar olmasa da onlarda ayrı ayrı psikoanalitik yaklaşıma önemli katkılarda bulunmuştur (Ödemiş, 2011: 66).

Freud'a göre, kişi sevgiden mahrumdur. İnsan davranışlarını daha çok bilinçdışı hareketler belirlemektedir. İnsanlar birçok defa bu bilinçdışı davranışları kendisi

belirleyemez. Ama bu bilinçdışı davranışlar sıkı bir şekilde incelenirse insanları bir sevgi arayışında oldukları sonucuna varılabilir (Eren, 1998: 42).

Freud kişiliği üçe ayırmıştır. Bunlar benlik (ego), alt benlik (id) ve üst benlik (süper ego)'dur. Freud'a göre, insanların bencil ve yalnızca kendi isteklerini doyumu ulaştırma çabaları kişiliğin alt benlik kısmını oluşturmaktadır. Benlik ise insanın engel tanımayan içgüdüleri olan ilkel benlik ile toplumsallaşmaya yönelik üst benlik arasında denge kurmaya çalışmaktadır. Gerçeklik ilkesine göre hareket etmektedir. Üst benlik ise bilinç ilkeleri ve vicdandan meydana gelmektedir. Ahlaki değerleri kapsamakta, içgüdüleri hoş görülebilir kanallara yönlendirmektedir. Üst benliği insanın içinde yaşadığı toplumdan ve kültürden edindiği değer yargıları belirlemektedir (Ödemiş, 2011: 66).

Freud kişiliği oluşturan bu üç temel birimin sürekli çelişki halinde olduğunu ifade eder. Alt benlik hemen şimdi olmasını ister. Süper ego bu dürtünün yapılmasını engeller, ego ise bunlar arasındaki çatışmayı gidermeye çalışır (Cüceloğlu, 1994: 408).

Freud'a göre kişilik gelişimi iki ana durum sonucunda oluşur. Bunlardan ilki doğal büyümenin olgunlaşması, diğeri de engellemelerin üstesinden gelinmesi, acıdan sakınılmasının öğrenilmesidir. Freud'a göre, insan cinsel ihtiyaçlar ve saldırgan davranışlar arasındaki çelişki ile güdülenmektedir. Sosyal kuralları ve yaptırma gücünü kullanan süper ego da bu çatışmaya üçüncü bir taraf olarak katılmaktadır. Kişilik, bu güdülerin pozitif ve negatif sonuçlarına çeşitli biçimlerde şekillenmektedir. Freud, kişiliğin gelişiminde toplumsal faktörlerden ziyade biyolojik faktörlerin egemen olduğu görüşündedir (Aytaç, 2000: 171-173).

Freud'un ortaya çıkardığı en önemli kavramlardan biri de bilinçaltı kavramıdır. Bilinçaltı insanların farkında olmadığı arzuları, duygu, düşünce ve dürtülerin toplandığı büyük bir bölümdür (Cüceloğlu, 1994: 409).

1.1.4.2. Psiko-sosyal Kuramlar

Psiko-sosyal kuramların önde gelen isimleri Alfred Adler, Karen Horney, Eric Fromm ve Carl Jung'dır. Adler ve arkadaşı Jung Freud'un öğrencileridir. Ancak Freud'un görüşlerine ilk tepkileri gösteren de bunlardır. Adler ve arkadaşları analitik psikolojinin ilk örneklerini vermişlerdir. Bunu yaparken de Freud'un cinsellik

dürtüsünü ve sevgi güdüsünü çok abarttığını söylemişlerdir. Jung'a göre, kişiliğin temelini bilinçdışı davranışlar ve benlik oluşturmaktadır (Eren, 1998: 72).

Alfred Adler'in Freud'dan ayrıldığı en belirgin nokta onun üstünlük çabasına verdiği önem olmuştur. Adler'e göre üstünlük duygusu insanların elde etmek istediği esas güçtür ve cinsel dürtüden daha kuvvetlidir (Cüceloğlu, 1994: 416).

Adler'in geliştirmiş olduğu kişilik kuramı yaratıcı, hedefe yönelik ve tamamlayıcı benlik anlayışına dayanır. Adler insanı sosyal bir varlık olarak tanımlamıştır. Adler'e göre insan yaşadığı toplumdan etkilenir. Toplum içinde var olma duygusu doğuştan gelse de insanların birbirleri ile ve toplumsal kurumlarla olan ilişkilerini ise yaşadığı sosyal çevre belirler. Adler her bir bireyin kendine özgü özelliklerinin olduğuna inanır. Bu özelliklerin davranışlarla ve yaşam biçimi şeklinde kendi yansıttığını söyleyerek kişiliğin özgün olması gerektiğini savunur (Ünlü ve Ayhan, 2001: 137).

Adler'e göre birey yaşadığı çevreye, insanlara ve en önemlisi kendisine yönelik geliştirdiği tutum ve davranışlarla kişiliğini geliştirir. Kişiliği oluşturan en önemli etmenlerden bir bilinçtir. Tüm insanlar bu bilince sahiptir. İnsanlar davranışlarını, düşüncelerini, tutumlarını ve hareketlerini bilinçli bir şekilde yapar. Adler kuramına göre insan doğuştan gelen bir eksiklik içerisindedir. Çocuk yaşlarda güçsüzlüğün, aile ve toplum kurallarına bağlı olmanın zorunluluğunu yaşarlar. İnsan birbirleri ile sürekli rekabet halindedirler ve birbirlerine üstünlük kurarak güçlü olduklarını kanıtlamaya çalışırlar. En iyisi olma ve daima başarılı olmak için mücadele halindedirler (Ünlü ve Ayhan, 2001: 137).

Eric Fromm ise toplumda kişinin yalnızlığına, sevgi, güven, kardeşlik arayışına vurgu yapmıştır. Fromm, kişiliği ekonomik ve kültürel kökenleriyle ele alan ilk kuramcıdır. İnsanın kişiliğinin onun sosyal sınıfı, eğitim durumu, dini ve felsefi alt yapısı, mesleği ve benzer durumlarının bir yansıması olduğunu savunmaktadır (Şimşek Akgemici ve Çelik, 2003: 20). Bir diğer ifade ile kişilik kazanılan tecrübelerdir. Kişiliği kalıcı yapan bireylerin fiziksel özellikleri, yaşadıkları toplum ve kültürel değerleridir.

1920'li yıllarda İsveçli psikiyatrist Carl Jung kişilik kuramında insanların bir birinden farklı olduğunu aynı zaman da birbirine benzediğini belirtmiştir (Özkalp, 2004:

52). Jung'a göre bireyler içe dönük (introvert) ve dışa dönük (extravert) olarak ikiye ayrılır (Ünlü ve Ayhan, 2001: 137). Jung'a göre insan kişiliği ya içe dönük, ya da dışa dönüktür. Kendi iç dünyasına kapanan ve dış dünyadan gelen etkileşimlere kapalı olan kişilik tipi içe dönük kişilik tipidir. Dış dünya ile barışık olan, iletişime açık ve kendisiyle barışık olan kişilik tipi ise dışa dönük kişilik tipidir. Tüm insanlarda bu iki kişilik tipine sahiptir. Ancak insan kişiliğine sadece bir yön verir. Jung, kişiliği içe dönük ve dışa dönük olarak ikiye ayırırken iki tür mekanizmadan söz eder. Jung'a göre bu mekanizmayı kararlar ve sezgiler oluşturur. (Özkalp, 2004: 52). Jung, bu mekanizmanın bilgiyi nasıl ve nerede topladığını ve nasıl yorumladığını araştırarak insanlar için sezgi ve karar almanın çok önemli olduğunu belirtmiştir.

Jung'a göre Freud'un psikoanalitik yaklaşımında üzerinde çok durduğu cinselliğin çok abartıldığını söylemiştir. Jung, diğer dürtülerin de cinsel dürtüler kadar önemli olduğunu savunmuştur. Jung, insanların amaçlarını belirlemelerine ve bu amaçlara ulaşmada bireyin yaşamı boyunca sürekli bir mücadele halinde olmasına önem göstermiştir (Cüceloğlu, 1994: 415). Jung, bilinçaltı kavramın bireye özgü bilinçaltı ve ortak bilinçaltı olarak ikiye ayırmıştır. Ortak bilinçaltında insanlar hislerini, düşüncelerini, mücadelelerini ve korkularını saklar. Jung'a göre insanlarda bu iki bilinçaltının var olduğunu ve bireyin davranışlarını etkilediğini düşünmektedir (Cüceloğlu, 1994: 415).

Horney de Jung ve Adler gibi sosyal ilişkilerin önemine dikkat çekmiştir. Horney'e göre, kişiliğin temel elemanı endişe ve korkudur. İnsanlar endişe ve korkularıyla savaşırlar (Eren, 1998: 46). İnsanlar bu savaş için bazı taktikler geliştirmişlerdir. Bu taktiklerle endişe ve korkularıyla mücadele edebileceklerini düşünürler. Bu taktikler üç ana gruba ayrılabilirler ve bunlar aynı zamanda sosyal açıdan toplumda üç tip kişiliği belirleyen ilişki kalıbıdır ve şöyle özetlenebilir: (Eren, 1998: 46)

- İnsanların endişe ve korkularını giderme şeklinde bir kişilik geliştirme (sempatik-dışadönük).
- İnsanlardan ayrı durmak ve bağımsız bir şekilde hareket ederek endişe ve korkudan sıyrılma (antipatik-içedönük).

- İnsanlara rekabet etmek, onlara güçlü olduğunu kabul ettirerek endişe ve korkulardan kurtulma çabalarının oluşturduğu bir kişilik geliştirme (saldırgan-öfkeli).

Horney'in geliştirdiği kuramlardan biri de insanın kişiliğini tanımaya yönelik olan "temel kaygı kuramı"dır. Bu kuramda, bir insanın kişiliğini tanımak için geliştirdiği ikincil, üçüncül gibi kaygıların değil temel (birincil) kaygısının tanınması amaçlanır (Başaran, 1991: 68). Horney, insanın sevilme ve bağımsız olma isteğinin yanı sıra çevresindekilere karşı güç kazanma eğilimi içerisinde olduğunu ve bu eğilimlerin dengeli olması halinde sağlıklı bir kişiliğe sahip olabileceğini ifade etmektedir. Ona göre birey, güvenli, sevgi dolu, saygılı, hoşgörülü, samimi bir atmosferde büyürse yaşamı boyunca çatışmalardan kaçınabilir ya da bunları çözebilecek güce sahip olur (Ödemiş, 2011: 71). Horney'e göre sağlıklı insan, gerektiğinde; başkalarının isteklerini kabul edebilmeli, savaşılabilmeli, yalnız kalabilmelidir. Bu davranışlar birbirini tamamlar ve uyumlu bir bütün oluşturur. Nevrotik bireyler ise bu davranışlardan sürekli birini benimser ve yaşam biçimini oluşturur (Geçtan, 1993: 241).

1.1.4.3. Treyd (Özellik) Kuramı

Burger (2004)'e göre ayırıcı özellik kuramı, literatürde geçen diğer adlarıyla özellikler kuramı veya treyd kuramı, insanların kişilik özelliklerini gösterme derecesine göre kişiliği sınıflandıran bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım, kişiliğin temel özellikleri (mahcupluk, agresiflik, yumuşak başlılık, tembellik, heveslilik, güvenilirlik ve sakinlik vb) üzerinde durmuştur. Anılan özellikler bireyde farklı durum ve koşullarda aynı şekilde istikrar gösterdiği takdirde bunlara ayırıcı özellik adı verilmektedir. Bunlar, bireyi genel olarak diğerlerinden ayıran ve bireyin davranışlarını açıklamada kullanılan, istikrar gösteren özellikleridir (Camgöz, 2009: 39).

Özellikler kuramı diğer kurumlara göre kişilik davranışlarına farklı bir açıdan bakmıştır. Kişilerin toplumsal yönünün yerine olaylara verdikleri farklı tepkiler üzerine çalışmışlardır. Bu kuramla araştırmacılar kişi davranışlarını belirleyen ve değişmeyen özelliklerini açıklamışlardır (Isır, 2006: 50). Özellik yaklaşımına göre, kişiliğin ortaya çıkması kişilik özelliklerinin bilinmesine bağlıdır. Kişilik özellikleri zıt sıfatlarla ifade edilebilir; zararlı-yararlı, etkin-sessiz, girişken-ürkek, emin- kuşkucu, sınırlı-sakin gibi.

Bu sıfatların bir birleri ile etkileşimlerinin değerlendirilmesi ile davranış ölçülür (Aydın, 2000: 80).

Kişilik yapısı ilk olarak bireyin karakteristik özellikleri incelenerek oluşturulmuştur. Bu çalışmalarda, birey özelliklerinin bazı karakteristikleri nasıl etkilediği açıklanmaya çalışılmıştır. Bunlar arasında en popüler olanlar mahcupluk, agresiflik, sakinlik, tembellik, heveslilik, güvenilirlik ve sessizlik olarak belirlenmiştir. Tüm bu karakteristikler Treyd adıyla adlandırılmıştır. Bu adlandırmada karakteristiklerin birçok şartta aynı biçimde hareket etmeleri gerekmektedir. Tüm bunlar birey davranışlarıyla açıklanabilir (Özkalp, 2004: 49).

Kişilik özellikleri ile ilgili ilk çalışma Allport ve Odbert tarafından 1936 yılında yapılmıştır. Araştırmacılar “Websters New International Dictionary”yi inceleyerek kişilik terimler listesi oluşturmuşlardır. Terimler listesi kişinin davranışlarının bir birinden farklı olduğunu iddia etmişlerdir. Bu listeden yaklaşık olarak 18.000 kelime ortaya çıkmıştır. Bu kelimelerle kişilik tanımlanmaya çalışılmıştır (Ödemiş, 2011: 71). Raymond Cattel, bu listeye faktör analizi uygulayarak 16 temel kişilik özelliği elde etmiştir. Bunlar sıcakkanlılık, sorun çözme, hareketlilik, kurallara bağlılık, strese dayanıklılık, girişkenlik, hakimlik, hassaslık, sakınma, soyut düşünme, kendini değerlendirme, değişimlere açıklık, mükemmeliyetçilik, kendine güvenme, sinirlilik, ketumluktan oluşan bir listedir (Deniz, 2007: 22).

1.1.4.3.1. Kişilik Özellik Boyutları

Kişilik ile ilgili kuram oluşturan araştırmacılar, çalışmalarını kuramına uygun bir özellik kuramı denemesi ile tamamlamıştır (Usal ve Kuşluyan, 2000: 98). Kişiliği açıklamak üzere geliştirilen özellik boyutları, insanlarda değişik zamanlarda, ortamlarda genelde değişmeyen bazı temel özellikler üzerinde durmuştur ve bu temel özellikleri ölçmek için ölçüm teknikleri geliştirmişlerdir (Baysal ve Tekarslan, 1998: 272). Özellik boyutları, kişilik kuramlarını düzenli bir hale dönüştürmüştür. İnsanların sahip olduğu özellikler, kişiliği belirlemede oldukça önemli bir belirleyicidir. Özellik boyutları, kişilik boyutlarını belirlemek amacıyla yapılan araştırmalara dayanır (Güney, 2000: 272).

1.1.4.3.2. Kişiliğin Onaltı Temel Boyutu

Cattell kişiliğin boyutlarını ölçmek için 1949 yılında bir kişilik envanteri geliştirmiştir. Kişiliği tanımlamak için binlerce kelime kullanılabilir. Ancak Cattell, kişilik ölçümü ile ilgili olarak yaptığı araştırmaların sonucunda, benzer anlamlı boyutları eleyerek kişiliği 171 boyutla tanımlamaya çalışmıştır. Cattell daha sonra birbirine yakın ve uyum içinde olan yüzeysel boyutları belirlemiştir (Güney, 2000: 273). Bu boyutlar, kişilik boyutlarını tanımlayan geniş bir kelime havuzundan seçilerek etmen analizi yöntemiyle saptanmıştır. 4.500 kelimelik havuzdan etmen analizi yöntemiyle en son on altı kişilik boyutu seçilerek belirlenmiştir (İbrahimoğlu, 2008: 98). Bu on altı kişilik boyutu aşağıdaki çizelgede görülmektedir.

Tablo: 1.1 Kişiliğin onaltı temel boyutu

1. Çekingen, ihtiyatlı-Sokulgan	2. Az Zeki-Çok Zeki
3. Duyularından Etkilenen- Düzenli	4. Çekinik- Baskın
5. Ciddi-Neşeli	6. Kestirmeci-Bilinçli ve Tedbirli
7. Uysal-Maceracı	8. Dik başlı-Duygusal
9. Güvenilir-Şüpheli	10. Pratik-Hayalci
11. Doğru, Açık-İçten Pazarlıklı	12. Kendine Güvenen-Endişeli, vesveseli
13. Tutucu-Deneysel	14. Gruba bağlı-Kendine güvenli
15. Kontrolsüz-Kontrollü	16. Rahat-Gergin

Kaynak: İbrahimoğlu, N. (2008) *Kişilik Özellikleri Açısından Örgüt-Kariyer Bağlılık Düzeyini Artırmada Sosyalizasyon ve Mentor Etkisi: Bir Örgüt Geliştirme Modeli*, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Ankara

Tablodan da anlaşıldığı gibi 4500 kelime ile tanımlanmaya çalışılan kişilik özellikleri yapılan analizler sonucunda on altı boyuta indirilmiştir. Daha sonra yapılan çalışmalarla da bu on altı boyut beş boyuta indirilmiş ve halen daha geçerliliğini sürdürmektedir.

1.1.5. Beş Faktör Kişilik Özellikleri

Kişiliğin beş temel boyutu modeli, dildeki kişiliği tanımlayan kelimelerin seçilerek analiz edildiği bir modeldir. Kişiliğin oluşumuna ilişkin ‘neden’ sorusuna değil ‘ne’ sorusuna yanıtlar aramaktadır. 1936 yılında Allport ve Oldbert İngilizcede kişiliği tanımlayan 18.000 kelime ortaya koymuşlardır. Buna kelime havuzu adı verilmektedir. Kelime havuzundan seçilen özellikler önce 8.000 kelimeye daha sonra belirsizlik taşıyan ve birbirine benzemeyen kelimeler ayıklanarak grup 4.500 kelimeye indirilmiştir. Seçilen kelimeler bir kişilik sınıflaması oluşturmak için kullanılmıştır. Bunun için karmaşık bilgi analiz yöntemleri kullanılmıştır (İbrahimoglu, 2008: 98-99). Raymond Cattell bu listeye etmen analizi uygulamıştır. Analiz sonucu kişiliği 16 boyutta listelemiştir. Bu listeleme, Beş Büyük Boyut modelinin oluşmasını sağlamıştır.

Cattell’in bu çalışma ile diğer araştırmacılara öncü olarak kişilik boyutlarının geniş bir şekilde incelemelerini sağlamıştır. Modern araştırmacılar tarafından kullanılan beş temel boyuta şekil veren Warren Norman’dır. Warren Norman, ilk çalışmasını 1963 yılında gerçekleştirerek beş temel boyutu 20 boyuta ayırmıştır. Daha sonra bu 20 boyuta etmen analizi uygulayarak beş temel boyutta ulaşmıştır. Böylece beş büyük boyut modeli yoğun istatistiksel analizler sonucu elde edilmiştir. Bu boyutlar dışadönüklük, geçimlilik, sorumluluk, duygusal dengelilik, açıklıktır. 1980 ve 1990’lı yıllarda kişiliğin beş temel boyutunu açıklama çalışmaları daha da hızlanmıştır. 1980’lerin sonu ve 1990’ların başlarında psikologlar ‘Beş Temel Boyut’ üzerinde anlaşmışlardır. Bu beş temel boyut daha sonraki yıllarda araştırmacılar tarafından kişiliği açıklayan model olarak kullanılmıştır (Deniz ve Erciş, 2008: 304-305).

Boylamsal ve gözlemciler arası çalışmalar beş boyutu göstermektedir ve bu beş boyut davranış kalıplarını ortaya çıkarma gücüne sahiptir. Bu beş boyutu ilişkin ayrıntılar, bu boyutların araştırıldığı toplumun dilinde ve kişilik sistemlerinde karşılık bulmuştur. Yine bu beş boyut farklı yaş, cinsiyet, ırk ve dil gruplarında bulunmuştur ve farklı kültürlerde farklı şekillerde ifade edilebilmektedir. Bunlarla ilgili kalıtsallık kanıtı tartışılmıştır.

Sonuç olarak bu model araştırmacılar tarafından birçok kişilik boyutu incelenerek kişiliğin temel boyutu açıklanmıştır. Bu temel boyutlar, kişilik farklılıklarını

belirleyerek kapsamlı bir şekilde açıklayan bir modeldir. Güvenilirlik, geçerlilik çalışmaları yapılmıştır. Beş büyük boyut model kişiliği geniş bir çerçevede açıklamıştır ve bu modelin yaygın olarak kullanılması sağlanmıştır. (Erkuş ve Tabak, 2009: 216-217). Kişilik boyutlarını incelemek için çok sayıda kişilik modeli geliştirilmiştir. Bu geliştirilen modeller beş temel boyutla örtüşmektedir. Fakat geliştirilen bu kadar farklı modellere rağmen kişiliği en iyi şekilde tanımlayan ve araştırmacılar tarafından yaygın bir şekilde kullanılan model beş temel boyut modelidir (Yelboğa, 2006: 200). Kişiliğin beş temel boyutu aşağıda kısaca açıklanmaktadır.

a) Dışadönüklük

Dışadönük kişilik boyutuna sahip insanlar dış ilişkileri iyi, sosyal, kararlı, konuşkan ve aktiftirler. Dışadönük kişiler diğer insanlarla birlikte olmayı çok sever. İçedönük kişiler ise tek başına olmaktan mutluluk duyar. Dışadönük kişilerin cana yakın, akif, mutlu, coşkuyu arayan ve baskın olma durumu fazla; mesafeli, durgun, içedönük yalnızlığı tercih eden biri olma durumu azdır (Yelboğa, 2006: 199).

Dışadönük bireyler toplum içinde olmayı severler. İnsan canlısı, konuşkan, iyimser, eğlenmeyi seven, aktif, risk üstlenebilen, duygularını gösteren, sevgi dolu insanlardır. İçedönük bireyler ise utangaç, sessiz, çekingen, coşkun olmayan, ağırbaşlı, mesafeli ve görev odaklıdır (Yürür, 2009: 27).

Dışadönüklük kişilik boyutuna sahip kişiler çoğunlukla sosyal olma, sokulgan olma, hakkını savunma, iddialı olma aktif ve konuşkan olma boyutlarına sahiptirler. Dışadönüklüğün iki önemli bileşeni hırs-tutku ve arkadaş canlısı olma durumudur. Bu boyuta sahip insanlar oldukça etkindirler. Ayrıca, üstün gelme ve ödül kazanma isteği dışadönük insanlar için temel motivasyon araçlarıdır (Demirkan, 2006: 59-60).

Dışadönük bireylerin, grup içi iletişimleri kolaydır. Kaynakların bulunması ve kullanılması gibi konularda öncülük ederler. Kısaca dışadönük bireylerin dış dünyaya açık bireyler olduğu söylenebilir (Soysal, 2008: 419).

b) Duygusal Dengelilik

Duygusal dengelilik boyutuna sahip kişiler yaşamlarında güvenli, sakin, endişeli olmayan boyutlara sahiptir. Bu boyutun karşı boyutunda ise kararsız, endişeli, mutsuz

kişiler yer alır. Duygusal dengeli kişilerin huzurlu, kendine güvenen, sabreden, eleştiriye açık, strese dayanıklı olma durumu fazla; kaygılı, sinirli, utangaç olma durumu azdır (Yelboğa, 2006: 199).

Duygusal dengesiz bireyler özgüveni olmayan, ürkek, çekingen, asabi, korku içinde yaşayan, çevresi ile uyumlu olmayan, kendini güçsüz ve çaresiz olarak görmeyi ifade ederken; duygusal dengeliklik, sessiz, rahat, güvenilir, güçlü, neşeli, mutlu ve hayatından memnun olmayı ifade etmektedir (Yürür, 2009: 28).

c) Sorumluluk

Sorumluluk boyutuna sahip kişiler yaşamlarında sorumlu, bağımlı, dikkatli, disiplinlidirler. Bazı araştırmacılara göre sorumluluk boyutuna sahip bireylerin başarılı olma istek ve çabaları oldukça yüksek olarak tanımlanmaktadır. Bu boyutun zıt tarafını ise, dikkatli olmayan, planlamayı yapamamış, sorumluluk sahibi olmayan ve kurallara uymayan boyutlara sahip bireylerden oluşur. Sorumluluk boyutuna sahip kişilerin sistemli, azimli, başarıya yönelimli, hırslı, titiz olma gibi boyutları taşıma durumu yüksek, dikkati kolay dağılan ve düzensiz olma boyutlarını taşıma durumu ise düşüktür (Yelboğa, 2006: 199).

Yüksek sorumluluk duygusuna sahip bireyler dikkatli, öz disiplinli ve başarıya duygusuna sahiptirler. Sorumluluk sahibi olmayan bireyler ise dikkatten uzak, sorumsuz, planlama yapmama ve düzensiz olma gibi boyutlar gösterirler (Erkuş ve Tabak, 2009: 217).

Sorumluluk boyutu insanların güvenilirlik ve kararlılıkları ile ilgiliyken, sorumsuzluk boyutu ise insanların kararsız, tembel, görevden kaçan ve dikkatsizlikleri ile ilgilidir (Yürür, 2009: 27).

d) Geçimlilik

Geçimlilik boyutuna sahip kişiler iyi huylu, güvenilir, yardımsever, işbirliğinden yana olan, bağışlayıcı boyutları olan tiptirlerdir. Bu tipin diğer ucunda yardımsever olmayan, inatçı, hemen parlayan, diğer insanlarla iyi ilişkiler kuramayan kişiler yer alır. Bu tipin boyutlarını taşıyan kişilerin alçak gönüllü, iş birliğini seven, samimi, anlayışlı

ve uyumlu olma durumu yüksek; şüpheli, inatçı, dik başlı, rekabetçi ihtiyatlı olma durumu düşüktür (Yelboğa, 2006: 199).

Geçimli kişiler, yumuşak kalpli, iyi huylu, güvenilir, yardımsever, merhametli, kolay aldanan dürüst bireyleri ifade ederken; geçimsiz kişiler ise alaycı, kaba, kinci, merhametsiz, sinirli ve işbirliği yapmayı sevmeyen bireyleri ifade eder. Geçimlilik boyutu yüksek düzeyde olan bireyler birlikte yapılan işleri daha çok severler ve bunun gibi işlerde görev alırlarsa daha çok verimlilik gösterirler (Yürür, 2009 :27).

Geçimli kişiler, arkadaşça davranırlar, işbirliği yapmayı ve birlikte çalışmayı severler, hoşgörülü ve kibardırlar, güven verirler, sınırları genişler ve alçakgönüllüdürler. Bu boyutlara hakim yöneticiler çalışanlarını dinler onların ihtiyaçlarını karşılar ve onlarla sürekli iletişim halinde kalarak yüksek edim göstermelerini sağlarlar (Soysal, 2008: 419).

e) Açıklık

Açıklık kişilik boyutu araştırmacılar tarafından en karmaşık olarak belirlenen boyuttur. Bu tipteki insanlar hassas, esnek, yaratıcı, meraklı olma boyutlarına sahiptir. Bu tipin diğer boyutunda ise değişime dirençli, yeni fikirlere kapalı, dar görüşlülük boyutlarına sahip kişiler bulunur. Açıklık boyutuna sahip kişilerin yaratıcı, analitik, başka görüşlere açık, duyarlı olma boyutlarına sahip olma durumu yüksek; gerçekleri savunan, ilgisiz olma durumu düşüktür (Yelboğa, 2006: 199).

Açık insanlar kültürlü olma, meraklı olma, sosyal olma ve insanlarla çabuk kaynaşma gibi boyutlara sahiptirler. Bu tip kişiler ister yönetici isterse de alt departman işgörenleri olsun kendilerine verilen görevleri hemen benimserler. Ayrıca açıklık boyutuna sahip bireyler yaptıkları işleri diğer işgörenlerle birlikte yaparlar ve asla problem oluşturmazlar aksine problem çözüme odaklıdır (Soysal, 2008: 419).

Açıklık boyutuna sahip bireyler meraklı, başka görüşlere açık ve bilgili olma boyutlarının fazla olması öğrenme edimlerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Kapalılık boyutuna sahip bireyler ise geleneklerine bağlı, yeni fikirlere kapalı, kültürlü olmayan ve ilgisiz olan kişilerdir (Yürür, 2009: 27).

Beş faktör kişilik modelinin ilk adımları Thurstone'un 1934 yılında ve Allport ve Odbert'in 1936 yılında yaptığı çalışmalara dayanır. Kişiliğin temel boyutlarını temsil eden bu beş faktör, dört önemli noktaya dayanmaktadır:

- a) Boylamsal ve gözlemciler arası çalışmalar bu beş faktörü göstermektedir ve davranışlar üzerinde etkisini ve gücünü uzun süre korumaktadır,
- b) Her bir faktörle ilişkili olan özellikler, bu özelliklerin araştırıldığı toplumun dilinde ve kişilik sistemlerinde bulunmuştur,
- c) Bu faktörler, farklı yaş, cinsiyet, ırk ve dil gruplarında bulunmakla birlikte, farklı kültürlerde farklı şekillerde ifade edilebilmektedirler,
- d) Kalıtsallık kanıtı tartışılmaktadır (Demirkıran, 2006 : 59).

John ve Srivastava (1999)'ya göre, beş faktör kişilik yaklaşımının yakın geçmişine ilişkin bilgiler 1960'larda yapılan çalışmalarda bulunulabilir, ancak yaklaşımın köklerine bakmak için 1920'lerde yapılan çalışmalara değin uzanmak gereklidir. Beş faktör yaklaşımının tohumu olarak sayılabilecek ilk çalışma Allport ve Odbert tarafından 1936 yılında yapılmıştır. Allport ve Odbert, İngilizce sözlük üzerinde yapmış oldukları bir çalışmada bireylerin kişiliklerini tanımlamak için kullanılabilecek 18,000 kelimeye ulaşmışlardır.

Allport ve Odbert'in ortaya çıkarmış oldukları bu kelimeler, bir bireyi diğerlerinden ayırmada kullanılabilecek türde, yani bireylerin birbirlerinden farklılıklarına işaret eder nitelikteki kelimelerdir. Yapılan bu çalışma, bireylerin kişilikleri hakkında bilgi verecek bir envanterin oluşturulabilmesinde yeterli kabul edilebilecek durumda olsa da o günkü mevcut hali ile bireyler arasındaki farklılıkları kişilik özellikleri çerçevesinde tam olarak ortaya koymaya yeterli kabul edilebilecek durumda bir çalışma değildi (Shaye, 2009: 12).

Kişilik üzerine yaptığı çalışmalar ile öncü isimler arasında yer alan Allport kişiliğin çevre ile uyumlu olduğunu belirtmiştir. Bu uyum bireyin psiko-fizyolojik sistemlerinin en etkin bileşimi olarak tanımlamıştır. Allport'un dile getirmiş olduğu bu tanım, modern psikolojinin kişilik ile ilgili düzenleyici, tamamlayıcı, uyumlu ve

bölümleyici kavramlarının neredeyse tamamını kapsamaktadır. Uyuma bağlı olan ve devamlı değişen ve büyüyen işlevler etkin bir bileşimi oluşturur.

Tablo 1.2: Beş faktör kişilik özellikleri yaklaşımının tarihsel gelişiminde belirli isimler

Yıllar	Beş Faktör Kişilik Özellikleri Yaklaşımının Tarihsel Gelişiminde Belirli İsimler
1930'lar	Thurstone (1934); Allport and Odbert (1936).
1940'lar	Cattell (1943b, 1945); Eysenck (1947); Guilford (1948); Fiske (1949).
1950'ler	Cronbach and Meehl (1955); Cattell (1957); Loevinger (1957); Guilford (1959).
1960'lar	Tupes and Christal (1961); Tupes and Kaplan (1961); Norman (1963, 1967); Borgatta (1964).
1970'ler	Adcock (1972); Eysenck (1972); Cattell (1973); Hofstee (1976); Howarth (1976). Goldberg (1977); Tomas (1977); Brokken (1978); Digman (1979).
1980'ler	Goldberg (1980, 1981, 1982); Digman and Takemoto-Chock (1981). Goldberg, and Angleitner (1984); Conley (1985); Costa and McCrae (1985). Hogan (1986); Borkenau (1988); Botwin and Buss (1989); Peabody and Goldberg (1989).
1990'lar	Goldberg (1990); Trapnell and Wiggins (1990); Costa and McCrae (1992a, 1992b). Judge and Cable (1997); McCrae and Costa (1999).

Kaynak: Jia, H. H. (2008). *Relationships Between the Big Five Personality Dimensions and Cyberloafing Behavior*. Doctoral Dissertation, Southern Illionis University Carbondale, Illionis.

Psiko-fizyolojik sistemler, alışkanlıklar, özel ve genel tutumlar ve diğer psiko-fizyolojik sistemleri kapsar. Belirleyicilik kavramı kişiliği farklı yönleri ile açıklar. Belirleyicilik kavramına göre kişiliği oluşturan tüm etmenler aynı zamanda kişilik davranışlarını da etkiler. Bu etmenler uygun ortamlarda kişilerin davranışlarını ve ifade biçimlerini belirlerler. Özel olma kavramına göre ise, her birey zaman içerisinde kendi kişilik özelliklerini geliştirirler. Kişilik, zaman içinde ortama göre niteliksel bir özellik taşır. Çevreye uyum hem işlevsel hem de evrimsel bir önem taşır. Kişilik, Allport'a göre bir sağ kalma biçimidir, ancak uyum ise bu sağ kalışın sağlıklı olma boyutunu kapsar (Yanbasta, 1990: 207).

Allport ve Odbert (1936)'in çalışmalarının sonrasında Cattell, 1943 yılında yapmış olduğu çalışmalar neticesinde, Allport ve Odbert'in çalışmasından elde etmiş olduğu 4,504 kelimedenden hareket ederek bireylerin kişilik özelliklerini tanımlamak için kendi kümelemesini oluşturmuştur (Shaye, 2009: 3). Cattell 4.500 özellik ifadesini 35 değişkene indirgemiş ve yaptığı faktör analizleri sonucu 16 Kişilik Faktörünü elde etmiştir. Cattell'in 16 faktörlü ölçeği (16PF) ve kelime (lexical) hipotezi olarak bilinen kuram kişiliği 16 boyutta ele alır. Etmenler kişilik özelliklerini tanımlayan geniş bir kelime havuzundan seçilerek etmen analizi yöntemiyle saptanmıştır. 4.500 kelime havuzundan etmen analizi yöntemiyle önce 180 etmen daha sonra 42 ve en son 16 etmen seçilerek belirlenmiştir (Şengül, 2008: 34). Bu kuramla bağlantılı olarak gelişen beş faktör modeli ise Cattell'in 16 etmenli ölçeğine benzer şekilde, dildeki kişiliği tanımlayan kelimelerin (lexical) seçilerek analiz edildiği etmen modelidir. Başka bir ifadeyle beş faktör bir diğer adıyla beş büyük (büyük beşli) modeli, kişiliğin oluşumuna ilişkin "neden" sorusuna değil, "ne" sorusuna yanıtlar aramaktadır (İbrahimoğlu, 2008: 99).

Cattell çalışmalarında kişiliğin kaç tane temel özelliğinin olduğunu belirlemeye çalışmayı ana hedef olarak belirlemiştir. Psikologlar yüzlerce özellik belirlemiş ve ölçmüşlerdir. Cattell, kişiliğin yapısının belirlenebileceğini söylemiştir. Bunu da birbirleri ile etkileşimde olan özellikleri sınıflandırarak ve birbirinden ayırarak yapılabileceğini belirtmiştir. Bu yapıyı oluşturmak için Cattell, faktör analizi adlı bir istatistik tekniğini kullanmıştır (Burger, 2006: 248). Adams ve Sutker (2001)'e göre, Cattell, kişiliğin bireylere sosyal çevrede nasıl davranmaları gerektiğini belirten ve

onlara yön veren etmenler bütün olarak tanımlamaktadır. Cattell (1977)'e göre psikoanalitik kuramı ile öğrenme kavramı birbirleriyle etkileşim içerisinde. Bu etkileşim kişiliğin yaş dönemleri izlenerek oluşturulur. Cattell, Seally ve Sweney (1966), kişilik gelişimi ve yapılanmasında çevrenin çok önemli olduğunu vurgulamışlardır. Çevre içerisinde en etkili etmenin aile olduğunu belirtmişlerdir (Kaşlı, 2009: 22).

Cattel (1977)'e göre insan davranışı kendi içinde kurallıdır ve yapısal mevcudiyeti içindeki ilişkilerine dayanarak anlaşılabilir. Bu yapıların bazıları dürtülerden ibarettir ve bu dürtüler enerji kaynaklarıdır ki davranışın sürekliliğini sağlamaktadırlar. Genel olarak özetlemek gerekirse; Cattel (1977)'e göre kişilik, tanımlanmış ortam ve tanımlanmış ruh halinde davranışı belirleyendir. Kişiliğin açıklanmasında Cattel için temel unsur özelliktir. Özellik, genel tepki eğilimlerin ve göreceli olarak sürekli olan davranışın şeklini ifade eder ve kişiliğin parçalarını oluşturur. Kişiliği araştırabilmek için bu özellikleri sınıflandıran Cattel, özellikleri genel birçok insanda bulunabilir nitelikteki (zekâ gibi) ve özgün (kişiye mahsus) özellikler diye ikiye ayırmıştır.

Cattel (1977)'de yapmış olduğu çalışmalarda ayrıca üçlü bir ayrıma gitmiş, a) yetenek (tanımlanmış ortamın karmaşıklığında bireyin becerisini gösterir mesela zekâ gibi), b) dinamik (motivasyonu ve bireyin ilgilerini gösteren hırslılık gibi) özellikler şeklinde bir ayırım yapmıştır. Tüm bu ayrımlardan da önemli olan ayırım ise c) kaynak özellikler (source traits) ve yüzeysel özellikler (surface traits) şeklinde olmaktadır. Yüzeysel özellikler gerçek kişilikten ziyade yüzeyde olan davranışı gösterir. Kaynak özellikler ise gerçek kişilik özelliğidir. Kaynak özellikler çevrenin etkisinin üstün olduğu özellikler kaygısızlık gibi ve kalıtımın üstün olduğu özellikler (zekâ gibi) diye ikiye ayrılabilir (Yakut, 2006: 53).

Bu zamana dek gerçekleştirilen çalışmaların sonrasında Norman'ın (1963)'da yapmış olduğu araştırma neticesinde bireylerin kişilik özellikleri beş boyut altında toplanarak açıklanmıştır. Bu boyutlar, Norman tarafından; “Dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge ve kültür” olmak üzere beş kişilik faktörü şeklinde tanımlanmıştır. Norman, kendisi gerçekleştirmiş olduğu bu sınıflandırmayı “kişilik özelliklerinin yeterli sınıflandırması” adı altında sunmuştur (Tekin, 2012: 114).

Allport ve Odbert ile Cattell'in (1943)'da geliştirmiş oldukları boyutlar listesi üzerinde Norman, 75 semantik 40 sınıflandırma yapmıştır. Goldberg, bu listeyi kullanarak, 1.710 sıfattan oluşan bir kişilik ölçeği hazırlamış ve beş faktörlü bir sınıflandırma elde etmiştir. Beş faktör kişilik özellikleri kuramının gelişim öyküsünün başlangıç aşamalarında yer alan diğer bir isim olan Goldberg, ilk çalışması olan 1990 yılında 75 kümede gruplandırılan 1431 sıfat kullanmıştır. İkinci çalışmasında 133 benzer kümede gruplandırılan 479 oldukça yaygın terim kullanmıştır, üçüncü çalışması 339 özellik teriminden türeyen 100 kümeden oluşan bir setle sonuçlanmıştır (Şengül, 2008: 34). Bu arada diğer bir tarafta çalışmalarını yürütmekte olan Hans Eysenck, üç temel kişilik özelliğine dayanan kendi kişilik envanterini geliştirmiştir. Eysenck'in envanterinde belirttiği üç temel kişilik özelliği; içe-dışa dönüklük, nevrotiklik (duygusal denge) ve psikosizmdir (Tekin, 2012: 114).

Goldberg'in 1990 yılı raporlarındaki bulgular da ayrıca beş faktör yapısını teşvik etmiştir. Goldberg'in çalışması sonuç olarak beş büyük faktör yapısına değişken sağlayacak İngilizce özellik sıfatlarının geniş bir örneğinin analizinden sonuç çıkarmak için uygun görünmektedir. Bundan dolayı hemen hemen bütün terimler modelin içinde temsil edilmektedir. Dahası özellik tanımlarının temsilci seçimlerinde anlamlı benzerliklerin değerlendirilmesi analizinden, beş faktör yapısının farkını açığa çıkarmak mümkündür. Goldberg tarafından verilen beş büyük faktör yapısı, İngilizce kişilik özelliği sıfatları arasındaki ilişkileri karakterize eder ve diğer dillerde olduğu gibi, bu yapı, genellemeleri keşfetmek için uygun bir niteliğe sahiptir (Şengül, 2008: 34).

Goldberg, o tarihe dek geliştirilmiş olan beş faktör kişilik özellikleri yapısının bireylerin kişilik özelliklerini tanımlaması açısından oldukça güçlü ve çevreleyici bir özellikte olduğunu belirtmiştir. Goldberg, bu nedenle literatürde "beş faktör" deyimini kullanan ilk araştırmacı olarak anılabilir. Goldberg, beş faktör yapısı üzerine yapmış olduğu çalışmalar neticesinde, beş faktör yapısını daha da geliştirerek biri elli diğer yüz maddeden oluşan iki adet ölçek ortaya çıkarmıştır, bu şekilde Goldberg'in tanımlamış olduğu şu beş faktör ortaya çıkmıştır; İçe-dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge, entelektüel hayal gücü. Bu arada kendi çalışmalarını gerçekleştirmekte olan Costa ve McCrae 1985 yılında kendilerinin NEO-PI adıyla adlandırdıkları, dışa

dönüklük, nevroizm ve deneyime açıklık boyutlarından oluşan kendi kişilik envanterlerini geliştirmişlerdir (Apple, 2011: 13-14).

Özellikler yaklaşımını benimseyen kuramcılardan Costa ve McCrae tarafından yapılan çalışma sonucunda davranış değişkenlerinin ölçümü ve puanlaması sonucunda, kişiliğin beş faktörden oluştuğu belirlenmiştir. İlk olarak 1960'lı yıllarda başlanılan kişiliği beş özeliğe belirleme çalışmaları, 1980 ve 1990'larda daha da hızlanarak önem kazanmıştır (Bolat, 2008: 91). Costa ve McCrae, yapılan çalışmaları sonucunda, Beş Faktör Modeli'ni oluşturan beş ana özelliği; dışadönüklük, duygusal dengesizlik, geçimlilik, açıklık ve sorumluluk şeklinde tanımlamışlardır (Somer ve Goldberg, 1999: 431).

Beş faktör kişilik özelliklerini oluşturan dışadönüklük, duygusal dengelilik, geçimlilik, sorumluluk ve açıklılık özelliklerini şu şekilde özetleyebiliriz.

Dışadönük özelliğine sahip kişiler, insanlarla, kalabalık toplulukla beraber hareket etmeyi severler. Dışadönük kişiler, konuşkan, heyecanlı, hareketli, iddialı ve aktif olan duyguları ifade eder. Duygusal dengelilik özelliğine sahip kişiler, kendine güvenen, sakin, mutlu, eleştiriye açık olma, güçlü ve hayatından memnun olan duyguları ifade eder.

Sorumluluk özelliğine sahip kişiler, amaç ve hedefleri olan, disiplinli işgören, hırslı ve azimli, her durumda kendi planlamasını yapabilen ve dikkatli olan duyguları ifade eder. Geçimlilik özelliğine sahip kişiler, işbirliği yapan, paylaşımcı, yardımsever, alçak gönüllü ve samimi duyguları ifade eder. Açıklılık özelliğine sahip kişiler, duygusal, sanatsal, aktif, hayal gücü olan, meraklı, sosyal olan, entelektüel duyguları ifade eder (Tekin, 2012: 127).

Beş faktör kişilik özellikleri ile ilgili tanımlamalar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 1.3: Beş faktör kişilik özelliklerini oluşturan boyutların tanımlanması

Dışadönüklük	İnsanlarla, kalabalık toplumla beraber hareket etme, konuşkan, heyecanlı, hareketli, iddialı, ve aktif olan
Duygusal dengelilik	Kendine güvenen, sakin, mutlu, eleştiriye açık, güçlü ve hayatından memnun olan
Sorumluluk	Amaç ve hedefleri olan, disiplinli işgören, hırslı ve azimli, planlama yapabilen, dikkatli olan
Geçimlilik	İş birliği yapan, paylaşımcı, yardımsever, alçak gönüllü, ve samimi olan
Açıklılık	Duygusal, sanatsal, aktif, hayal gücü olan, meraklı, sosyal ve entelektüel

Kaynak: Tekin, Ö.A. (2012). *Yabancılaşma Ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya.

Beş temel faktörün doğallığı hakkında bazı anlaşmazlıklar olmasına rağmen, dilin hiyerarşik bir düzenleme ile kişiliğin tanımlanabileceğine ilişkin yaygın bir görüş birliği vardır. Bu görüş birliğinde, beş faktör modeli ile daha kısa bir zamanda davranış tarzlarının tanımlanmasının sağlanabileceği ve genel bir değerlendirme olabileceği düşüncesi de geniş yer tutmaktadır (Tomrukçu, 2008: 38).

1.2. İŞ EDİMİ

Edim kavramını tanımlamak, netleştirmek ve anlamını genişletmek için araştırmacılar kırk yılı aşkın süredir çalışma yürütmektedir. Değişen iş koşulları, edim kavramını ve gerekliliklerini de değiştirmektedir.

Edim kavramı araştırmacılar tarafından oldukça önemsenen ve birçok değişkenle birlikte incelenen bir olgudur. Edim, kuramsal olarak yönetim biliminin ortaya çıkışından itibaren araştırılan bir kavram olmuştur. Yönetimi bir bilim olarak ele alan ilk araştırmacılar edim üzerinde durmuştur. Günümüze kadar önemini koruyan ve

rekabetçi iş yaşamında her geçen gün önemi daha da artan edim kavramına ilişkin çeşitli tanımlamalar yapmak mümkündür.

Sözcük anlamı olarak edim Türk Dil Kurumu tarafından “herhangi bir olayı veya durumu başarma isteği ve gücü” olarak tanımlanmıştır (www.tdksozluk.com). Başka bir tanımda edim, “ bir vazifeyi ifa etmekte olan bir kimsenin, halihazırda başarabildiği bir şeydir”(Seyyar, 2007: 307).

Edim, bir kişinin sahip olduğu bilgi, beceri ve yeteneklerini nasıl ve ne kadarını kullanabildiğini içeren bir kavramdır. Bireyin sahip olduğu yeteneklerini hedeflerini gerçekleştirmek ve bir işi belli zaman içerisinde başarılı bir şekilde tamamlaması olarak tanımlanır(Yıldız vd., 2008: 238-239).

Edim, "bir işi yapan bireyin, bir ekibin ya da bir örgütün, o işle ilgili beklentilerin nasıl ve ne kadarının gerçekleştirildiğinin nicelik ve nitelik olarak açıklanmasıdır" (Akal, 1992: 1). Edim; kişilerin belirlenen hedefler doğrultusunda yaptıkları çalışmaların, belli bir zaman içerisinde, belli kurallarla değerlendirilmesi ve yorumlanmasından sonra elde edilen sonuçlardır (Tural, 2007: 51).

Edim, amacın gerçekleştirilme derecesidir. Bir işi yapan bireyin, ekibin ya da örgütün o iş aracılığıyla, hedefe göre nereye ulaşabildiğini gösterir. Dolayısıyla edim, işgörenin görevlendirildiği işi ne ölçüde yapabildiği ve işin ne kadarın gerçekleştirdiğini ölçen bir fonksiyondur. İşgörenin görevini tamamlaması için yaptığı her eylem bir edim davranışdır (Argon, 2004: 12).

Edim konusundaki araştırmacılar, edimi belli bir zaman içerisinde elde edilen sonuçlar olarak tanımlamışlardır. Araştırmacılara göre birey kendine verilen görevi başarılı bir şekilde gerçekleştirmesi sorumluluk ve görev bilincinin yüksek olduğunu ve bunun sayesinde elde edikleri sonuçlar yüksek edim gerçekleştirdiklerini belirtmişlerdir. Fakat birey bu görevlerinde elde edikleri sonuçlar olumsuz olması görevlerinde başarısız olduklarını ve düşük bir edim gösterdiklerini tanımlamışlardır (Özgen vd. 2005: 227) .

1. 2. 1. İş Edimi Kavramı

Türk Dil Kurumun'un yaptığı tanımlama örgütsel anlamda iş edimi tanımlamalarından çok da farklılaşmamaktadır. İş edimine ilişkin birçok tanımlamadan söz etmek mümkündür. Griffin, Neal ve Parker'a (2007) göre iş edimi; bireylerin iş tanımında yer alan görev ve iş sorumluluklarının yeterliliğiyle değerlendirilir. Blanchard'a (1993) göre iş edimi, işletmenin hedeflerine ulaşmadaki başarı seviyesinin ölçülmesidir. İş edim bir çıktıdan çok, yeterliliğin ölçülebilir olduğu bir davranış türü olarak tanımlanmaktadır. İş edimi, işin bir parçası olarak çalışanların işe yönelik faaliyetleridir (Borman ve Motowidlo, 1993: 71-98). İş edimi tipik olarak, işgörenlerin yaptıkları işe göre kazandıkları ücrete göre gösterdikleri gayret olarak değerlendirilmektedir. Kazanılan ücret yeterli ise işi gerçekleştirmek için işgören yüksek edim gösterir, ancak ücret yetersiz ise işgören mutsuz olur ve düşük edim gösterir(Rousseau ve McLean, 1993: 1-43).

Öncer, iş edimini, bir işi, fiili, eseri yapma, yerine getirme, çalışma ve işleme olarak tanımlarken (Öncer, 2000: 134); Akal, bir işi yapan bireyin, o işle amaçlanan hedefe yönelik olarak neye ulaşabildiği ve neyi sağlayabildiğinin nicel ve nitel olarak ifadesi şeklinde tanımlamaktadır (Akal, 1992: 1).

İş edimi, bir işin miktar, nitelik, zaman ve maliyet etkinliği dikkate alınarak yapılması anlamı şeklinde tanımlanmasıdır (Smith ve Goddard, 2002: 250). Bu tanımların ortak özelliği bireyin kendi çıktılarının ne derece yeterli olduğuna ilişkin bir kavramdır. İş edimi hem işletme bazında hem de bireysel bazda ele alınmaktadır.

Rekabetçi ortamlarda işgörenlerin iş edimi çok önemli bir konudur ve iş edimini arttırmak insan kaynakları yönetiminin en temel sorunlarından biridir. Hizmet mükemmeliyetini sürdürmenin ana unsuru iyi edim sergileyen çalışanlardır (Akgün, 2009: 40). Özellikle turizmin emek yoğun bir sektör olması nedeniyle çalışanların hizmet kalitesi oldukça önemlidir. İşgören ediminin niteliği doğrudan müşterilere yansımaktadır ve bu da bütünsel işletme edim algısını etkilemektedir. Örgütsel davranış alanında önemli olan bir diğer unsur da çalışanların iş doyumunun yüksek olmasıdır. Bu çalışmada iş doyumunu yerine iş ediminin ele alınma nedeni, örgütlerin memnuniyetten çok iş edim ile ilgilenmesidir. Değişen ve çeşitlenen günümüz iş dünyasında iyi iş edimi

sergileyen işgöreni işe almak ve bünyesinde tutmak, işletmeler için oldukça zorlayıcı olmaktadır.

İşletmeler, örgüt hedeflerine ulaşabilmek, uzmanlaşmış olduğu alanda mal ve hizmet üretebilmek veya pazarlayabilmek ve rekabet üstünlüğü sağlayabilmek için yüksek iş edimi ile çalışan bireylere gereksinim duyar. İş edimi, örgütler için olduğu kadar bireyler için de oldukça önemlidir. Verilen görevleri yüksek iş edimi düzeyiyle yerine getirmek ve başarmak, iş doyumunun, uzmanlaşmanın ve bireyin kendisiyle gurur duymasının bir kaynağı olabilmektedir. Düşük iş edimi sergilemek, verilen görevleri yerine getirememek ve hedeflere ulaşamamak, iş doyumsuzluğa ve kişisel başarısızlığa yol açabilir. İş edimi, finansal yönden ödüllendirilen ve bireye çeşitli faydalar sağlayan bir davranıştır. İş edimi, bireyin gelecekteki kariyer gelişimi ve emek pazarındaki başarısı için ana bir önkoşuldur (Motowidlo & Van-Scotter, 1994: 475).

İşgören kendisine verilen görevleri güçlü bir moral ve motivasyonla yüksek bir edim göstererek gerçekleştirirler. Bunun sağlanması işletmelerin iş görenlere yüksek ücret vermesine, işgörene kendini huzurlu hissedeceği bir çalışma ortamının sağlanmasına, işgörenin doyuma ulaştırılmasına ve gerekli ödüllendirilmenin yapılmasına bağlıdır çünkü işletmeler hedeflerine ve beklentilerine ulaşmaları için işgörenin yaptığı işte istekli ve gayretli olması sağlanmalıdır (Gupta, 1982: 135-136).

İş edimi, bilimsel bir araştırma konusu olduğu gibi, işletmeler, yöneticiler ve işgörenler tarafından da dikkatte alınması gereken önemli bir konudur. Çünkü işletmeler kendileri için belirledikleri amaç ve hedefleri yakalamak ve diğer işletmelerle rekabet gücü elde edebilmek amacıyla başarılı iş edimi gösteren iş görenlere sahip olmaları gerekir. Başarılı ve eksiksiz bir biçimde yapılan iş edimi işgörenler için çok önemlidir. İşgörenler tarafından tamamlanan başarılı ve eksiksiz bir işgörmeye, işgörenlere daha iyi bir kazanç elde etmelerine, güzel bir kariyer yapmalarına ve toplumda saygınlık kazanmalarına yardımcı olur. Bunun için işletmeler tarafından kendilerine verilen görev ve sorumluluklarını tam ve eksiksiz bir biçimde tamamlamaları bireye yaptığı işten mutluluk duyulması ve işten doyum alınması gibi pek çok iş sonuçlarına ulaşmalarını sağlar (Sonnentag ve Freese, 2002: 25).

İş edimi terfi, personeli işte tutma v.b. kararlar açısından önemli rol oynar. Aynı zamanda, iş edimi gelişmeye yönelik geri bildirim önemli bir kaynağı olarak kullanılır. Bu nedenle birçok araştırmacı ve örgüt etkili bir iş edimi sağlayan değişkenleri bulmak için çaba sarf etmişlerdir (Steven vd, 2000: 1).

Bir örgütte işgörenlerin iş edimi bir çok değişkenden etkilenebilmektedir. Bunlar; yaş ve cinsiyet, deneyim, gözlem zamanı, kişiler arası ilişkiler, değerlendirme formatı, işyerindeki sapkın davranışlar ve örgütsel siyaset gibi değişkenlerdir. Ayrıca iş deneyimi ve eğitimin de iş edimine dolaylı ya da doğrudan etkisi olduğunu bulan araştırmalarda da mevcuttur (Ertan, 2008: 42). Öğrenme ve iş deneyimi, iş edimini olumlu yönde etkiler. İş deneyimi çalışana, örgütte yeni bir bilgiyi öğrenme kolaylığı sağlar. Böylece yüksek iş deneyimi ve eğitimle, birey iş edimini daha yüksek bir düzeyini başarmak için fırsat bulur (Schmidt ve Hunter, 2004: 167).

Etkili bir iş edimi birbirine bağlı üç faktörle açıklanmıştır. Bunlar; bireysel farklılık, işin gereklilikleri ve örgütün yapısıdır. Bireysel farklılıklar, bireyin yerine getirdiği iş için gerekli olan yetenekleri ifade eder. İşin gereklilikleri, yapılacak iş için gerekli olan donanımı, işi yapacak olan kişinin özelliklerini ifade eder. Birey yüksek iş edimi sergilerken onu etkileyen diğer unsurda örgütün politikaları, prosedürleri yani örgütün yapısıdır (Ertan, 2008: 44).

İş edimini etkileyen faktörlerden olan bireysel farklılıklar, özellikle öğrenmeye ilişkin faktörlerde ortaya çıkmaktadır. Örneğin, bir çalışan diğerine göre daha çabuk öğreniyorsa, öğrendiklerini tecrübesi ile birleştirmesi de daha çabuk olacaktır. Böylece daha yavaş öğrenen bireye göre edimin daha yüksek bir düzeyini gösterecektir. Daha çabuk öğrenen bireyler karmaşık bir işle karşılaştıklarında bilgiyi daha kolay işleyebilmektedir. Yani genel öğrenme düzeyi yüksek olan bireyler deneyimlerini ve iş bilgilerini yüksek edime dönüştürebilmektedir (Kuncel, vd., 2004: 167).

Bireylerin çalışma anında içinde buldukları fiziksel ve ruhsal durumları da edimlerini etkilemektedir. Duygusal yorgunluğun edimle negatif bir ilişki içinde olduğunu ifade eden çalışmalar mevcuttur. Hafta sonunu dinlenmiş ve sosyal aktiviteyle geçirmiş çalışanların ilk iş günlerinde edimlerinde olumlu bir artış olduğu

gözlemlenmiştir. Bu artış özellikle bireyin görev ediminde artışa neden olmaktadır (Fritz ve Sonnentag, 2005: 13).

İş edimini etkileyen faktörler, dört başlık altında sınıflandırılmaktadır. Bunlar (Öz ve Seyyar, 2007);

1. Örgüt Faktörleri: Belirli örgütsel değişimler, riskli girişimler, aşırı rekabet baskıları, bürokratik ortamlar, düşük iletişim, sınırlı ağ sistemleri, aşırı merkezileştirilmiş şirket kaynakları.
2. Yönetici Tarzı: Otoriter zihniyet, yüksek kontrol, yöneticilerin tutum davranış tutarsızlığı.
3. Ödüllendirme Sistemleri: Keyfi ve adil olmayan ödüllendirme.
4. İş Tanımı ve Tasarımı: Rolün belli olmaması, yeterli eğitimin verilmemesi, gerçekleştirilemeyecek hedeflerin belirlenmesi, otoritenin sağlanamaması, iş çeşitliliğinin azlığı, iş edimi ile ilgili kararlara, aktivitelere ve toplantılara ilginin azlığı, yetersiz kaynak, çok fazla kaideler ve yönetmelikler, işlerin sıradanlığı, mesleki kariyer alanında ilerleyememe, anlamsız hedefler-görevler, yönetici iletişimin sınırlı olması.

1.2. 2. İş Edimi Boyutları

İş ediminin boyutları bazı çalışmalarda rol edimi ve örgütsel vatandaşlık davranışları olarak ikiye ayrılmaktadır. Rol edimi, işgörenlerin görevlerini şirketin belirlediği standartlara uygun olarak yerine getirmesiyle ilgilidir. Örgütsel vatandaşlık ise, çalışanların resmi görevlerinin dışında kalan isteğe bağlı doğal davranışlardır. Yani rol edimi, görev edimine; örgütsel vatandaşlık, bağlamsal edime denk gelmektedir. Bu tanımlama da ek olarak vatandaşlık ediminin beş boyutu olduğu dile getirilmiştir. Bunlar; dürüstlük, başkalarını düşünme, namusluluk, centilmenlik ve kibarlıktır (Ertan, 2008: 45).

İş edimi genel olarak görev edimi ve bağlamsal edim olarak da iki boyutta ele alınmaktadır. “Görev edimi, çalışanların belirli bir görevi ne kadar iyi yapıp tamamladığı; bağlamsal edim ise görevin dışındaki gönüllü katılım, ortak çalışma ve

prosedürlere uyma, örgütün amaçlarını benimseme gibi davranışlara sahip olma” ile açıklanmaktadır (Ertan, 2008: 44).

Görev ve bağlamsal edim olarak kendilerinden bekleneni yerine getiren işgörenlerin iş tatmini de yüksek olmaktadır. Örgütler, iş edimi yüksek olan bireylerle çalışmaya eğilimli olmaktadır. İş edimi düşük olan bireyler örgütten çıkarılma ve rütbe kaybı gibi durumlarla karşı karşıya kalabilmektedir. Sonuç olarak örgütlerin de işgörenlerin de amaçlarına ulaşmasında yüksek iş edimi etkili olmaktadır. İş edimi yüksek olan işgörene sahip şirketler ekonomik ve sosyal amaçlarına ulaşırken, yüksek edim gösteren işgörende örgüt içinde yerini sağlamlaştırarak, terfi olanaklarından yararlanarak, maddi manevi ödüller kazanarak amaçlarına ulaşmakta ve örgüte hizmet etmektedir (Ertan, 2008: 47).

İş edimi denilince sadece görev ediminin ifade edildiği düşünülmemelidir. İş edimi aynı zamanda bağlamsal olarak değerlendirilmelidir. Örneğin bir satış temsilcisi satış rakamlarında kendine verilen hedefi başarıyla gerçekleştirebiliyor fakat iş yerindeki diğer satış temsilcileriyle iyi geçinmiyor olabilir. Yani belirlenen bir zaman diliminde standart üretim miktarına ve niteliğine ulaştığı için görev edimi yüksek olabilir, fakat iş arkadaşlarıyla iyi geçinmediği ve olumsuz davranışlar sergilediği için bağlamsal edimi düşük olabilir. Bu nedenle son yıllarda, çalışanların edimlerini değerlendirmede her iki boyutun da ele alındığı görülmektedir. İşletmeler de işlerini başarıyla yerine getiren işgörenlerle birlikte amaçlarına daha kolay ulaşmaktadırlar. Yüksek edim gösteren işgörenlerle beraber işletmeler kurumsal hedeflerine ulaşabilmekte ve rekabet güçlerini arttırmaktadırlar (Yelboğa, 2006: 2).

1.2.3. İş Ediminin Değerlendirilmesi

İşgörenlerin iş edimlerinin değerlendirilmesi, insan kaynakları yönetiminin en önemli işlevlerinden birisidir. Şüphesiz, tüm işlevler birbirleriyle ilgili olduğundan, herhangi bir süreçteki hata diğer süreçleri de olumsuz etkileyecektir.

İş edimi değerlendirme, ortaya çıkan başarı ile hedeflenen başarı arasındaki açıklığı belirlemeye yarayan bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Yüksel, 2000: 180), “önceden belirlenen başarı kriterleri ve standartlarına göre bireylerin veya örgütün belli bir dönemdeki mevcut başarı düzeylerini veya gelecekteki potansiyellerini

saptamaya yönelik olarak yapılan çalışmalar” (Bayraktaroğlu, 2003: 79), “bir yönetici önceden saptanmış standartlara göre işgörenin işteki başarısını değerlendirmesi” (Çolakoğlu, 2005: 129) veya “örgütteki bireylerin çalışmalarını, etkinliklerini, eksikliklerini, yeterliliklerini, fazlalıklarını, yetersizliklerini gözden geçirme” (Fındıkçı, 2000: 297) olarak tanımlanmaktadır.

İş edimi değerlendirme, işgörenin motivasyonunu ve başarısını yükseltirken, aynı zamanda yönetime karar vermede kullanacağı bilgileri sağlamaktadır. İş edimi değerlendirmeyi yapan denetçiler başlıca iki rolü yerine getirmektedirler; Koçluk ve değerlendirmecilik. Denetçiler, koç olarak, çalışanı gelişmeye ve yükselmeye teşvik ederken, değerlendirmeci olarak, çalışanın örgütteki rollerini etkileyen yargıda bulunmaktadırlar. Başarı değerlendirmenin sonuçlarının işgörenlere bildirilmesi (geribildirim, feed-back), onların amaçlara ne derecede ulaştıklarını öğrenmelerine imkân tanımakta ve onları başarılı olmaya teşvik etmektedir (George ve Jones, 1999; Chiu, 2004: 83).

İş edimi değerlendirme, işgören motivasyonunu ve edimini arttırmada ve yönetime örgütün amaçlarına ulaşmak için gereken denetimi sağlamada önemli bir işgören işlevi olarak görülmektedir (Orpen, 1995; Chiu, 2004: 80). İş edimi başkaları tarafından gözlemlenen kişiler, gözlemlenmeyenlere göre daha gayretli ve istekli çalışırlar. Örneğin, futbol maçları seyircisiz oynandığında oyuncular genelde etkisizdir; seyirci olduğunda ise potansiyel enerjileri açığa çıkar, daha güzel oyun sergilerler. İş edimlerinin gözlemlendiğinin ve değerlendirildiğinin farkında olan bireylerin başkalarının varlığından etkilendikleri, muhtemelen daha başarılı olmak için daha fazla çaba harcadıkları, sonuçta daha başarılı oldukları düşünülmektedir.

Bireyin iş ediminin ölçümünden amaç, bireyin yetkinliklerinin belirlenerek faydalı olabileceği alanın belirlenmesi olduğu ileri sürülmektedir (Özer, 2001: 131). Yani, iş edim düzeyi düşük bulunan işgörenin derhal örgütten uzaklaştırılması doğru bir yol değildir. İşgörenin beceri ve yetenekleri belki başka bir bölüm için çok aranan beceri ve yetenekler olabilir. Dolayısıyla, iş ediminin değerlendirilmesi, bireyin başarılı olacağı alanlara kaydırılmasına, örgütün ve bireyin amaçlarına ulaşmalarına daha çok hizmet edeceği düşünülmektedir.

İş edimi değerlendirmenin başlıca amaçları, işgörenlere başarıları hakkında geri veri sağlamak, işgörenlerin gelişim ihtiyaçlarını tanımlamak, terfi ve ödül kararlarını vermek, rütbe indirimi ve işten çıkarma kararlarını vermek ve örgütün seçim ve yerleştirme kararları hakkında bilgi geliştirmektir (Chiu, 2004: 84). Bununla beraber, işgörenlerin bir kısmı iş edimi değerlendirmeye pek sıcak bakmaz. Çalışanların iş edimlerinin ölçülmesine soğuk bakmaları, ölçüm sonunda başarı yanında başarısızlığın da ortaya çıkması nedeniyle, belki de “ölçmemenin” en iyi yol olduğu şeklinde yorumlanmaktadır (Özer, 2001: 16).

Bireylerin iş edimi değerlendirmeye bakışlarındaki farklılık, içinde yer aldıkları kültürel çevre ile açıklanabilir. Bilindiği gibi, kültürleri “bireyci” ve “toplulukçu” olmak üzere başlıca ikiye ayırmak mümkündür. Örneğin, toplulukçu kültürlerde, insanlar olumsuz bir davranışa şahit olduklarında genellikle dışsal atıfta bulunurken, bireyci kültürlerde içsel atıfta bulunmaktadırlar (Kâğıtçıbası, 2000: 110). Yani, toplulukçu kültürden olanlar, olumsuz davranışın sebeplerini kişinin dışındaki etmenlere bağlayarak açıklarken, bireyci kültürlerde kişisel özelliklere atıfta bulunarak açıklama eğilimi yüksek olmaktadır. Dolayısıyla, bireyci kültürlerde iş edim düzeyinin düşüklüğü genellikle bireyin kendisine fatura edilirken, toplulukçu kültürlerde bireyin dışındaki nedenlere verilebilmektedir. Şüphesiz, bireylerin iş edimlerinin değerlendirilmesine sıcak bakıp bakmamaları özgüvenleriyle de ilgili olabilmektedir. Özgüveni yüksek olanların olmayanlara göre başarı değerlerine daha sıcak bakmaları beklenir. Bireyler ister sıcak baksın isterse bakmasın, iş edimi değerlendirme insan kaynakları yönetiminin en önemli ve gerekli işlevlerinden birisi olarak değerlendirilmektedir.

İş edimi değerlendirme, işgörenlerin motivasyon düzeylerini bilmelerine ve kendilerini geliştirmek için daha çok çaba harcamalarına yardımcı olmaktadır (Ertan, 2008: 50). İş edimi değerlendirmenin bireye ve örgüte başlıca yararları şu başlıklar altında toplanabilir (Bayraktaroğlu, 2003: 81-83):

- Denetçileri emrindeki çalışanlar konusunda uyarır.
- İşgörenlerin kişisel yeteneklerini tanıtır.
- Tüm işgörenlerin zayıf ve kuvvetli yanlarını tanıtıcı bilgileri sağlar ve işgörenlerle yapılacak görüşmelerde bu bilgiler dikkate alınır.
- Gereksinimlerin belirlenmesinde kullanılır.

- İşgörenlerin kapasiteleri ve başarıları konusunda bilgi kaynağı olarak kullanılır.
- Değerlendirmeler, yöneticilerle işgörenlerin kaynaşmasını sağlar.
- İşgörenlerin eksikliklerini belirler.
- İşlerin düzenlenmesine yardımcı olur.
- Yöneticilerin kararlı olmalarını sağlar.
- Etkin bir eğitim verilmesini sağlar.
- Yükselme ve başarı standartlarının belirlenmesine yardımcı olarak kullanılır.
- İşgörenlerin yüksek yeteneklilerinin belirlenmesine yardım eder.
- İşgörenlerin kötü yönleri ve uygun olmayan davranışlarını düzeltir
- Yönetim anlayışını uygun bir şekilde yayarak güven yaratır ve işgören moralinin yükselmesini sağlar.
- Elde edilen bilgiler, denetçilerin sert veya yumuşak kararlar vermelerinin haklılığı konusunda yöneticilere yardımcı olur.
- Ücret yönetiminde de iş edimi değerlendirmeden elde edilen veriler kullanılabilir.

Örgütlerde iş edim değerlendirme sorunlarının % 80'inin sistemden, % 20'sinin ise bireylerden kaynaklandığı ileri sürülmektedir (Deming, 1986; Lam ve Schaubroeck, 1999: 447). İş edim değerlendirmenin başarıyla yerine getirilmesi büyük ölçüde değerlendirmecilerin ve değerlendirme kriterlerinin doğru seçilmesi ile ilgilidir. İşgörenlerin değerlendirmeye olumlu bakmaları da önemlidir. İşgörenlerin iş edimleri değerlendirilirken, insan kaynakları yönetimindeki değişme ve gelişmelerin dikkate alınması gereklidir örneğin (Özer, 2001: 106-107):

- Dün şirketler, işgörenlerine kariyer olanakları sunarlarken, bugün herkes kendi kariyerini kendisi oluşturmaktadır.
- Dün şirketler, aile gibi iken bugün takımdır. Yöneticiler de oyuncular da kalıcı değildir.
- Dün, çalışkan olmak kişinin bir şirketteki geleceğinin garantisi iken, bugün yöneticilerin de şirketlerin de gelecek garantileri yoktur.
- Dün, kariyer demek bir çizgi çizmek ve onu hayat boyu izlemek demek iken, bugün bir profesyonel hayatı boyunca en az bir kez kariyer değişikliği yapmakta, ikisi kendi iradesi dışında olmak üzere en az dört kez şirket değiştirmektedir.

- Dün, “sakın geri adım atma, yolundan şaşma, dolambaçlı yollara girme” denilirken, bugün zigzag yapmadan bir çalışma hayatı düşünmek mümkün görünmemektedir.
- Dün, en azından bir konuda uzman olunmalı iken, bugün birden fazla özellik ve yeteneğe sahip olmak gerekmektedir.
- Dün, kariyeri motive eden en önemli olgu para iken, bugün tatmin duygusu ve başarılı olma arzusu çoğu zaman paranın önüne geçmektedir.
- Dün, bir işgörenin gücü kontrol ettiği bütçe ve insan sayısı ile ölçülürken, bugün işgörenin gücü başkalarını etkileme ve motive etmesiyle orantılıdır.
- Dün, yeteneği olanlar daha çabuk yükselirken, bugün yetenek, yükselme ölçütlerinden sadece birisidir. Kurulan ilişkiler, organizasyonun bireye duyduğu gereksinim, hırs, hedeflere ulaşma arzusu daha önemli olabilmektedir.

1.2.4. İş Edimi Değerlendirmede Kriterler

İş edim değerlendirmenin nitelikleriyle ilgili olarak uygulamada farklı durumlar olduğu görülmektedir. Bazı işletmeler için önemli olan işgörenin işini ne derece iyi yaptığıyken, bazı işletmeler işgöreni pek çok nitelik ve özellik dikkate alarak değerlendirmektedir. Bu ifadelerle göre iki tür değerlendirme öngörülmektedir. Buna göre birinci tür değerlendirmede işgörenin işteki başarısı; ikinci tür değerlendirmede ise işgörenin potansiyeli, kapasitesi ve genel yetenekleri gibi daha kişisel özellikleri değerlendirilmektedir (Köksal, 2007: 162)

İş edimi değerlendirilirken başarıya ulaşabilmesi işin ilk önce analiz edilmesi ve daha sonra işin tanımlanmasına bağlıdır (Sabuncuoğlu, 2008: 187). Bu işlemden sonra kriterlerin belirlenmesi aşamasına geçilebilir. Kriterler seçilirken işin özelliğine uygun olmalarına dikkat edilmeli ve sadece iş verimliliği yerine işgörenin davranışı da göz önüne alınmalıdır (Sabuncuoğlu, 2008: 187). İş edimi değerlendirme ile ilgili kriterler üç başlık altında özetlenebilir (Seyyar ve Öz, 2007: 308):

1. Kişisel Beceri:

Problem çözme ve analiz yeteneği, çalışma arkadaşlarıyla etkin iletişim kurma, ekip çalışmasına yatkınlık, yardımlaşma, üstleri ile uyumlu ve koordineli çalışma,

müşterilerle iletişim kurabilme, güvenilirlik, dürüstlük, iş ahlakı anlayışı ve benzeri kriterlerdir.

2. İş Becerisi:

Bilgisini ve tecrübesini işinde kullanma becerisi, işe gösterdiği itina, ve yaptığı işin kalitesi, örgüt anlayışı, sorumluluk şuuru, hedefe yönelik çalışma anlayışı, işyeri kural ve talimatlarına uyum, inisiyatif kullanabilme yönü, verilen zamanda ve beklenen nitelikte iş üretebilme, iş yönetimi ve planlama yeteneği, mesleki ve teknik uzmanlık becerilerini yerli yerinde kullanabilme, zamanı etkin kullanma gibi kriterlerdir.

3. Hedeflerin Gerçekleşme Düzeyi:

Hedeflenen ve gerçekleşen edim düzeyini ölçme ve değerlendirme kriteridir.

İş edimi değerlendirmedeki kriterler kültürden kültüre farklılaşmaktadır. Örneğin, kültürler arası farkları dikkate alan işgörenlerde Çinliler'in devletin siyasi amaçlarını gözettiğini, ayrıca Çin aile işletmesi geleneğine sahip Çin işletmelerinin ana amacının işte aile denetimini sürdürmek olduğu saptanmıştır. Bu yüzden, diğer amaçlar daha önemli olduğundan optimalin altında başarı kabul edilebilir görülmektedir. Aileyi destekleyen işgörenlerin başarısı değerlendirilirken onların lehinde bir değerlendirme yapılmaktadır. Allen ve Griffeth (1999), bireysel iş başarısı ile işgören devri arasında önemli bir ilişki saptamıştır (Akgün, 2009: 48).

İş edimini değerlendirilmesinde önemli kriterlerden biri de değerlendirmeyi kimin ya da kimlerin yapacağıdır. Değerlendirmeyi yapacak kişiler seçilirken onların işletmeyi iyi tanımaları, değerlendirecekleri işgörenlerin işleri hakkında bilgi sahibi olmaları, yansız ve nesnel değerlendirme özelliğine sahip olmaları gerekmektedir (Tınaz, 2005: 80).

Değerlendirmeyi yapacak olan kişilerin eğitimi de onların seçimi kadar dikkat edilmesi gereken bir diğer kriter konusudur. Eğitimde; değerlendirmeyi yapacak olan bireylere, değerlendirmeye ilişkin kriterler, dereceler ve kullanılan kavramlar tanıtılır, değerlendirme formlarının doldurulması öğretilir. Bunun için eğitici toplantılar düzenlenir ve toplantılarda objektif olma ve duygusal davranmamaları üzerinde durulur (Akgün, 2009: 49). Değerlendirmeyi çalışanın ilk amiri ile birlikte ikinci ve üçüncü

derece amirler yapar. Ayrıca dışarıdan gelen biri ya da iş arkadaşları da kişiyi değerlendirebilir. Ama yaygın uygulama ilk amirin çalışanı değerlendirmesidir. Tarafsızlığı sağlayabilmek için uygulamada ikinci ve üçüncü amirler de değerlendirme sürecine katılabilmektedir (Yüksel, 2000: 184).

Bundan başka, Tubre ve Collins (2000) rol belirsizliği ve iş başarısı ve rol çatışması ve iş başarısı arasındaki ilişkileri incelemiştir (Chiu, 2004: 81). Örgütsel bağlılıkla iş edimi arasında doğru yönlü ilişkinin olduğuna ilişkin bazı araştırma bulgularına da rastlanmıştır (Brown, 2003: 4)

İşgörenlerin örgüt içindeki edimini kişisel özellik ve yetenekleri, işini başarma arzusu, yönetimin bu arzuyu harekete geçirme kabiliyeti ve sağlanan çalışma ortamı belirlemektedir (Ersen, 1997: 113).

1.2.5. İş Edimi Değerlendirme Yöntemleri

İşgörenlerin edimlerinin kimler tarafından değerlendirileceği başlı başına bir konudur. Bazıları bireylerin kendi kendilerini değerlendirmelerinin sağlıklı olmayacağını düşünürken, başkaları üstlerin değerlendirmelerinin de subjektif ve taraflı olabileceğine inanmaktadırlar. “Gerçek” edimin saptanması çok önemlidir. Gerçek edim tespit edilmediğinde, ücret ve ödül yönetimi, terfi gibi yönetim konularında yanlış kararlar alınabilecektir. İş edimi ölçüm ve değerlendirmelerinin sağlıklı olması, işgörenlerin motivasyonunu da olumsuz etkileyecektir. Dolayısıyla, nesnel ve gerçekçi değerlendirmelerin yapılmasına çalışılmalıdır.

Bireylerin edimlerinin değerlendirilmesinde daha çok değerlendirenlerin doğrudan gözlemleri ve teknikler (değerlendirmeci eğitimi, davranış günlükleri gibi) kullanılır. Bununla beraber, bireylerin edimlerinin değerlendirilmesinde çalışma arkadaşlarından, müşterilerden, astlardan ya da üstlerden elde edilen ikincil bilgiler ve fiziksel edim kanıtları da yaygın olarak kullanılmaktadır (Thorsteinson ve Balzer, 1999: 1157). Örgütlerde edim değerlendirmede başlıca şu yöntemler uygulanmaktadır (Fındıkçı, 2000: 306-318): (1) Kişisel değerlendirme, (2) üstler tarafından değerlendirilme, (3) astlar tarafından değerlendirilme, (4) çalışma arkadaşları tarafından değerlendirilme ve (5) müşteriler tarafından değerlendirilme.

1) Kişisel Değerlendirme

İşgörenlerim kendilerini kendilerinin değerlendirdiği bu yöntemde amaç, kişilerin kendilerinin iş başarılarına yönelik fikir ve düşüncelerinin belirlenmesidir (Fındıkçı, 2000: 307). Ancak, çalışanların % 90'ının kendilerini ortalamanın üzerinde değerlendirdikleri görülmüştür (Pinto ve Sobel, 2005: 86). Dolayısıyla kişisel değerlendirmenin gerçekçi olmayacağına ilişkin yaygın bir inanç vardır. Fakat bireylerin kendileri ile ilgili değerlendirmelerde pozitif olmasının psikolojik yararları da vardır. Böylece bireyler kendilerine olan güvenlerini korumakta ve başarılı olma olasılıkları da artmaktadır (Kâğıtçıbası, 1999: 244).

2) Üstler Tarafından Değerlendirilme

İş edimi değerlendirme, işgörenlerle ilgili kararların alınmasında ve gelişme plânlarında baz alındığından yöneticiler için ayrı bir öneme sahiptir (Kreitner ve Kinicki, 2001: 22). Dolayısıyla, işgörenlerin üstleri tarafından değerlendirilmesi gerektiği görüşü yaygındır. Ancak, üstlerin nesnel değerlendirme yapamadıklarına ilişkin bir düşünce de vardır. Bu düşüncede olanlara göre, yöneticiler de birer özne olduklarından değerlendirmeleri de öznel olmakta, kişisel ilişkilerine bağlı olarak değerlendirmeleri de değişmektedir.

Turizm sektöründe yiyecek-içecek hizmetinde çalışanlar ile ilgili yapılan bir araştırmada, olumsuz geri-bildirim astların etkinliklerini azalttığı, buna karşılık olumlu geri-bildirim astların etkinlikleri üzerinde anlamlı, olumlu etkisinin olduğu görülmüştür (Reynolds, 2006: 54). Buna göre, değerlendirmeyi yapan üstlerin olumsuzdan çok olumlu değerlendirme yapmaları ve değerlendirme sonuçlarını astlara bildirmeleri önerilir.

3) Astlar Tarafından Değerlendirilme

Üstlerin değerlendirmelerinin öznel ve taraflı olabildiği, buna karşılık astların kendi yöneticilerini daha nesnel değerlendirebilecekleri görüşüne dayanır (Fındıkçı, 2000: 308). Ancak, bazı yöneticilerin astları tarafından değerlendirilmeye pek sıcak bakmayacakları ve rahatsız olacakları söylenebilir. Özellikle, Blake ve Mouton'un İki Boyutlu Yönetim Tarzı Matriksi'ne göre "liberal" ve "işe yönelik" yönetim

anlayışlarına sahip yöneticilerin astları tarafından değerlendirilmeye soğuk bakacakları beklenebilir. Çünkü, bu tip yöneticiler genel olarak astlarını ihmal etmekte, onların motivasyonlarına önem vermemektedirler (Ertan, 2008: 55).

4) Çalışma Arkadaşları Tarafından Değerlendirilme

Aynı düzeyde bulunan çalışma arkadaşlarının birbirlerine yönelik beklentileri olmayacağından dolayı daha nesnel değerlendirmelerde bulunacakları varsayımına dayanır (Fındıkçı, 2000: 309). Çalışma arkadaşları tarafından değerlendirilme, birçok örgütte diğer yöntemlerle birlikte kullanılmaktadır. Özellikle eğitim alanında uygulamaları sıklıkla görülmektedir (<http://www.gmu.edu>; 13.05.2014). Ancak, yine burada da kişiler arası ilişkilere bağlı olarak değerlendirmeler nesnel olmayabilir. Birbirlerini seven kişilerin daha çok olumlu değerlendirmeler yaptıkları sıklıkla görülen bir durumdur. Bu yüzden, ortalamaların alınması daha gerçekçi olabilir.

5) Müşteriler Tarafından Değerlendirilme

Özellikle hizmet sektöründe kullanışlı ve geçerli olup, işgörenlerin edimleri hakkında en doğru değerlendirmenin hizmeti satın alanların yapacağı varsayımına dayanır. Bunun yanında, hizmet verilen kişilerin edimleri de ölçüt alınabilir. Örneğin, bir çalışmada, bir eğitim kurumunda öğretmenlerin edimlerinin değerlendirilmesinde eğitim hizmetinin müşterisi durumunda olan öğrencilerin edimlerine bakılmıştır. Öğrencilerin derse katılımları, seviyelerini korumaları, testlerdeki edimleri gibi edim düzeylerine göre öğretmenlerin edimleri belirlenmeye çalışılmıştır (Lavy, 2007: 89).

Yönteme göre, olumlu müşteri raporları ve yüksek müşteri memnuniyeti yüksek edime işaret etmektedir. Müşteriler işgörenleri tanımadıklarından daha nesnel değerlendirme yaptıklarına inanılmaktadır (Fındıkçı, 2000: 312).

İş edimi değerlendirme kişi ve örgüt için son derece önemli bir psikolojik ihtiyacı karşılamaktadır (Fırat ve Arıcıgil, 2000: 837). İş edimi değerlendirme sisteminin yokluğu ya da yetersizliği örgüte olumsuzluklar olarak geri dönmektedir. Belirli bir yöntemle göre sistematik olarak gerçekleştirilen bir değerlendirme bireylerin kişisel özelliklerinden çok yaptıkları işin kalitesine göre değerlendirilmesini sağlayacaktır (Tınaz, 2005: 81).

Birinci bölümü özetlersek, kişilik, kişilik özellikleri ve kişilik özelliklerini belirleyen faktörler açıklanmıştır. Kişilik kuramları açıklanarak çalışmaya zemin oluşturan treyd (özellik) kuramı üzerinde durulmuştur. Kişilik özelliklerinin boyutlarının belirlenmesi ve beş faktöre nasıl ulaşıldığı açıklanmıştır. Edim, iş edimi ve iş edimi boyutları kavramsal olarak tanımlanmıştır. İş ediminin değerlendirilmesinin önemi ve değerlendirme kriterleri açıklanarak iş edimi değerlendirilmesinin yönetimi üzerinde durulmuştur.

İKİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK VE İŞ EDİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİYİ ÖLÇMEYE YÖNELİK KUŞADASI'NDAKİ BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR İNCELEME

2.1.ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışmanın amacı, Kuşadası'nda faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde işgören kişilikleri ile iş edimi arasındaki ilişkilerin belirlenmesidir. Bu temel amaç doğrultusunda çalışmanın denenceleri şunlardır:

Denenceler:

Denence 1: Kişiliğin dışadönüklük özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? (Kişiliğin diğer özellikleri sabit tutulduğunda)

Denence 2: Kişiliğin duygusal dengelilik özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? (Kişiliğin diğer özellikleri sabit tutulduğunda)

Denence 3: Kişiliğin sorumluluk özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir birlikte değişim ilişkisi var mıdır? (Kişiliğin diğer özellikleri sabit tutulduğunda)

Denence 4: Kişiliğin geçimlilik özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? (Kişiliğin diğer özellikleri sabit tutulduğunda)

Denence 5: Kişiliğin açıklık özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? (Kişiliğin diğer özellikleri sabit tutulduğunda)

2.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

İnsan, günlük yaşamının önemli bir kısmını işinde geçirmektedir. İş, yalnızca ekonomik açıdan değil, psikolojik açıdan da bireyin dünyasında önemli bir işleve sahiptir. O halde, insanın iş edimi nasıl sağlanacaktır? Sadece ücret yeterli midir? Huzurlu ve üretken olması nasıl sağlanacaktır? Bu ve benzeri sorulara verilen cevaplarda, iş edimi önemli bir role sahiptir.

Artan rekabet ortamı içinde işletmelerin başarısı, her yönden sağlıklı ve mutlu insanların varlığı ile doğru orantılıdır. Bu nedenle iş ediminin kişiler ve işletmeler için önemi son derece büyüktür. İnsanlar belirli bir yaştan sonra zamanlarının büyük bir dilimini iş yaşamında harcamaktadırlar. Bu bağlamda yalnızca bireylerin yaptıkları işleri tamamladıklarında elde ettikleri ekonomik kazancın dışında, işi bitirmenin vermiş olduğu psikolojik rahatlık ve mutluluk duymaları bireylerin işten beklentilerine ulaşmalarını sağlamaktadır.

Diğer sektörlerde olduğu gibi, turizm sektöründe de insan kaynaklarının iş edimleri, tüm örgütün edimini ve ürün kalitesini belirleyen başlıca unsurdur. Yüksek iş edimi, bir taraftan işletmelerin kârlılık gibi ekonomik amaçlarına hizmet ederken, diğer taraftan ucuz ve nitelikli ürünlerin üretilmesine imkân sağladığından dolayı pazarlama amaçlarına da hizmet etmektedir.

Sonuç olarak, bu çalışmayla otel işletmelerinde işgörenlerin kişilik özellikleri ile iş edimi arasındaki ilişkilerin belirlenmesi ile sektördeki bilgi birikimine katkı sağlanacağına inanılmaktadır.

2.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

2.3.1. Evren ve Örneklem

Bu çalışma, Kuşadası ilçesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin sahip olduğu kişilik özellikleriyle iş edimi arasında bir ilişki bulunup bulunmadığını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın ana kütlelerini Kuşadası sınırları içinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmanın gerçekleştirildiği zamanda Kuşadası merkezde 11 tane beş yıldızlı otel işletmesi bulunmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı Aydın İl Müdürlüğü'nün verilerine göre, 30.08.2014 tarihi itibarıyla, Aydın ili Kuşadası ilçesinde 3'ü yatırım belgeli ve 8'i işletme belgeli olmak üzere toplam 11 adet beş yıldızlı otel işletmesi bulunmaktadır. Bu bağlamda Kuşadası merkezde bulunan ve çalışmanın yapılmasına izin veren beş yıldızlı 11 otel işletmesinin tamamı seçilmiştir. Otelere 300 adet elden anket dağıtılmış, dağıtılan anketlerin 250 tanesi geri dönmüştür. Anketlerin geri dönüş oranı %83'tür. Geri dönen anketlerden 25 tanesi eksik bilgilerden dolayı çalışmaya dahil edilmemiş ve örneklem toplam 225 kişiden oluşmuştur.

Tesislerde çalışan sayısının tam olarak kaç kişi olduğu tahmin edilmemektedir. Çünkü bu sayının mevsime bağlı olarak değiştiği de bilinmelidir. Basit örnekleme yöntemiyle seçilen örneklemin ana kütleyi temsil ettiği düşünülmektedir.

2.3.2. Araştırmanın Yaklaşımı

Bu çalışma, var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın amacına uygunluğu nedeniyle bu çalışmada, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak hem hazır verilerden hem de soru sorma yönteminden yararlanılmıştır. Soru sorma yöntemi olarak yazılı soru sorma yöntemi (anket) kullanılmıştır. Konu başlıklarımız ile ilgili birçok çalışmadan ve YÖK Bilgi İşlem Merkezinde bulunan ilgili tezlerden yararlanılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler Korelasyon, Kısmi (tikel) Korelasyon, Cronbach's Alpha, Kolmogorov-Smirnov testi analizleri kullanılarak değerlendirilmiştir.

2.3.3. Veri Toplama Yöntemi

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak yazılı soru sorma yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada uygulanan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde, işgörenlerin demografik özelliklerini ölçmeye yönelik sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde, kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik soruların bulunduğu "Kişiliğin Beş Temel Özelliği Ölçeği", anketin üçüncü bölümünde ise çalışanların iş edimini ölçmeye yönelik geliştirilen "İş Edim Ölçeği" yer almıştır.

Anketin ilk bölümünde araştırmaya katılan işgörenlerin yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, işyerindeki pozisyonu, mevcut işyerindeki çalışma süresi gibi demografik özelliklerini belirlemeye yönelik soruları yer almaktadır. Verilerin istatistiksel incelemesinde, frekans analizinden yararlanılmıştır.

Anketin ikinci bölümü, "Kişiliğin Beş Temel Özelliği Ölçeği" 42 sorudan oluşmaktadır, John ve Srivastava'nın ölçeği baz alınarak Tomrukçu (2008) tarafından hazırlanan ölçekten yararlanılmıştır. Katılımcıların bu bölümde yer alan her bir ifadeye ait katılım düzeyleri ' hiç katılmıyorum = 1', 'katılmıyorum = 2', 'kararsızım = 3',

“katılıyorum = 4”, “kesinlikle katılıyorum = 5” şeklinde 5’li likert ölçeği doğrultusunda derecelendirilmiştir (Tomrukçu, 2008):

- 1) Hiç Katılmıyorum
- 2) Katılmıyorum
- 3) Kararsızım
- 4) Katılıyorum
- 5) Kesinlikle Katılıyorum

Anketin üçüncü bölümünü oluşturan ve Borman ve Motowidlo’nun ölçeği baz alınarak Ertan tarafından hazırlanan “İş Edimi Ölçeği”, yararlanılmıştır. İş edimini ölçmek amacıyla konuyla ilgili literatürün ve listelerin taranması yoluyla hazırlanmıştır. Ölçek 24 maddeden oluşan, 5’li Likert tipi bir ölçektir (Ertan, 2008).

2.4. ARAŞTIRMANIN GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

Çalışmanın analizleri için SPSS 17 istatistiksel paket programı kullanılmıştır. Tüm denenceler için uygulanacak testlerin varsayımları kontrol edilerek uygun analiz yöntemi seçilmiş ve uygulanmıştır.

Çalışmada anketin genel olarak güvenilirliği incelenmiş, bununla birlikte alt boyutların güvenilirliği de araştırılmıştır. Güvenilirlik analizi için Cronbach Alpha istatistiğinden yararlanılmıştır.

Anketin genel güvenilirliğine bakıldığında Cronbach’s Alpha değerinin 0.818 gibi yüksek bir değere sahip olması anketin güvenilirliğinin yüksek derecede olduğunu göstermektedir. Alfa katsayısı ölçekte yer alan k sorunun varyansları toplamının genel varyansa oranlanması ile bulunan bir ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır ve 0 ile 1 arasında değerler alır. Alfa katsayısının 1’e yakın değerler alması anketin ölçeğinin güvenilir olduğunu göstermektedir. Item – total statistics tablosuna bakıldığında herhangi bir sorunun silinmesi alfa değerinde anlamlı bir değişiklik yaratmadığından soruların birbirleriyle tutarlı olduğu ifade edilebilir (Kalaycı, 2008: 404).

Kişiliğin beş temel özelliğinin her biri için güvenilirlik analizi sonuçları aşağıdadır.

Tablo 2.1: Kişiliğin beş temel özelliğinin her biri için güvenilirlik analizi

Kişilik özellikleri	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Duygusal Dengelilik	.764	7
Dışadönüklük	.753	7
Sorumluluk	.722	9
Geçimlilik	.633	9
Açıklık	.653	10

Dışadönüklük için Cronbach's Alpha değeri 0.753 bulunmuştur. Bu değer ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğunu göstermektedir. Duygusal dengelilik için ise Cronbach's Alpha değeri 0.764 bulunmuştur. Bu değer ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğunu göstermektedir. Sorumluluk için Cronbach's Alpha değeri 0.722 bulunmuştur. Bu değer ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğunu göstermektedir. Geçimlilik için ise Cronbach's Alpha değeri 0.633 bulunmuştur. Bu değer ölçeğin orta derecede güvenilirlikte olduğunu göstermektedir. Bunun sebebi olarak "Kendimi diğerleriyle kavga etmeye başlayan birisi olarak görürüm" sorusu katılımcılar tarafından farklı algılanmasından kaynaklanmaktadır. Eğer bu soru çıkarılarak tekrar bir analiz uygulandığında ölçeğin güvenilirliği, 0,722 değerine yükselmektedir. Açıklık için Cronbach's Alpha değeri 0.653 bulunmuştur. Bu değer bu boyut için ölçeğin güvenilirlikte olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2008: 405).

2.4.1. İş Edimi İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

İş edimi verilerine parametrik testlerin uygulanabilmesi için normallik ve eşit varyanslılık varsayımlarının sağlanması gerekmektedir. Bu amaçla normallik için kolmogorov- simirnov testi uygulanmıştır. Kolmogorov-Smirnov (k-s) Testi rasgele elde edilmiş örnek bir verinin belirli bir dağılıma (uniform, normal veya poisson) uyup

uymadığını test etmek amacıyla kullanılır. Prensip olarak (k-s) testi örnek verinin kümülatif dağılım fonksiyonunun öne sürülen kümülatif dağılım fonksiyonuyla karşılaştırılması esasına dayanır. Bu test yardımıyla bir örneklemden toplanan verilerin normal dağılım sergileyip sergilemediğini incelemek mümkündür (Kalaycı, 2008: 102).

Tablo 2.2: Kolmogorov- Simirnov testi sonuçları

		İş edimi
N		225
Normal Parametreler	Ortalama	4,0875
	Std. Sapma	,39094
En Aşırı Farklılıklar	Mutlak	,060
	Pozitif	,060
	Negatif	-,051
Kolmogorov-Smirnov Z		,895
Anlamlılık		,400

Do: İş edimi verileri normal dağılımdan gelmektedir.

Dı: İş edimi verileri normal dağılımdan gelmemektedir.

Kolmogorov-simirnov test istatistiği 0.400 değerini almıştır. Bu değer 0.05 değerinden büyük olduğundan Do denencesi red edilemez. İş edimi verileri normal dağılmaktadır. Bu durumda iş edimi verilerine parametrik testler uygulanabilmektedir.

Uygulamada kullanılan ölçekten elde edilen ortalama iş edimi istatistikleri aşağıdaki tablo 2.3’de verilmiştir.

Tablo 2.3: İş Edimi istatistiği

N	Geçerli	225
	Kaybolan	0
Ortalama		4,0875
Medyan		4,0500
Tepe Değer		4,00
Std. Sapma		,39094
Minimum		1,79
Maximum		4,96

Her bir birey için hesaplanan ortalama iş edimi değerlerinin ortalaması 4.08, medyanı 4.05, standart sapması ise 0.39 olarak bulunmuştur.

2.5. BULGULAR VE DEĞERLENDİRMELER

Çalışmanın bu bölümünde araştırmadaki katılımcıların demografik özelliklerine ve kişilik özellikleri ile iş edimi arasındaki ilişkiye yönelik bulgular ve değerlendirmeler yer verilmektedir.

Kişilik özellikleri ve iş edimi ile ilgili bulgular ve değerlendirmeler aşağıdaki başlıklar altında ele alınmıştır.

1. Kişiliğin dışadönüklük özelliği ile iş edimi arasındaki bulgu ve değerlendirmeler
2. Kişiliğin duygusal dengelilik özelliği ile iş edimi arasındaki bulgu ve değerlendirmeler
3. Kişiliğin sorumluluk özelliği ile iş edimi arasındaki bulgu ve değerlendirmeler
4. Kişiliğin geçimlilik özelliği ile iş edimi arasındaki bulgu ve değerlendirmeler
5. Kişiliğin açıklılık özelliği ile iş edimi arasındaki bulgu ve değerlendirmeler

2.5.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri Yönelik Değerlendirmeler

Araştırmaya katılan işgörenlerin yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, toplam çalışma süresi, işyerindeki pozisyonu, mevcut işyerindeki çalışma süresi dağılımları aşağıda sunulmaktadır. Verilerin istatistiksel incelemesinde, frekans analizinden yararlanılmıştır.

Katılımcıların yaşa göre dağılımına ilişkin sonuçlar bakıldığında araştırma örnekleminde ankete katılanların %50,'si 22-28 yaş aralığındadır. Hemen arkasından %21,8 oranı ile yaşı 29-35 aralığında olan katılımcılar gelmektedir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyete göre dağılımı bakıldığında ankete katılanların %57,3'ü erkek, %42,7'si ise kadındır. Katılımcıların öğrenim durumuna göre dağılımına bakıldığında Ankete katılan işgörenlerin %32,9'su lisans mezunu, %32'si lise mezunu, %24,9'u ön lisans mezunu, %8,4'ü ilköğretim mezunu, %1,8'i lisans üstü öğrencisidir.

Araştırmaya katılanların medeni duruma göre dağılımına bakıldığında. anket katılan 225 katılımcıdan sadece 7 kişi boşanmış/duldur. Yüzdesel olarak ise %27,6'sı evli, %69,3'ü bekarıdır.

Araştırmaya katılanların işletmede çalışılan bölümlere göre dağılımına bakıldığında ankete katılan katılımcıların %32,4'ü ön büro bölümünde , %30,2'si servis bölümünde , %15,1'i kat hizmetleri bölümünde , %13,8'i muhasebe bölümünde , %8,4'ü ise mutfak bölümünde çalışmaktadır.

Katılımcıların mevcut iş yerlerindeki çalışma sürelerinin dağılımına bakıldığında ise ankete katılanların %40,4'ü mevcut iş yerinde 1 yıldan az bir sürede çalışmakta, %36'sı 1-5 yıl arasında, %18,7'si 6 ile 10 yıl arasında, %3,6'si 11 ile 15 yıl arasında, %1,3'ü 15 yıl ve üzeri bir sürede çalışmaktadır.

Tablo 2.4: Katılımcıların demografik özellikleri

KONTROL DEĞİŞKENLERİ				KONTROL DEĞİŞKENLERİ				
		Sayı	%			Sayı	%	
Cinsiyet	Bayan	96	42,7	Yaş	15-21	34	15,1	
	Erkek	129	57,3		22-28	113	50,2	
					29-35	49	21,8	
					36-49	26	11,6	
					50 ve üzeri	3	1,3	
Eğitim durumu	İlk öğretim	19	8,4	Bölüm	Ön büro	73	32,4	
	Lise	72	32,0		Kat hizmetleri	34	15,1	
	Ön-lisans	56	24,9		Servis	68	30,2	
	Lisans	74	32,9		Mutfak	19	8,4	
	Lisansüstü	4	1,8		Muhasebe	31	13,8	
Medeni durum	Bekar	156	69,3		Çalışma süresi	1 yıldan az	91	40,4
	Evli	62	27,6	1-5 yıl		81	36,0	
	Dul	7	3,1	6-10 yıl		42	18,7	
						11-15 yıl	8	3,6
						15 yıl ve üzeri	3	1,3

2.5.2. Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İş Edimi Arasındaki İlişki

Çalışanların kişilik özellikleri ile iş edimi arasındaki ilişkinin belirlenmesinde Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır. İş edimi ile ilgili olarak çalışanların kendileri ile ilgili değerlendirmenin ortalaması alınmıştır.

Kısmi korelasyon (tikel korelasyon), serbest (kontrol, bağımsız) değişkenlerden biriyle bağımlı olduğu düşünülen değişken arasındaki ilişkiyi diğer kontrol değişkenlerinin etkisinden arındırılarak (sabit tutularak) ortaya konulmasına dayanır. Kısmi korelasyonda, diğer serbest değişkenlerin etkisi ilişkisi aranan hem serbest değişken hem de bağımlı değişken üzerinden arındırılmaktadır. Sonuçta ilişkiye sokulan serbest ve bağımlı değişken arasında korelasyon net olarak bulunur. Bu korelasyonun karesi alındığında serbest değişkenin bağımlı değişkende açıkladığı varyansı (değişkenleri) verir (Kalaycı, 2008: 117).

Çalışmada iş edimi bağımlı, kişiliğin beş temel özelliği ise bağımsız değişkenler durumundadır.

Tablo 2.5’da kişiliğin beş temel özelliği olan dışadönüklük, duygusal dengelilik, sorumluluk, geçimlilik, açıklılık ile iş edimi arasındaki basit korelasyonlar görülmektedir. Dışadönüklük ile iş edimi arasındaki basit korelasyon değeri 0,013’dir. P olasılığı 0,849’dır ve bu değer 0,05 anlamlılık derecesinde büyük olduğundan dışadönüklülük ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Kişiliğin duygusal dengelilik özelliği ile iş edimi arasındaki basit korelasyon değeri 0,253’dir. P olasılığı 0,000’dır ve bu değer 0,05 anlamlılık derecesinden küçük olduğundan duygusal dengelilik ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. Bu ilişki pozitif yönde güçlüdür.

Kişiliğin sorumluluk özelliği ile iş edimi arasındaki basit korelasyonun değeri 0,176’dır. P olasılığı 0,008’dır ve bu değer 0,05 anlamlılık derecesinden küçük olduğundan sorumluluk ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. Bu ilişki pozitif yönde orta kuvvettedir.

Tablo 2.5: Kişiliğin beş temel özelliği ve iş edimi arasındaki basit korelasyon

		İş edimi	Duygusal denge	Dışadönüklük	Geçimlilik	Sorumluluk	Açıklık
İş edimi	Korelasyon	1	,253**	,013	-,022	,176**	,344**
	P olasılığı (iki yönlü)		,000	,849	,747	,008	,000
Duygusal dengelilik	Korelasyon	,253**	1	,140*	,361**	,327**	,208**
	P olasılığı (iki yönlü)	,000		,036	,000	,000	,002
Dışadönüklük	Korelasyon	,013	,140*	1	,003	,015	-,058
	P olasılığı (iki yönlü)	,849	,036		,967	,823	,386
Geçimlilik	Korelasyon	-,022	,361**	,003	1	,320**	,198**
	P olasılığı (iki yönlü)	,747	,000	,967		,000	,003
Sorumluluk	Korelasyon	,176**	,327**	,015	,320**	1	,261**
	P olasılığı (iki yönlü)	,008	,000	,823	,000		,000
Açıklık	Korelasyon	,344**	,208**	-,058	,198**	,261**	1
	P olasılığı (iki yönlü)	,000	,002	,386	,003	,000	

** : (korelasyon 0,01 anlamlılık düzeyi)

* : (korelasyon 0,05 anlamlılık düzeyi)

Kişiliğin geçimlilik özelliği ile iş edimi arasındaki basit korelasyon değeri 0,022'dir. P olasılığı 0,747'dir ve bu değer 0,05 anlamlılık derecesinden büyük olduğundan geçimlilik ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Kişiliğin açıklık özelliği ile iş edimi arasındaki basit korelasyon değeri 0,344'dir. P olasılığı 0,000'dir ve bu değer 0,05 anlamlılık derecesinden küçük olduğundan açıklık ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. Bu ilişki pozitif yönde güçlüdür.

2.5.2.1. Çalışanların Dışadönüklük Kişilik Özelliği İle İş Edimi Arasındaki İlişkiyle İlgili Bulgu ve Değerlendirmeler

Do: Kişiliğin dışadönüklük özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki yoktur. (Kişiliğin duygusal dengelilik, sorumluluk, geçimlilik, açıklık özellikleri sabit tutulduğunda)

Dı: Kişiliğin dışadönüklük özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. (Kişiliğin duygusal dengelilik, sorumluluk, geçimlilik, açıklık özellikleri sabit tutulduğunda)

Tablo 2.6: Dışadönüklük kişilik özelliği ile iş edimi arasındaki korelasyon

Kontrol değişkenleri			İş edimi	Dışadönüklük
Duygusal Dengelilik, Geçimlilik, Sorumluluk, Açıklık	İş edimi	Korelasyon	1,000	-,002
		P olasılığı (iki yönlü)	.	,974
		Serbestlik derecesi	0	219
Dışadönüklük	Dışadönüklük	Korelasyon	-,002	1,000
		P olasılığı (iki yönlü)	,974	.
		Serbestlik derecesi	219	0

Kişiliğin dışadönüklük özelliği ile iş edimi arasındaki net ilişkiyi belirlemek için diğer kişilik özellikleri olan geçimlilik, duygusal dengelilik, sorumluluk, açıklık değişkenlerinin etkisi arındırılmıştır. P olasılığı 0,974'dır ve bu değer 0,05 anlamlılık değerinden büyük olduğu için Do denencesi kabul edilir. Dışadönüklük ile iş edimi arasındaki kısmi korelasyon ise 0,002'dir. Bu değer kişiliğin diğer özellikleri olan duygusal dengelilik, sorumluluk, geçimlilik ve açıklık özelliklerinin etkisi dışadönüklük ve iş edimi arasındaki korelasyondan sabit tutulduğunda ortaya çıkan değerdir. Diğer kişilik özellikleri sabit tutulmadan önceki korelasyon değeri 0,013 iken bu değişkenlerin etkisi sabit tutulduğunda, değer 0,002'e düşmüştür. Bu durumda dışadönüklük ve iş edimi arasındaki ilişkiye, duygusal dengelilik, sorumluluk, geçimlilik, açıklık özelliklerinin etkisi olduğu görülmektedir. Yani geçimlilik, duygusal dengelilik, sorumluluk, açıklık değişkenleri sabit tutulduğunda, dışadönüklük ve iş edimi arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Dışadönüklük ve iş edimi arasında bir ilişki olsa bile bu iki değişken arasındaki ilişkinin tesadüfi olarak meydana geldiği, bu durumda otel çalışanlarının pek fazla dışadönük olmadığı söylenebilir. Burada otel işgörenlerinin kendi çalışma arkadaşları yeterli olduğu için, otel işgörenleri dışa açık olma gereği duymamış olabilir. Ya da otel sisteminin doğal yapısı bilgilerin ortaya dökülmemesi için işgörenlerin dışadönük olmamalarına sebep olmaktadır. Burada daha yüksek iş edimi için işgörenlerin dışadönük olmaları sağlanabilir.

2.5.2.2. Duygusal Dengelilik Kişilik Özelliği İle İş Edimi Arasındaki İlişkiyle İlgili Bulgu ve Değerlendirmeler

Do: Kişiliğin duygusal dengelilik özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki yoktur. (Kişiliğin dışadönüklük, sorumluluk, geçimlilik, açıklık özellikleri sabit tutulduğunda)

Dı: Kişiliğin duygusal dengelilik özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. (Kişiliğin dışadönüklük, sorumluluk, geçimlilik, açıklık özellikleri sabit tutulduğunda)

Tablo 2.7: Duygusal Dengelilik kişilik özelliği ile iş edimi arasındaki korelasyon

Kontrol değişkenleri			İş edimi	Duygusal denge
Geçimlilik, Sorumluluk,	İş edimi	Korelasyon	1,000	,223
		P olasılığı (iki yönlü)	.	,001
		Serbestlik derecesi	0	219
Açıklık, Dışadönüklük,	Duygusal denge	Korelasyon	,223	1,000
		P olasılığı (iki yönlü)	,001	.
		Serbestlik derecesi	,219	.0

Kişiliğin duygusal dengelilik özelliği ile iş edimi arasındaki net ilişkiyi belirlemek için diğer kişilik özellikleri olan dışadönüklük, sorumluluk, geçimlilik, açıklık değişkenlerinin etkisi arındırılmıştır. P olasılığı 0,001'dir ve bu değer 0,05 anlamlılık değerinden küçük olduğu için Do denencesi red edilir. Duygusal dengelilik ile iş edimi arasındaki kısmi korelasyon değeri 0,223'dir. Bu değer duygusal dengelilik ve iş edimi arasındaki net ilişkiyi ifade etmektedir. Kişiliğin diğer özelliklerinin (dışadönüklük, sorumluluk, geçimlilik ve açıklık) etkisi duygusal dengelilik ve iş edimi arasındaki korelasyondan sabit tutulduğunda ortaya çıkan değerdir. Diğer kişilik özellikleri sabit tutulmadan önceki korelasyon değeri 0,253 iken bu değişkenlerin etkisi arındırıldığında bu değer 0,223'e düşmüştür. Bu durumda duygusal dengelilik ve iş edimi arasındaki ilişkiye, dışadönüklük, sorumluluk, geçimlilik, açıklık özelliklerinin etkisi olduğu görülmektedir. Yani dışadönüklük, sorumluluk, geçimlilik, açıklık değişkenleri sabit tutulduğunda duygusal dengelilik ve iş edimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. Duygusal dengelilik ile iş edimi arasındaki kısmi korelasyon değeri 0,223'tür. Duygusal dengelilik ve iş edimi arasında pozitif yönde bir ilişki olmasını otel işletmelerinin yapısını, duygusal dengelilik özelliğine uyması ile açıklayabiliriz. Duygusal dengelilik özelliğine sahip kişiler ise sakin, kendine güvenen, sabırlı ve kendi durumundan memnundurlar. Otel işletmelerinde, müşteri ile olan ilişkilerin yoğunluğu,

uzun süreli ve dikkatli çalışma ortamının oluşması, hizmetin müşteri ile aynı ortamda gerçekleştirilmesi ve müşteri tatmininden kaynaklanan zorluklar, stresli bir çalışma ortamının oluşmasına yol açabilmektedir. Stresli ve yoğun bir iş ortamı duygusal dengeli kişilerin iş edimlerini olumlu yönde etkilemektedir. Çünkü bu kişilik özelliğine sahip kişiler sabırlı, sakın kişi oluşları strese karşı oldukça başarılı bir çalışma göstermektedirler.

2.5.2.3. Sorumluluk Kişilik Durumu İle İş Edimi Arasındaki İlişkiyle İlgili Bulgu ve Değerlendirmeler

Do: Kişiliğin sorumluluk özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki yoktur. (Kişiliğin dışadönüklük, duygusal dengelilik, geçimlilik, açıklık özellikleri sabit tutulduğunda)

D1: Kişiliğin sorumluluk özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. (Kişiliğin dışadönüklük, duygusal dengelilik, geçimlilik, açıklık özellikleri sabit tutulduğunda)

Tablo 2.8: Sorumluluk kişilik özelliği ile iş edimi arasındaki korelasyon

Kontrol değişkenleri			İş edimi	Sorumluluk
Açıklık, Dışadönüklük, Duygusal dengelilik Geçimlilik	İş edimi	Korelasyon	1,000	,080
		P olasılığı (iki yönlü)	.	,236
		Serbestlik derecesi	0	219
	Sorumluluk	Korelasyon	,080	1,000
		P olasılığı (iki yönlü)	,236	.
		Serbestlik derecesi	219	0

Sorumluluk ile iş edimi arasındaki net ilişkiyi belirlemek için diğer kişilik özellikleri olan dışadönüklük, duygusal dengelilik, geçimlilik, açıklık değişkenlerinin

etkisi arındırılmıştır. P olasılığı 0,236'dır ve bu değer 0,05 anlamlılık değerinden büyük olduğu için Do denencesi red edilemez. Sorumluluk ile iş edimi arasındaki kısmi korelasyon 0,080'dir. Bu değer sorumluluk ve iş edimi arasındaki net ilişkiyi ifade etmektedir. Kişiliğin diğer özellikleri olan dışadönüklük, duygusal dengelilik, geçimlilik ve açıklık özelliklerinin etkisi iş edimi ve sorumluluk arasındaki korelasyondan sabit tutulduğunda ortaya çıkan değerdir. Diğer kişilik özellikleri sabit tutulmadan önceki korelasyon değeri 0,176 iken bu değişkenlerin etkisi arındırıldığında bu değer 0,080'e düşmüştür. Bu durumda sorumluluk ve iş edimi arasındaki ilişkiye dışadönüklük, duygusal dengelilik, geçimlilik, açıklık özelliklerinin etkisi olduğu görülmektedir.

Yani dışadönüklük, duygusal dengelilik, geçimlilik, açıklık değişkenleri sabit tutulduğunda sorumluluk ve iş edimi arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Bu iki değişken arasında bir ilişki olsa bile bu iki değişken arasındaki ilişki şans eseri olarak meydana gelmiştir. Bu durumda sorumluluk iş edimi üzerinde etkili değildir denilebilir. Sorumluluk sahibi kişiler amaçlarına yönelik planlama yapmalarına, başarı için sabırlı bir şekilde çalışmalarına rağmen sıkıntıdan kaçma eğilimindedirler. Bu nedenle yoğun ve çok sıkı şartlarda çalışmak onların sıkıntı duymalarına ve iş edimlerinin düşük olmalarına neden olabilir. Sorumluluk ile iş motivasyonu arasında karşılıklı bir etkileşim söz konusudur ve örgüt içerisinde görevi, işi ve yetkileriyle ilgili olarak sorumluluk yönünde davranışlar sergiledikçe ödüllendirildiği ve buna paralel olarak da ödüllendirildikçe sorumluluk davranışlarının arttığı söylenebilir. Bu durumda eğer yeterli ödüllendirme yoksa kişi sorumluluk özelliğine sahip olsa bile iş edimi bundan etkilenmeyecektir. Çalışanların kişilik özelliklerinin dikkate alındığı ödüllendirme ve cezalandırma sistemleri de iş edimini yükseltmekte etkili olabilir.

2.5.2.4. Geçimlilik Kişilik Özelliği İle İş Edimi Arasındaki İlişkiyle İlgili Bulgu ve Değerlendirmeler

Do: Kişiliğin geçimlilik özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki yoktur. (Kişiliğin dışadönüklük, duygusal dengelilik, sorumluluk, açıklık özellikleri sabit tutulduğunda)

D1: Kişiliğin geçimlilik özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. (Kişiliğin dışadönüklük, duygusal dengelik, sorumluluk, açıklık özellikleri sabit tutulduğunda)

Tablo 2.9: Geçimlilik kişilik özelliği ile iş edimi arasındaki korelasyon

Kontrol değişkenleri			İş edimi	Geçimlilik
Açıklık, Dışadönüklük, Duygusal dengelik,	İş edimi	Korelasyon	1,000	-,190
		P olasılığı (iki yönlü)	.	,005
		Serbestlik derecesi	0	219
Sorumluluk,	Geçimlilik	Korelasyon	-,190	1,000
		P olasılığı (iki yönlü)	,005	.
		Serbestlik derecesi	219	0

Geçimlilik ile iş edimi arasındaki net ilişkiyi belirlemek için diğer kişilik özellikleri olan dışadönüklük, duygusal dengelik, sorumluluk, açıklık değişkenlerinin etkisi arındırılmıştır. P olasılığı 0,005'dir ve bu değer 0,05 anlamlılık değerinden küçük olduğu için Do denencesi red edilir. Geçimlilik ile iş edimi arasındaki kısmi korelasyon değeri 0,190'dir. Bu değer geçimlilik ve iş edimi arasındaki net ilişkiyi ifade etmektedir. Kişiliğin diğer özellikleri olan dışadönüklük, duygusal dengelik, sorumluluk ve açıklık özelliklerinin etkisi iş edimi ve geçimlilik arasındaki korelasyondan sabit tutulduğunda ortaya çıkan değerdir. Diğer kişilik özellikleri sabit tutulmadan önceki korelasyon değeri negatif yönde 0,022 iken bu değişkenlerin etkisi arındırıldığında bu değer 0,190'a çıkmıştır. Bu durumda geçimlilik ve iş edimi arasındaki ilişkiye dışadönüklük, duygusal dengelik, sorumluluk, açıklık etkisi olduğu görülmektedir. Yani dışadönüklük, duygusal dengelik, sorumluluk, açıklık değişkenleri sabit tutulduğunda geçimlilik ve iş edimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. Geçimli kişiler arkadaşça ortamları, işbirliği yapmayı çok severler. Uyumlu iş arkadaşları, sakin ve

çatışmadan uzak çalışma ortamı geçimli kişiler için son derece önemlidir. Geçimli kişiler çatışmaları, baskıları ve çatışmaların çözülmesi için güç kullanılmasını sevmezler. Bu da geçimli kişilerin sahip olduğu özelliklerin iş edimi üzerinde olumlu bir etkiye yol açmıştır denilebilir.

2.5.2.5. Açıklık Kişilik Özelliği İle İş Edimi Arasındaki İlişkiyle İlgili Bulgu ve Değerlendirmeler

Do: Kişiliğin açıklık özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki yoktur. (Kişiliğin dışadönüklük, duygusal dengelilik, sorumluluk, geçimlilik özellikleri sabit tutulduğunda)

D1: Kişiliğin açıklık özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. (Kişiliğin dışadönüklük, duygusal dengelilik, sorumluluk, geçimlilik özellikleri sabit tutulduğunda)

Tablo 2.10: Açıklık kişilik özelliği ile iş edimi arasındaki korelasyon

Kontrol değişkenleri			İş edimi	Açıklık
Dışadönüklük, Duygusal dengelilik, Geçimlilik,	İş edimi	Korelasyon	1,000	,313
		P olasılığı (iki yönlü)	.	,000
		Serbestlik derecesi	0	219
Sorumluluk,	Açıklık	Korelasyon	,313	1,000
		P olasılığı (iki yönlü)	,000	.
		Serbestlik derecesi	219	0

Açıklık ile iş edimi arasındaki net ilişkiyi belirlemek için diğer kişilik özellikleri olan dışadönüklük, duygusal dengelilik, sorumluluk, açıklık değişkenlerinin etkisi arındırılmıştır. P olasılığı 0,000'dır ve bu değer 0,05 anlamlılık değerinden küçük olduğu için Do denencesi red edilir. Açıklık ile iş edimi arasındaki kısmi korelasyon ise

0,313'dür. Bu değer açıklık ve iş edimi arasındaki net ilişkiyi ifade etmektedir. Kişiliğin diğer özellikleri olan dışadönüklük, duygusal dengelilik, sorumluluk ve geçimlilik özelliklerinin etkisi açıklık ve iş edimi arasındaki korelasyondan sabit tutulduğunda ortaya çıkan değerdir. Diğer kişilik özellikleri sabit tutulmadan önceki korelasyon değeri 0,344 iken bu değişkenlerin etkisi arındırıldığında bu değer 0,313'e düşmüştür. Bu durumda açıklık ve iş edimi arasındaki ilişkiye dışadönüklük, duygusal dengelilik, sorumluluk, geçimlilik özelliklerinin etkisi olduğu görülmektedir. Yani dışadönüklük, duygusal dengelilik, sorumluluk, açıklık değişkenleri sabit tutulduğunda açıklık ve iş edimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. Bunun nedeni otel işletmelerinde işgörenlerin esnek, bazı durumlarda bağımsız ve özgün olmasını sağlayacak bir ortamın olması olabilir. Çünkü açıklık özelliğine sahip kişiler için bağımsız bir ortam oldukça önemlidir. Açık kişiler entelektüel, sanata ve güzelliğe duyarlıdır. Bu özelliklerini yansıtabilecekleri bir iş ortamında işgörenlerin iş edimleri daha yüksek olması muhtemeldir. Bu kişiler genellikle yeni fikirlere ve deneyimlere açıktırlar. Kendi fikirlerini uygulayabilecekleri ve bu şekilde farklılık oluşturabilecekleri iş ortamının sağlanmasıyla bu özelliklere sahip kişilerin iş edimini etkileyecektir.

Tablo 2.11: Kişiliğin beş temel özelliği ve iş edimi arasındaki kısmi ve basit korelasyon

		İş edimi	Duygusal Denge	Dışadönüklük	Geçimlilik	Sorumluluk	Açıklık
İş edimi	Korelasyon	1	,223**	-,080	-,190	,080**	,313**
	P olasılığı (iki yönlü)		,001	,974	,005	,236	,000

Otel işletmeleri işgörenlerinin kişilik özellikleri ile iş edimi arasındaki ilişki korelasyon analizi kullanılarak incelenmiş ve toplu bir şekilde analiz sonuçları Tablo 2.16'da sunulmuştur. Tablonun anlamlılık sütunundaki değerler, Duygusal Dengelilik faktörü için P = .001; Dışadönüklük faktörü için P = .974; Geçimlilik faktörü için P = .005; Sorumluluk faktörü için P = .236; Açıklık faktörü için P = .000'dır.

Buna göre duygusal dengelilik, geçimlilik, açıklık faktörleri ile iş edimi arasındaki ilişki $p < .05$ düzeyinde anlamlıdır. Dışadönüklük, sorumluluk faktörleri ile iş edimi arasındaki ilişki ise istatistiksel olarak anlamlı değildir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Otel işletmelerinde işgörenlerin işteki edimlerinin yüksek olması, müşteri memnuniyetini arttırmanın yanında işletmenin amaçlarının gerçekleşmesini sağlayacaktır. Özellikle turizm sektöründe, müşterilerle yüz-yüze iletişim içinde olan işgörenlerin edimlerinin de ne kadar önemli olduğu açıktır.

Bu çalışmada Kuşadası'nda faaliyette gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde işgörenlerin kişilik özellikleri ile onların iş edimleri arasındaki anlamlı bir ilişkinin olup olmadığına bakılmıştır. Kuşadası'nda faaliyet gösteren otel işletmelerinde işgörenlerin dışadönüklük, sorumluluk, kişilik özellikleri ile iş edimleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamışken, kişiliğin duygusal dengelilik, geçimlilik ve açıklık özellikleri ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Yapılan analizler sonucunda iş edimi anketinin güvenilirlik katsayısı değerinin 0,818 olması anketin güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir. Güvenirlilik katsayısı sosyal bilimler için istatistik programı olan SPSS 17 paket programı ile belirlenmiştir. Çalışmada kullanılan iş edimi anket verilerinin normal dağılımı Kolmogorov-Simirnov test istatistiği ile belirlenmiş çıkan değer 0,400 olduğu tespit edilmiştir.

İşgörenlerle ilgili tanımlayıcı istatistiklerden, işgörenlerin, % 57,'sinin erkek, % 42,7'sinin kadın; % 87,1'nin 35 yaşın altında; % 32 lise, % 32,9'unun lisans mezunu; % 69,3'ünün bekâr, % 27,6'sinin evli, %3,1'inin dul; % 32,4'ünün ön büro, %30,2'sinin servis, %15,1'inin kat hizmetleri bölümünde işgördükleri; % 40,4'ünün bir yıldan az işgören, %36'sının bir 1-5 aralığında işgören, % 18,7'sinin 5 yıldan fazla bir zamandır mevcut işyerlerinde işgördükleri anlaşılmaktadır.

Turizm sektörü genç işgörenlerin ağırlıkta bulunduğu ve işgören devrinin yüksek olduğu bir sektör olarak bilinmektedir. Tablo 2.4'de görüldüğü gibi, 22-28 yaş grubu işgörenlerin, yaklaşık % 50,2'sini oluşturmaktadır.

İşgörenlerin edimleri ile ilgili daha gerçekçi verilere ulaşmak amacıyla iş edimi anketi hazırlanmıştır. İşgörenlerin kendilerini değerlendirdikleri bir ölçek

geliştirilmiştir. Kişilerin kendileri ile ilgili değerlendirmelerinde kendilerini kayırma eğiliminde olmaları normal karşılanabilir. Ancak değerlendirmenin de subjektif olduğu unutulmamalıdır.

Kişiliğin dışadönüklük özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Dışadönük kişilik özelliğine sahip insanlar dış ilişkileri iyi, sosyal, kararlı, konuşkan, aktiftirler. Dışadönük kişiler diğer insanlarla birlikte olmayı çok sever. Dışadönük bireyler toplum içinde olmayı severler. İnsan canlısı, konuşkan, iyimser, eğlenmeyi seven, aktif, risk üstlenebilen, duygularını gösteren, sevgi dolu insanlardır. Ayrıca dışadönüklük kişilik özelliğine sahip kişiler çoğunlukla sosyal olma, sokulgan olma, hakkını savunma, iddialı olma aktif ve konuşkan olma boyutlarına sahiptirler.

Dışadönüklüğün iki önemli bileşeni hırs-tutku ve arkadaş canlısı olma durumudur. Bu özelliğe sahip insanlar oldukça etkindirler. Ayrıca, üstün gelme ve ödül kazanma isteği dışadönük insanlar için temel motivasyon araçlarıdır. Bu durumda otel işletmeleri işgörenlerinin pek fazla dışadönük olmadığı söylenebilir. Burada otel işgörenlerine kendi çalışma arkadaşları yeterli olduğu için dışa açık olma gereği duymamış olabilirler. Ya da otel işletmelerinin çalışma sisteminin doğal yapısı bilgilerin ortaya dökülmemesi için çalışanların dışadönük olmamalarına sebep olmaktadır. Ayrıca dışadönük kişiler için üstün gelme, başarılı olma ve ödüllendirilme isteği üst düzeydedir. Böyle bir ortam sağlanmadığında yine iş edimi düşük olacaktır.

Genel olarak iş yaşamında dışadönük özelliğine sahip kişilerin iş ediminin yüksek bununla beraber işten ayrılma eğiliminin ise yüksek olduğu görülmektedir. İşten ayrılma eğiliminin yüksek olması, işgören için gerekli şartların sağlanmaması durumunda iş ediminin da daha çabuk düşmesine neden olabilir. Bir çok araştırmada ise dışadönük bireylerin yaptıkları işlerin ücret, terfi gibi güdüleyici yönlerine daha duyarlı olduklarını ortaya koymuştur. Bu nedenle ücret ve terfi imkanları iş edimini olumlu yönde etkileyecek şekilde geliştirilmeye çalışılmalıdır.

Kişiliğin sorumluluk özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu durumda sorumluluk özelliğinin iş edimi üzerinde etkisi olmadığı söylenebilir. Turizm sektörü insana hizmet ediliyor olması ve misafir memnuniyetinin

en önemli kavramlardan biri olması, işgörelere işlerine göstermiş oldukları itina ve sorumluluk anlayışını yüksek olması gerekir. Öyle ki, iki hafta boyunca kusursuz bir tatil yapan misafirin tam otelden ayrılırken resepsiyonda hesabını kapatmak için çok uzun bir süre beklemek zorunda kalması, misafirin otel konusundaki yorumunu baştan aşağı değiştirebilmektedir. Böyle bir durumla karşılaşan misafir, otel hakkındaki yorumunu tamamen değiştirebilmekte, resepsiyonda görev yapan memurun gecikmesi sonucunda, misafir resepsiyon memurunun kusurlu olduğu şeklinde yorum yapmaktansa, misafirin otelin kötü olduğu şeklinde bir yorum yapabilmesine neden olabilmektedir. Böylesine tehlikeler, otelin bu durumdaki misafiri kaybetmesi ile birlikte bazı potansiyel misafirlerini de kaybetmesi anlamına gelebilmektedir.

Bu açıdan işgörenlerin çok yüksek bir sorumluluk anlayışı ile hareket ediyor olması, bir anlamda işin en önemli gereklerinden biridir. Misafir memnuniyeti kavramının sahip olduğu önemin büyüklüğü, otele bir gıda maddesinin alınmasından, pazarlama departmanının stratejik planının yapılmasına dek görev alan tüm işgörenlerin azami sorumluluk bilinci ile hareket etmesini zorunlu kılmaktadır. Ancak sorumluluk sahibi kişiler amaçlarına yönelik planlama yapmalarına, başarı için sabırlı bir şekilde çalışmalarına rağmen sıkıntıdan kaçma eğilimindedirler.

Yapılan araştırmalara göre sorumluluk sahibi kişilerin ödüllendirildikçe sorumluluklarının arttığı ve ona göre davranışlar sergilemektedirler. Bu durumda eğer yeterli ödüllendirme yoksa kişi sorumluluk özelliğine sahip olsa bile iş edimi zayıf olabilmektedir. Bu durumda işgörenlerin kişilik özelliklerinin dikkate alındığı ödüllendirme ve cezalandırma sistemleri de iş edimini yükseltmekte etkili olabilir.

Özetle kişiliğin dışadönüklük, sorumluluk özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu durumda bir ilişki olsa bile bunun tesadüften kaynaklandığı söylenebilir.

Kişiliğin geçimlilik özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Geçimli insanlar iyi huylu, güvenilir, yardımsever, bağışlayıcı ve işbirliğinden yana olan uyumlu kişiler oldukları için bulunduğu iş ortamı onların uyumlu olmalarını sağlamış olabilir. Kendileri işbirliğinden ve uyumlu olmaktan yana olmaları çalışma arkadaşları veya içinde bulunduğu grupla birlikte çalışmayı tercih etmiş olabilir.

Geçimli kişilerin yine kendileri gibi geçimlilik özelliğine sahip kişiler ile bir grupta çalışmaları onların iş edimini olumlu yönde etkilemiş olabilir.

Kişiliğin açıklık özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Açıklık kişilik özelliğine sahip bireyler, sanatsal etkinliklere, duygusallığa, maceraya, yaratıcılığa ve yeni deneyimler edinmeye açıktırlar. Bu bireylerin hayal dünyası ortalama bireyden daha zengin ve hayal güçleri daha gelişmiştir, bu bireyler yine ortalama bireyden daha esnek, duygusal farkındalığı daha yüksek ve daha meraklıdırlar. Bununla birlikte, bu bireyler daha fazla yenilikçi fikirler geliştirmekte, olayları daha hızlı kavramakta ve daha zengin bir kelime dağarcığına sahip olmaktadır. Bunun tam tersi olarak açıklık kişilik özelliği daha zayıf olan bireyler; genel olarak daha muhafazakâr bakış açısında, karar, inanç ve fikirlerini değiştirme konusunda daha katı, yeni fikirlere ve estetiğe daha az ilgili yapıdadırlar. Yukarıdaki açıklamalarda sunulan kişilik özelliklerinin otel işletmeleri işgörenlerinin hem meslek gerekleri hem de yaşları ile uyumlu olduğu düşünülmektedir. İşgörenlerin esnek, bağımsız ve özgün olmasını sağlayacak bir ortamın olması olabilir.

Açıklık özelliğine sahip kişiler için bağımsız bir ortam oldukça önemlidir. Açık kişiler entelektüel, sanata ve güzelliğe duyarlıdırlar. Bu özelliklerini yansıtabilecekleri bir iş ortamında işten aldıkları doyumun daha yüksek olması muhtemeldir. Bu kişiler genellikle yeni fikirlere ve deneyimlere açıktırlar. Kendi fikirlerini uygulayabilecekleri ve bu şekilde farklılık oluşturabilecekleri iş ortamının sağlanmış olması işgörenlerin daha yüksek iş edimine sahip olmuşlardır. Otel işletmelerinin bu özelliğe sahip kişiler için onların bağımsız olabilecekleri ve esnek çalışabilecekleri pozisyonları vermeleri çalışanların iş edimlerinin artması sağlanmış olabilir.

Kişiliğin duygusal dengelilik özelliği ile iş edimi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu durumda duygusal dengelilik özelliğine sahip kişilerin bu durumu iş ediminin artması sağlamıştır. Duygusal dengeli kişilerin sakin, özgüvenli, sabırlı, eleştiriye açık, strese dayanıklı olma durumu yüksek, kuşkulu, gergin, utangaç olma durumları düşüktür. Bu özellikler duygusal dengeli kişilerin iş edimlerinin artmasını sağlamış olabilir. Özellikle strese dayanıklı olmaları turizm sektörü gibi strese dayalı bir çalışma ortamında çalışma yaşamının zorluklarıyla kolay başa çıkmalarına yardımcı olmaktadır. Duygusal dengeli kişilerin diğer bireylere göre daha sakin, sabırlı, olaylara

karşı daha kontrollü oldukları için çalışma yaşamında daha çok edime sahip oldukları söylenebilir.

Turizm sektörü yapısı itibariyle, birey ile işini özdeşleştiren bir sektördür. Turizm sektöründe özellikle bazı birimlerde görev alabilmek için iyi bir iş bilgisi ve tecrübenin yanı sıra, işi de benimsemek gerekir. Turizm sektörünün hizmet sektörü olması ve 7/24 aktif olması nedeniyle bireyler, işlerini benimsemeden istenilen düzeyde hizmet sağlayamaz ve bu doğrudan edimlerine yansır. Bu durumun iş edimine yansması ise hizmet kalitesini etkiler ve işletme ediminde, müşteri memnuniyetine kadar etkisi görülür.

Birçok araştırmada ise dışadönük bireylerin yaptıkları işlerin ücret, terfi gibi güdüleyici yönlerine daha duyarlı olduklarını ortaya koymuştur. Bu nedenle otel işletmeleri ücret ve terfi imkanları iş edimini olumlu yönde etkileyecek şekilde geliştirilmeye çalışılmalıdır. Otel işletmelerinde yeterli ödüllendirme yoksa kişi sorumluluk özelliğine sahip olsa bile iş edimi zayıf olabilmektedir.

Otel işletmeleri işgörenlerin kişilik özelliklerinin dikkate alarak ödüllendirme ve cezalandırma sistemlerini geliştirmeleriyle iş edimini yükseltmeye çalışmalıdırlar. Otel işletmelerinin kişilik özellikleri dikkate alınarak işgörelere bağımsız olabilecekleri ve esnek çalışabilecekleri pozisyonları vermeleri işgörenlerin iş edimlerinin artması sağlanmalıdır. Otel işletmeleri gibi hata kabul etmeyen bir meslek dalında işgörenlerin daha fazla verimli işgörmelerini sağlamak için eğitimden başlayarak çalışma ortamlarına kadar çeşitli konularda düzenleme ve iyileştirmeler yapılmalıdır.

Otel işletmelerinde, müşteri ile olan ilişkilerin yoğunluğu, uzun süreli ve dikkatli çalışma zorunluluğu, hizmetin müşteri ile aynı ortamda gerçekleştirilmesi ve müşteri doyumundan kaynaklanan zorluklar, stresli bir çalışma ortamının oluşmasına yol açabilmektedir. Otelcilik gibi son derece zor ve stresli bir işi gerçekleştiren otel işgörenleri ve işgördükleri kurumlar için iş ediminin düşük ve yetersiz bir seviyede olması oldukça olumsuz bir durumdur. Bu nedenle daha mutlu ve daha verimli bir işgören profili için gerekli önlemlerin alınması otelcilik sektörü için kaçınılmazdır. Otel işletmeleri gibi hata kabul etmeyen bir meslek dalında işgörenlerin daha fazla verimli

işgörmelerini sağlamak için eğitimden başlayarak çalışma ortamlarına kadar çeşitli konularda düzenleme ve iyileştirmeler yapılmalıdır.

Bu çalışmanın literatüre bazı önemli katkıları olduğu düşünülmektedir. İlk olarak bu çalışmanın, durumsal etkenlerin iş edimi üzerindeki etkisi ile ilgili birçok çalışma yapılmasından dolayı, kişisel özellikler gibi bireysel etmenlerin rolünü açıklığa kavuşturması düşünülmüştür. Önceki araştırmalarda iş ediminin kişilik özellikleri ile ilişkisi araştırılırken farklı değişkenlerin de bu ilişkiyle birlikte ele alındığı görülürken, bu çalışmada sadece kişilik özellikleri ile iş ediminin birlikte değişim ilişkisi ele alınmıştır.

Yapılan bu çalışmada iş edimi anketi işgörenlerin kendilerini değerlendirdikleri bir ölçek olarak değerlendirilmiştir. Bu konuda yapılacak yeni çalışmalarda ise iş edimi anketi yöneticiler ve müşteriler tarafından değerlendirilmesiyle konuya yeni bir bakış açısı katılarak konunun daha geniş bir çerçevede değerlendirmesi yapılabilir. Ülkemizde bu konuda yapılan çalışmaların oldukça sınırlı olduğu düşünüldüğünde, ileride yapılacak araştırmalarda gerek otelcilik sektöründe gerekse farklı sektörde işgörenlerin üzerinde yapılmasının kuramsal ve uygulamalı alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Günümüzde otelcilik sektörü sürekli bir değişim göstermektedir. Ayrıca otelcilik sektörü hata kabul etmeyen bir meslek dalı durumundadır. Bu nedenle bu sektörde işgörenlerin daha fazla iş edimi sağlamları için daha fazla araştırma yapılması ve iş edimini hangi etkenlerin daha çok etkilediği belirlenmelidir. Daha geniş örneklem gruplarıyla farklı değişkenlerin de araştırmaya dahil edildiği çalışmalar yapılabilir. Sadece oteller değil diğer örgütlerin de iş edimlerini artırmaya yönelik önlemler alması zorunlu bir hal almaktadır.

İş edimiyle ilgili diğer önemli bir nokta ise iş ediminin dinamik bir olgu olmasıdır. Yöneticiler iş ediminin artırılması için gerekli çalışmaları yapmalıdırlar. Bu çalışmalar yılda bir kez değil de sürekliliği sağlanırsa işletmeler için yüksek iş edimi sağlanmış olur. Bir işletmede uygun ortamların bozulduğunu gösteren en önemli belirti işgörenlerin iş ediminin düşük olmasıdır.

Sadece otel işletmeleri için değil diğer tüm işletmeler için iş edimini arttırmak zorunlu hale gelmiştir. Günümüzde tüm işletmelerin bir birleri ile rekabet etmeleri daha hızlı ve verimli ürünlerin ya da hizmetlerin sağlanması yüksek iş ediminin sağlanmasıyla gerçekleşir. İşletmeler iş edimi değerlendirmelerini belirli zaman aralıkları ile yaparak iş edimi artırmaya yönelik önlemler almaları gerekir. Çünkü işletmeler amaçlarına yönelik çalışmalarında işgörenlerin iş edimlerinin de yüksek olmasını sağlamalıdır.

Son olarak kişilik özellikleri ve iş edimi arasındaki ilişkinin etkisi ve derecesi bu konudaki çalışmaların artmasıyla birlikte daha belirgin hale gelecektir. İş edimi kişiden kişiye değişen bir durum olduğu için iş ediminin irdelenmesi söz konusu olduğunda kişilik özellikleri göz ardı edilmemeli ve araştırma kapsamına alınmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akal, Z. (1992). *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi*. Ankara: MPM Yayınları.
- Akgün, T. (2009). *İzlenim Yönetimi Taktikleri İle İş Performansı Değerleme Puanları Arasındaki İlişki: Bir Uygulama*. Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İstanbul.
- Apple, M. T. (2011). *The Big Five Personality Traits and Foreign Language Speaking Confidence Among Japanese Efl Students*. Doctoral Dissertation, Temple University, Pennsylvania.
- Argon, T. (2004). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Nobel Basımevi.
- Aydın, A. (2000). *Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Aytaç, S. (2000). *İnsanı Anlama Çabası*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Başaran, İ. (1991). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Gül Yayınevi.
- Bayraktaroğlu, S. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Baysal, A. C. ve Tekarslan, A. (1998). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri.
- Bolat, T. (2008). *“Dönüşümcü Liderlik Personeli Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık İlişkisi”*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. *Personnel Selection in Organizations*, Jossey-Bass.
- Brown, B. B. (2003). *Employees' Organizational Commitment and Their Perception of Supervisors' Relations-Oriented and Task-Oriented Leadership Behaviors*. Doctor of Philosophy, The Faculty of the Virginia Polytechnic Institute, State University.

- Burger, J. M. (2006). *Kişilik*. (Çeviren: İnan Deniz Erguvan Sarıoğlu), İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Camgöz, S. M.(2009). *Kişilik Özellikleri ile Finansal Performans Arasındaki İlişkiler: A Tipi Yatırım Fonu Yöneticileri Üzerinde Bir Değerlendirme*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Cardy , R. L., Gove , S. & Matteo, J. (2000). Dynamic and Customer – Oriented Workplaces : Implications for HRM Practice and Resource. *Journal of Quality Management*, 5 (2), s. 159-186.
- Chiu, S. K. (2004). *The Linkage of Job Performance to Goal Setting , Work Motivation, Team Building, and Organizational Commitment in the High-Tech Industry in Taiwan*. H . Wayne Huizenga School of Business and Entrepreneurship Nova Southeastern University , Doctor of Business Administration.
- Cüceloğlu, D. (1994). *İnsan ve Davranış*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çolakoğlu, Ü. (2005). *Başarım Değerlemesi,Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar*. İzmir: Nobel Yayın Dağıtım.
- Deming, E. (1986). Out of the Crises. *Center for Advised Engineering Study*. MIT, Cambridge, MA.
- Demirkıran, S. (2006). *Özel Sektördeki Yöneticilerin ve Çalışanların Bağlanma Stilleri, Kontrol Odağı İş Doyumu ve Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Araştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Deniz, A. ve Erciş, A. (2008). Kişilik Özellikleri İle Algılanan Risk Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, c. 22, s. 2
- Deniz, Arzu. (2007). *Kişilik Özellikleri ile Algılanan Risk Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi. Erzurum.
- Eren, Erol. (1998). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Erdoğan, İlhan. (1994). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Eroğlu, F. (2004). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Basım A.Ş.
- Erkuş, A. ve Tabak, A. (2009). Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Çatışma Yönetim Tarzlarına Etkisi: Savunma Sanayinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, c. 23, s. 2
- Ersen, Haldun. (1997). *Toplam Kalite ve İnsan Kaynakları Yönetimi İlişkisi*. İstanbul: Sim Matbaacılık.
- Ertan, E. (2008). *Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu, İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme*. Doktora Tezi Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Fındıkçı, İ. (2000) *İnsan Kaynakları Yönetim*. İstanbul: Alfa Yayınevi.
- Fırat, O. Ü. Ve Arııcıgil, Ç. (2000, Mayıs). *Performans Değerlendirme Sonuçlarının Analizine Çok Değişkenli İstatistik Yaklaşım*. 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler. 25-27 Mayıs Erciyes Üniversitesi, Nevşehir, s.837.
- Fritz, C. & Sonnentag, S. (2005). Recovery, Health, and Job Performance: Effects of Weekend Experiences. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Geçtan, E. (1993). *Psikanaliz ve Sonrası*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- George, J. M. & Jones, G. R. (1999). Understanding and Managing Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, Addison Wesley.
- Gupta, Om Prakash (1982). Commitment to Work of Industrial Workers. *Concept Publishing Company*. New Delhi.
- Güney, S. (2000). *Davranış Bilimleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Isır, T. (2006). *Örgütlerde Personel Seçim Süreci: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Kişilik Özelliklerinin Tespit Edilerek Personel Seçim Sürecinin İyileştirilmesi Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

- İbrahimoglu, N. (2008). *Kişilik Özellikleri Açısından Örgüt-Kariyer Bağlılık Düzeyini Arttırmada Sosyalizasyon ve Mentor Etkisi: Bir Örgüt Geliştirme Modeli*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Jia, H. H. (2008). *Relationships Between the Big Five Personality Dimensions and Cyberloafing Behavior*. Doctoral Dissertation, Southern Illinois University Carbondale, Illinois.
- Kâğıtçıbaşı, Ç. (2000). *İnsan ve İnsanlar*. İstanbul: Evrim Yayınları.
- Kâğıtçıbaşı, Ç. (1999). *Yeni İnsan ve İnsanlar*. İstanbul: Evrim Yayınları.
- Kalaycı, Ş. (2008). *Spps Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. İstanbul: Asil Yayın Dağıtım.
- Kaşlı, M. (2009). *Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi*. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Köksal, M. (2007). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: KOÜ Yayınları.
- Kreitner, R. & A. Kinicki.(2001). Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*. McGraw Hill.
- Kuncel, Nathan R and Sarah A. Hezlett, Deniz S. Ones. (2004). Academic Performance, Career Potential, Creativity and Job Performance. Can One Construct Predict Them All??.*Journal of Personality and Social Psychology.*, s. 148–161.
- Lam, S. S. K. & Schaubroeck, J. (1999). Total Quality Management and Performance Appraisal : An Experimental Study of Process versus Results and Group versus Individual Approaches. *Journal of Organizational Behavior*, 20 (4), s. 445-457.
- Lavy, V. (2007). Using Performance-Based Pay to Improve the Quality of Teachers. *The Future Children*, 17 (1), s. 87-109.
- Mehmedoğlu, A. U.(1999). *Dindarlarda ve Dindar Olmayanlarda Kişilik Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma: İstanbul Örneği*, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Motowidlo, S. J. & Scotter, V. (1994). Evidence that Task Performance Should Be Distinguished from Contextual Performance. *Journal of Applied Psychology*, 79 (4), s. 475-480.
- Nathan, R. K., Sarah A. H. & Deniz S. O (2004). Academic Performance, Career Potential, Creativity, and Job Performance: Can One Construct Predict Them All? *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 86, No. 1, s.150
- Orpen, C. (1995). Employee Job Performance and Relations with Superior as Moderators of the Effect of Appraisal Goal Setting on Employee Work Attitudes. *International Journal of Career Management*, 7 (2), s. 3-6.
- Ödemiş, S. (2011). *Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Üzerine Etkileri: Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Öncer, M. (2000). İşyeri Ortamında Çalışanların Performanslarını Etkileyen Fiziksel Çevre Koşulları. *Verimlilik Dergisi*, MPM Yayını.
- Özdayı, N. (1990). *Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özer, A. (2004). *Bankacılık Sektöründe Kişiliğin Değerlendirilmesi*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özer, Y. (2001). *İnsan Kaynaklarında Yeni Açılımlar*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Özgen, H., Öztürk, A. ve Yalçın, A. (2005). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Kitabevi.
- Özkalp, E ve Kırel, Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: ETAM A.Ş Matbaa Tesisleri.
- Özkalp, Enver.(2004). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Pinto, L. S. & Sobel, J. (2005). A Model of Positive Self - Image in Subjective Assessments. *The American Economic Review*, 95 (5), s. 1386-1402.

- Reynolds, D. (2006). To What Extent does Performance - Related Feedback Affect Managers' Self – Efficacy. *International Journal of Hospitality Management*, 25 (1), s. 54-68.
- Rızaoğlu, B. (2003). *Turizm Davranışı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Rousseau, D. M., & McLean, P. J. (1993). The Contracts of Individuals and Organizations. *Research in Organizational Behavior Greenwich, Ct: Jai Pres*, 15, ss. 1–43.
- Sabuncuoglu, E. T. (2007). Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Ege Akademik Bakış*, 7 (2), s. 621-636.
- Sarı, S. (2011). *Çalışanların Kişilik Özellikleri İle İş Doyumu Arasındaki İlişkiler Bankacılık Sektörü Antalya Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Schmidt, F. L. & Hunter, J. (2004). General Mental Ability in the World of Work: Occupational Attainment and Job Performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 86, No.1, 2004, s.167.
- Seyyar, A. ve Öz, C. (2007). *İnsan Kaynakları Terimleri Sözlüğü*. İstanbul: Değişim Yayınları.
- Shaye, A. (2009). *Infidelity in Dating Relationships: Do Big Five Personality Traits and Gender Influence Infidelity?*. Doctoral Dissertation, Alliant International University, California.
- Somer, O. & Goldberg, L.R. (1999). The Structure of Turkish Trait Descriptive Adjectives. *Journal of Personality and Social Psychology*, No:76, 431- 450.
- Sonnentag, S. ve Frese, M. (2002). Performance Concepts and Performance Theory, In S. Sonnentag (Ed.). *Psychological Management of Individual Performance*, John Wiley & Sons, Ltd., ss. 4-25.
- Smith, P. C. & Goddard, M. (2002). Performance Management and Operational Research : A Marriage Made in Heaven ?. *The Journal of the Operational Research Society*, 247-255.

- Soysal, A. (2008). Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması. *Çimento İşveren Dergisi*, c. 22, s.1
- Steven, E. S., Michael K. M. & Maynard G. (2000). Understanding the Latent Structure of Job Performance Ratings. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85, No. 6, 2000, s.956.
- Şengül, C. M. (2008). *Örgüt Çalışanlarının Kişilik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Doktora Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Şimşek, M., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2003). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. İstanbul: Adım Matbaacılık.
- Tekin, Ö.A. (2012). *Yabancılaşma Ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya.
- Thorsteinson, T. J. & Balzer, W. K. (1999). Effects of Coworker Information on Perceptions and Ratings of Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 20 (7), s. 1157-1173.
- Tınaz, P. (2005). *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*. İstanbul: Beta Basım.
- Tomrukçu, B. (2008). *Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İş Değerleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir İnceleme*. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Tuncer, D.(1992). *Pazarlama*. Ankara: Gazi Yayınları.
- Tural, M. (2007). *Örgütlerde Performans Yönetimi: Bir Kamu Kuruluşundaki Performans Değerleme Sisteminin İncelenerek Karşılaşılan Sorunların Tespit ve Çözümüne Yönelik Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Adana.
- Usal, A.ve Kuşluyan, Z.(2000) *Davranış Bilimleri*. İzmir: Barış Yayınları Fakülteleri Kitabevi.
- Ünlü, S.ve Ayhan H. (2001). *Psikoloji*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

- Yakut, Ö. (2006). *Eğitim Yöneticilerinin Liderlik Davranışları ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi Küçükçekmece İlçesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Yanbastı, G. (1990). *Kişilik Kuramları*. İzmir: Ege Üniversitesi Basımevi.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İş Güç Endüstri İlişkileri Dergisi ve İnsan Kaynakları Dergisi*, c. 8.
- Yıldız, M. (2008). *Farklı Liglerde Yer Alan Futbolcuların Kişilik Tipleri ile Sürekli Öfke-Öfke İfade Tarzlarının İncelenmesi*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yüksel, Ö. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Yürür, S. (2009). Yöneticilerin Çatışma Yönetim Tarzları ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Analizine Yönelik Bir Araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, c. 10, s.1
- Zel, U. (2001). *Kişilik ve Liderlik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

İnternet Kaynakları

<http://www.gmu.edu/facstaff/part-time/perform.html> (13.05.2014).

http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.51c7eaf39781c7.39425068, Erişim Tarihi: 17.05.2014.

EK-1. Anket Formu

KİŞİLİK VE İŞ EDİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: KUŞADASI'NDA FAALİYET GÖSTEREN 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ

ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI

Bu proje, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Programı çerçevesinde gerçekleştirilmekte ve çalışanların kişilik ve iş edimi arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Tezi Hazırlayan

Suat ARPACI

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Zehra EĞE

Bu anketin amacı ‘‘Kişilik ve İş Edimi Arasındaki İlişki: Kuşadası’nda Faaliyet Gösteren 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği’’ adlı yüksek lisans tezi için bilgi toplamaktır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. 1.Form: Kişisel Bilgiler, 2.Form: İş Edimini 3.Form: Kişilik Boyutunu ölçmek için hazırlanmıştır. Sizin ve diğer otel çalışanlarının yardımları ile çalışanların işlerinden daha memnun olabilmesi için yapılması gerekenler belirlenmeye çalışılacaktır. Bu alana bir katkı sağlamayı, yardımlarınızla birlikte umuyoruz.

Yardımlarınız için şimdiden teşekkür eder, saygılar sunarım.

FORM 1: KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz?

1() Bayan

2() Erkek

2. Yaşınız?

1() 15-21

2() 22-28

3() 29-35

4() 36-49

5() 50 ve üzeri

3. Eğitim düzeyiniz?

- 1() İlköğretim 2() Lise 3() Ön-lisans
4() Lisans 5() Lisans üstü

4. Medenî durumunuz?

- 1() Bekâr 2() Evli 3() Dul

5. Hangi bölümde çalışıyorsunuz?

- 1() Ön büro 2() Kat hizmetleri 3() Servis 4() Mutfak
5() Muhasebe

6. Bu işletmede çalışma süreniz?

- 1() 1 yıldan az 2() 1-5 yıl 3() 6-10 yıl 4() 11-15 yıl
5() 15 yıl ve üzeri

FORM 2: KİŞİLİĞİN BEŞ TEMEL BOYUTU ÖLÇEĞİ

Açıklama: Lütfen aşağıda verilen yargı ifadelerini okuyarak bu ifadelere katılma derecenizi karşısında verilen ölçek üzerinde işaretleyiniz. Aşağıdaki yargı cümlelerine katılma düzeyinizi ilgili rakamı işaretleyerek belirtiniz. Her ifade için sadece bir seçenek işaretlemeniz ve cevapsız soru bırakmamanız gerekmektedir. **Seçenekler: 1-** Hiç Katılmıyorum **2-** Katılmıyorum - **3** Kararsızım **4-**Katılıyorum **5-**Kesinlikle Katılıyorum.

	KİŞİSEL ÖZELLİKLER	1 Hiç Katılmıy orum	2 Katılmıy orum	3 Kararsızı m	4 Katılıyo rum	5 Kesinlikl e Katılıyor rum
1	Kendimi konuşkan birisi olarak görürüm.					
2	Kendimi çekingen birisi olarak görürüm(T).					
3	Kendimi enerjik birisi olarak görürüm.					
4	Kendimi şevk yaratan birisi olarak görürüm.					

5	Kendimi sessiz olmaya meyilli birisi olarak görürüm.(T).					
6	Kendimi bazen utangaç, çekingen birisi olarak görürüm.					
7	Kendimi sempatik, arkadaş canlısı birisi olarak görürüm.					
8	Kendimi diğer insanların hatalarını bulmaya meyilli birisi olarak görürüm(T).					
9	Kendimi diğerlerinden bencil olmayan ve yardımsever birisi olarak görürüm.					
10	Kendimi diğerleriyle kavga etmeye başlayan birisi olarak görürüm(T).					
11	Kendimi affedici birisi olarak görürüm.					
12	Kendimi güvenilir birisi olarak görürüm.					
13	Kendimi soğuk ve mesafeli birisi olarak görürüm(T).					
14	Kendimi hemen hemen herkese karşı kibar birisi olarak görürüm					
15	Kendimi bazen başkalarına karşı kaba birisi olarak görürüm.(T).					
16	Kendimi diğerleriyle işbirliği yapmaktan hoşlanan birisi olarak görürüm.					
17	Kendimi hüzünlü birisi olarak görürüm.					
18	Kendimi gergin birisi olarak görürüm.					
19	Kendimi endişeli birisi olarak görürüm.					
20	Kendimi duygusal açıdan istikrarlı olan birisi olarak görürüm(T).					

21	Kendimi kaprisli birisi olarak görürüm.					
22	Kendimi en zor durumlarda bile sabırlı olabilen birisi olarak görürüm(T).					
23	Kendimi kolayca sinirlenebilen birisi olarak					
24	Kendimi işini tam yapan birisi olarak görürüm.					
25	Kendimi ihmalkar birisi olarak görürüm(T).					
26	Kendimi itimat edilir bir kişi olarak görürüm.					
27	Kendimi dağınık birisi gibi görürüm(T).					
28	Kendimi tembel olmaya eğimli birisi gibi görürüm(T).					
29	Kendimi azimli birisi olarak görürüm.					
30	Kendimi işleri becerikli olarak yapan birisi olarak görürüm.					
31	Kendimi planlar yapan ve planına bağlı birisi olarak görürüm.					
32	Kendimi dikkati kolay dağılan birisi olarak görüyorum(T).					
33	Kendimi orijinal fikirler ortaya koyan birisi olarak görürüm.					
34	Kendimi meraklı birisi olarak görürüm.					
35	Kendimi bir düşünür olarak görürüm.					
36	Kendimi hayal gücü olan birisi olarak görürüm.					
37	Kendimi yaratıcı birisi olarak görürüm					
38	Kendimi sanatsal ve estetik					

	değerlere önem veren birisi olarak görürüm.					
39	Kendimi rutin işlerden hoşlanan birisi olarak görürüm.(T).					
40	Kendimi fikirler üzerinde düşünmeyi seven birisi olarak görürüm.					
41	Kendimi çeşitli sanatsal merakları olan birisi olarak görürüm(T).					
42	Kendimi güzel sanatlar (müzik, edebiyat, sanat) alanında kültürlü birisi olarak görürüm.					

FORM 3: İŞ EDİMİ ANKETİ

Açıklama: Lütfen aşağıda verilen yargı ifadelerini okuyarak bu ifadelere katılma derecenizi karşısında verilen ölçek üzerinde işaretleyiniz. Aşağıdaki yargı cümlelerine katılma düzeyinizi ilgili rakamı işaretleyerek belirtiniz. Her ifade için sadece bir seçenek işaretlemeniz ve cevapsız soru bırakmamanız gerekmektedir.

Seçenekler: 1- Hiç Katılmıyorum 2- Katılmıyorum - 3 Kararsızım 4-Katılıyorum 5- Kesinlikle Katılıyorum

	İŞ EDİMİ ANKETİ	1 Hiç Katılmıy orum	2 Katılmıy orum	3 Kararsız ım	4 Katılıyo rum	5 Kesinlik le Katılıyor rum
1	Meslek bilgimin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
2	İşimi yerine getirmede becerikli olduğumu					

	düşünüyorum.					
3	Meslekî yeteneklerimin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
4	İşimi yerine getirmede çabuk olduğumu düşünüyorum.					
5	İşime karşı ilgili olduğumu düşünüyorum.					
6	Turizmi sevdiğimi düşünüyorum.					
7	Müşterilere karşı ilgili ve yardımsever olduğumu düşünüyorum.					
8	Müşterilere karşı saygı ve sevgimin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
9	İşimi yerine getirmede özen ve dikkate sahip olduğumu düşünüyorum.					
10	Arkadaşlarımla uyum ve işbirliği içinde çalıştığımı düşünüyorum.					
11	Âmirlerime karşı saygı ve itaatimin tam olduğunu düşünüyorum.					
12	İşimden çok memnun olduğumu düşünüyorum.					
13	Dürüst ve güvenilir olduğumu düşünüyorum.					

14	Temiz ve düzenli çalıştığımı düşünüyorum.					
15	Kibar ve güler yüzlü olduğumu düşünüyorum.					
16	Sağlık kurallarına uyduğumu düşünüyorum.					
17	İçten, samimi ve yardım sever olduğumu düşünüyorum.					
18	Sabırlı olduğumu düşünüyorum.					
19	Anlayış ve hoşgörüye sahip olduğumu düşünüyorum.					
20	Azimli ve sebatkâr olduğumu düşünüyorum.					
21	Enerjik ve sevimli olduğumu düşünüyorum.					
22	İşimle ilgili olarak kendi başıma karar verebildiğimi düşünüyorum.					
23	Sorumluluk duygusuna sahip olduğumu düşünüyorum.					
24	Sosyal ilişkilerimin olumlu olduğunu düşünüyorum					

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı: Suat ARPACI

Doğum Yeri ve Tarihi: Elazığ 01/01/1984

EĞİTİM DURUMU

Lisans Öğrenimi: Adnan Menderes Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği

Yüksek Lisans Öğrenimi: Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği

Bildiği Yabancı Diller: İngilizce

İŞ DENEYİMİ

Stajlar: Duman Turizm

Projeler:

Çalıştığı Kurumlar: Ephesia Hotels

İLETİŞİM

e-posta Adresi: suatarpaci@hotmail.com

Tarih: