



BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİLER: BEŞ YILDIZLI OTELLER ÜZERİNE BİR UYGULAMA

THE RELATIONSHIP BETWEEN FIVE FACTOR PERSONALITY TRAITS AND JOB PERFORMANCE: A CASE STUDY ON FIVE-STAR HOTELS

Emine KESKİN*
Hilal GÜNDOĞAN**

Öz

Bu çalışmada, beş yıldızlı otel çalışanlarının beş faktör kişilik özellikleri ile iş performans düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi temel amaç olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte çalışanların çeşitli demografik özellikleri ile beş faktör kişilik özellikleri ve iş performans düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemek de alt amaç olarak belirlenmiştir. Çalışmada, Alanya bölgesindeki 73 adet beş yıldızlı otel işletmesinden 372 çalışana ulaşılmıştır. Veri toplamak amacıyla anket tekniğinden faydalanılmıştır. Araştırma sonucunda, çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ile iş performansları arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Ayrıca çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ve iş performans düzeylerinin çeşitli demografik özelliklerine göre anlamlı biçimde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Beş Faktör Kişilik Özellikleri, İş performansı, Otel Çalışanları.

Abstract

The main purpose of this study is to investigate the relationship between five factor personality traits and job performance levels of five-star hotel employees. In addition to this, it is also a sub-objective to examine the relationships between the demographic characteristics of the employees and five factor personality traits and job performance levels. In the study, 372 employees from 73 five-star hotels in Alanya were consulted. Survey technique was used to collect data. As a result of the research, it was determined that there were statistically significant relationships between the five factor personality traits and job performance of the employees. Also, it was concluded that the five factor personality traits and job performance levels of the employees differ significantly according to the demographic characteristics of the employees.

Keywords: Tourism, Five Factor Personality Traits, Job Performance, Hotel Employees.

1.GİRİŞ

Herhangi bir dış kaynağın etkisi olmaksızın bireyin içerisinden kaynaklanan değişmeyen davranış kalıpları şeklinde (Burger, 1993, 3-4) nitelendirilen kişilik, bireylerin sahip olduğu ayırt edici fiziksel, zihinsel ve ruhsal özelliklerinin tutarlılığı olarak belirtilebilmektedir. Turizm endüstrisinin emek yoğun ve hizmet odaklı özellikler göstermesi insanın önemini ortaya koymaktadır. Ancak yüksek rekabet karşısında günümüz işletmelerinin kararlı ve kalıcı olabilmeleri personellerinin sunmuş olduğu hizmet sayesinde gerçekleşebilmektedir. Buna bağlı olarak turizm endüstrisinin bir kolu olan otel işletmelerinde çalışan bireylerin kendilerine özgü olan kişilik özellikleri, sergiledikleri performans düzeylerinin belirlenmesi ve performansın artırılması açısından büyük önem taşımaktadır. Çünkü iş performansı, çalışanların işyerinde sergilemiş oldukları davranışların tümünü kapsamaktadır (Jex ve Britt, 2014, 135).

İşletmelerin iyi performans gösteren çalışanlara ihtiyaç duydukları bilinmektedir. Ayrıca yüksek performans gösterenler işletme için oldukça değerli olarak kabul edilmektedir (Yun vd., 2007, 746). Bu nedenle, işletmede yüksek kaliteli performansa sahip olabilen çalışanlarının elde tutulması, müşteri sadakati ve kârlılık gibi iş başarısı için önemlidir (Karatepe, 2013, 132). Otel işletmelerinde, her düzeyde görev alan çalışanlar oteli temsil etmekte ve bu doğrultuda sunulan hizmetlere göre misafir daha uzun süre kalmak ya da bir dahaki sefere oteli tekrar ziyaret etmek niyetinde olacaktır. İyi bir otel ambiyansı veya servis ortamı ve müşteri taleplerinin iyi anlaşılması, müşteri memnuniyetinin yüksek olmasında ve sadakatinin artırılmasında (Zhang, 2016, 20) etkin role sahip olacağını düşündürmektedir. Bununla birlikte her bir çalışanın farklı iş performansı sergilemeleri birbirlerinden farklı kişilik özelliklerine sahip olmalarıyla açıklanabilmektedir.

* Öğr. Gör., Nişantaşı Üniversitesi, Nişantaşı Meslek Yüksekokulu, Aşçılık Programı, eminekeskin3219@gmail.com

** Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği A.B.D. Doktora Öğrencisi.
hilalinisagundogan@gmail.com



Otel işletmelerinde etkin bir iletişimin kurulmasının çalışanların kişilik özellikleri ile iş performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesi yönünden önemli olduğu söylenebilir. Bu doğrultuda araştırmanın temel amacı, otel çalışanlarının beş faktör kişilik özellikleri ile iş performans düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Ayrıca çalışanların çeşitli demografik özellikleri ile beş faktör kişilik özellikleri ve iş performans düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi alt amaç olarak tespit edilmiştir. Araştırmada öncelikli olarak beş faktör kişilik özellikleri ile iş performans kavramlarına değinilmiş ve konuyla ilgili literatürde yer alan çalışmalardan bahsedilmiştir. Sonrasında çalışanların beş faktör kişilik özellikleriyle iş performans düzeyleri arasında ilişkinin var olup olmadığının belirlenmesine yönelik Alanya Bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen uygulamaya yer verilmiş ayrıca çalışmada yapılan analizler sonucu elde edilen bulguların değerlendirilmesi yapılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bireyin yüzeysel fiziksel özelliklerinin ötesinde birçok özelliğini içeren çeşitli karakteristiklerinin toplamı şeklinde nitelendirilen kişilik (Schultz ve Schultz, 2005, 10); bireylerin bedensel özelliklerinin yanı sıra zekâ düzeyleri, kabiliyetleri, mizaç, karakter ve sosyal özellikleri ile geliştirmiş oldukları benliklerinden oluşmaktadır (Kuru ve Baştuğ, 2008, 96). Isır'a (2006, 36) göre kişilik, bireylerin davranış kalıplarına temel oluşturan, ayırt edici ve değişmeyen özellikler bütünüdür ifade etmektedir. Kişilik özellikleri ise doğada psikolojik olarak kişinin davranışlarının nedenlerini sağlayan zaman içerisinde istikrarlı özellikleri ifade etmekte ve bunlar bireylerin duygusal, davranışsal ve bilişsel tarzını toplamda belirleyerek bireylerin kim olduğunu yansıtmaktadır (Mount vd., 2005, 448-449).

Kişiliğin oluşumunda, şekillenmesinde ve gelişiminde öncelikle genetik faktörler (Bouchard ve Loehlin, 2001, 254) olmak üzere, ebeveynlerin kişiliği (Hoffeditz, 1934, 214), sosyal faktörler (Schermerhorn vd., 2002, 20), coğrafi hareketlilik (Pihl ve Caron, 1980, 190) ve medya (Yıldız, 2008, 33) gibi çeşitli faktörlerin etkisi bulunabilmektedir. Literatürde kişilik çalışmaları üzerine yapılan araştırmalar (Oğuz, 2007, 32-45; Kuruöz, 2008, 32-46; Feist ve Feist, 2009, 17-571) çeşitli kişilik teorilerinin geliştirildiğini göstermektedir. Bu çalışmada, araştırmanın kapsamı ve amacı gereği beş faktör kişilik özellikleri teorisi ele alınmıştır.

Beş faktör kişilik özellikleri çalışmaları; Galton'un (1884) temel sözcük hipoteziyle başlayarak (Goldberg, 1990, 1216), Klages (1926), Baumgarten (1933), Allport ile Odbert'in (1936) sıfat çalışmalarıyla devam etmiş, Cattell'in (1943) faktör çalışmaları, Tupes ve Christal'in (1961) çalışmaları, Norman'ın (1963) kişilik özelliklerinin uygun sınıflandırılması çalışması ve Goldberg'ın (1980, 1982) çalışmaları ile büyük bir gelişme kaydetmiştir (John vd., 1988, 176-193). Bu aşamaya kadar çalışılan kişilik özellikleri araştırmalarından devam eden McCrae ve Costa (1997, 87) yaptıkları araştırmalara 1992'de son şeklini vererek beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin temelini oluşturmuşlardır. Her biri ayrı bir kişilik özelliğini temsil eden beş faktör kişilik özellikleri; "dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk, duygusal dengesizlik ve deneyimlere açıklık" olarak beş ayrı boyutu ifade etmektedir (Pulver vd., 1995, 110; Dykeman ve Dykeman, 1996, 78; Friedman ve Schustack, 1999, 284; Somer vd., 2002, 23-24; Larson ve Sachau, 2009, 691).

Beş faktör kişilik özelliklerinin ilk boyutu dışadönüklük; pozitif duyguların birincil kaynağı (O'Neill ve Xiao, 2010, 653) olmakla birlikte, bireylerde iddialı, aktif, sosyal ve konuşkan olma (Parkinson ve Taggar, 2006: 399) gibi özellikleri ön plana çıkarmaktadır. Bir diğer boyut olan sorumluluk kişilik özelliği güvenilirliğin belirleyicisi (Karkouliau vd., 2009, 74) olarak ifade edilmekte ve sorumlu bireyler düzenli, başarı için çaba harcayan (Loveland, 2004, 26), öz disipline sahip, yeterli ve tedbirli kişiler olarak nitelendirilmektedirler (Costa vd., 1991, 889). Kişilerarası ilişkilerle en fazla ilgili olan uyumluluk boyutu (Graziano vd., 1996, 820); başkalarını düşünme, fedakâr, yardıma hazır, çabuk inanma eğilimleri gösterme (Major vd., 2006, 928) ve alçakgönüllü olma (Ulu ve Tezer, 2010, 329) gibi özellikleri içermektedir. Nevrotiklik olarak da bilinen duygusal dengesizlik boyutu bireylerin strese dayanma kabiliyetini ifade etmektedir (Karkouliau vd., 2009, 74). Bu kişilik özelliğine sahip bireyler endişeli, depresif, güvensiz ve korkak olma gibi özellikleri yansıtmaktadırlar (Colbert vd., 2004, 601). Son olarak deneyimlere açıklık kişilik özelliği; bireylerin zengin bir kelime hazinesine, aktif hayal gücüne, merak duygusuna, bir şeyleri hızlı anlama becerisine sahip olduklarını ve yaratıcı, esnek, duygularının farkında olan, yenilikçi, sıra dışı fikirlere açık olma eğilimleri göstermelerini ifade etmektedir (Puher, 2009, 8).

Bireylerin kişilik özellikleri, gerek bir ailenin üyesi veya sosyal bir sınıfın parçası olarak gerekse de iş dünyasının bir elemanı olarak bireylerarası ilişkilerde ön plana çıkmaktadır. Meslek gruplarının kişilik özelliklerine göre seçilmesi veya bireylerin kişilik özelliklerine daha uygun bir mesleğe yönetilmesi iş dünyasında kişilerarası etkileşim ve yüksek verimlilik açısından büyük önem arz etmektedir. Buna bağlı olarak çalışma hayatında beş faktör kişilik özelliklerini araştıran çalışmalar incelendiğinde; beş faktör kişilik özellikleri ile banka çalışanları (Özer, 2006, 91-104) kariyer tatmini (Lounsbury vd., 2003, 290-304), kariyer



başarısı (Judge vd., 1999, 621-652), kariyer engelleri (Jackson vd., 2006, 203-218), yaratıcılık (Eysenck, 1993, 147-178), hizmet performansı (Stewart ve Carson, 1995, 365-377), yönetsel düzeydeki iş performansı (Moutafi vd., 2007, 272-278), iş tatmini (Katz, 2010, 1-60), iş tecrübesi (Moscoso ve Iglesias, 2009, 239-241), amaca zararlı iş davranışlarının iş tatminine etkisi (Mount vd., 2006, 591-617), iş tatmini ve örgütsel bağlılık (Şengül, 2008, 1-97), satış temsilcilerinin performansı (Ordun, 2005, 56-67), göçmen iş performansı (Che Rose vd., 2010, 104-113) gibi çok sayıda konunun ele alındığı görülmektedir.

Çalışma hayatının hangi alanında olursa olsun bireylerin kişilik özellikleri sahip olunan işe karşı olan bağlılığı, sorumluluğu ve özellikle de işten elde edilen verimlilik ile üretim miktarını büyük oranda etkilemektedir. Ayrıca literatür irdelendiğinde kişilik ile iş performansı arasındaki ilişkileri inceleyen pek çok araştırmanın (Barrick ve Mount, 1991, 1-26; Salgado, 1997, 30-43; Oakes vd., 2001, 523-545; Judge vd., 2002, 530-536; Witt vd., 2002, 164-169; Thoresen vd., 2004, 835-853; Yelboğa, 2006, 198-209) bulunduğu görülmektedir. Nitekim bu durum sahip olunan kişilik özelliklerinin iş dünyasındaki performans açısından da önemini ortaya koymaktadır.

İş dünyasının temelini oluşturan kuruluşlar, işgücü devir hızının yüksek olması, küreselleşmenin artması ve hükümet politikalarının iş ve işçi ilişkilerine göre değişmesi ile karşı karşıya kalmaktadır (Probst vd., 2017, 74). Çalışma ortamlarında meydana gelen bu değişimler birçok işte performansın daha büyük bir "sosyal" bileşen olmasına katkıda bulunmaktadır (Jawahar ve Carr, 2007, 332). Bu noktada öne çıkan iş performansı literatürde farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Sharma (1986, 46) iş performansını beceri ve yeteneklerle yönetilen motivasyon güçlerinin birleşimi biçiminde tanımlarken; Viswesvaran (2010, 110) ise, çalışma hayatının içinde merkezi bir yapı oluşturması şeklinde ifade etmektedir. Ayrıca iş performansının tanımına çaba kavramı da dahil edilmektedir. Çalışanın bakış açısından, iş performansı ve çaba farklıdır. Çaba, çalışmak için bir girdi olarak değerlendirilirken, iş performansı bu çabanın bir çıktısı olduğu belirtilmektedir. Bir firmanın bakış açısından ise çaba ve iş performansını ayırt etmek zor olabilir ve çaba genellikle üretilen çıktıdan oluşmaktadır (Christen vd., 2006, 139). Dolayısıyla iş performansı, çalışanların isteyken meşgul oldukları tüm davranışlar olarak tanımlanabilir. (Fogaça ve Melo, 2018, 231).

İş performansı örgütsel uygulama ve araştırmada temel olarak önemli bir yapı olarak değerlendirilmektedir. Aynı zamanda, çalışanların işlerinde olumlu ilişkileri sürdürmelerini, ekipler halinde etkin bir şekilde çalışmalarını ve hak ettikleri ücretlendirme, terfi gibi kararların alınmasında merkezi bir role sahiptir. Ayrıca iş performansı, önemli bir geri bildirim kaynağı olarak da kullanılmaktadır (Scullen vd., 2000, 956).

İşe özgü görev verimliliği, işin temel görevleriyle ilgili davranışlar, görevlere bağlılık düzeyi ve genel iş davranışı gibi unsurlar, iş performansı ile ilgili olan önemli faktörler arasında yer almaktadır (Fogaça ve Melo, 2018, 231). Bazı işlerde, görevlerin başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi yüksek düzeyde beceri ve sorumluluk gerektirir. Bu işleri yürüten çalışanların, iş sorumluluklarını tatmin edici bir şekilde yerine getirmek için daha yüksek bir iş performansı üstlenmeleri gerekmektedir (Kahya, 2007, 517). Bu nedenle, yüksek iş performans seviyeleri bilişsel ve kişisel kaynakların korunmasına ve kolaylaştırılmasına bağlıdır. Çalışanların işyerinde yüksek seviyede kaygı yaşamaları ise duygusal tükenmeye neden olmakta ve sonuç olarak iş performans düzeylerini düşürmektedir. (McCarthy vd., 2016, 280).

İş performansı, en önemli bağımlı değişkenlerden biri olarak kabul görmekte ve bu doğrultuda farklı alanlarda konuyla ilgili yapılmış birçok çalışmaya ulaşmak mümkündür (Jankingthong ve Rurkkhum, 2012, 116). Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde, iş performansının çok boyutlu bir yapıya sahip olduğuna dair farklı yaklaşımlardan bahsedilmesine rağmen bu performans türünün yapısını en iyi yansıtanın ise görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere iki başlık altında değerlendirildiği görülmektedir (Borman ve Motowidlo, 1997, 99-100; Viswesvaran ve Ones, 2000, 218).

Görev performansı, çalışanın yeteneğinin, kabiliyetinin ve yetkinliğinin göstergesi olarak tanımlanmaktadır (Yun vd., 2007, 745-756). Ayrıca bu performans türü, organizasyonun teknik çekirdeği ile doğrudan ilişkiye ya da teknik süreçlerini geliştirmeye ve gereksinimlerini düzenleyerek hizmet etmeye dayanmaktadır (Motowidlo vd., 1997, 75). Görev performansı, teknik-idari görev performansı ve liderlik görev performansı olmak üzere iki tür davranışı kapsamaktadır (Motowidlo ve Van Scotter, 1994, 476). Teknik-idari görev performansı, işletmenin hammaddelerinin mal ve hizmetlere dönüştürülmesidir. Liderlik görev performansı ise, hammadde arzının yenilenmesinin sürdürülmesini; ürünlerinin dağıtımını veya etkili bir şekilde çalışmayı sağlayacak önemli planlama, koordinasyon, denetlemeyi sağlamaktır (Motowidlo vd., 1997, 75).

Bağlamsal performans, doğrudan örgütsel performansa katkıda bulunmayan, ancak örgütsel, sosyal ve psikolojik ortamı destekleyen davranışlardan oluşmaktadır. İçeriğe dayalı performans, iş tanımının resmi



bir parçası olmayan faaliyetleri de içerdiğinden, görev performansından farklıdır (Sonntag vd., 2008, 428-429). Böylece bağlamsal performans, işin bir parçası olarak değil, tüm işlerde önemli olabilecek (Cook, 2008, 5), hem çalışma ilişkilerini sürdürmek hem de başkalarıyla işbirliği yapmak gibi kişilerarası unsurları ve ek görevleri yerine getirmek için istemli veya motivasyonel unsurları içermektedir (Van Scotter ve Motowidlo, 1996, 526). Van Scotter ve Motowidlo (1996) bağlamsal performansı, kişilerarası yardımlaşma ve işe adama olmak üzere iki boyut altında değerlendirmektedirler. Kişilerarası yardımlaşma, işbirlikçi, düşünceli ve yardımcı davranışlardan oluşurken; işe adama ise ayrıntılara dikkat eden, inisiyatif alan, çaba harcayan ve öz disiplin içeren davranışları içermektedir (Miller ve Werner, 2005, 312). Sonuç olarak bağlamsal performans, çalışanların geride kalan iş arkadaşlarına gönüllü olarak yardım etmesinde ve çalışma ilişkilerini sürdüreceği şekilde hareket edilmesinde veya bir görevi zamanında tamamlamak için ekstra çaba harcanması durumunda katkı sağlamaktadır (Van Scotter, 2000, 82).

İş performansı ile ilgili literatürde yapılan çalışmaların büyük bir kısmı, çalışanlar tarafından yüksek iş performansını sürdürmenin önemine odaklanmaktadır (Akgündüz, 2015, 1084). Çünkü bir işletmenin çalışanlarının becerilerinin geliştirilmesi ve eğitilmesi gibi konulardaki politikaları, nihayetinde şirketin mali sonuçlarına yansıdığı için önemlidir. Çünkü çalışanlar misafirlere daha iyi hizmetin sunulması ve işletmenin devam eden kârlılığına daha fazla katkıda bulunmaktadır (Shmailan, 2016, 3). Özellikle otel işletmelerinde etkili bir hizmetin sağlanması, çalışanların misafirlerin taleplerini iyi bir şekilde anlamasına bağlı olarak değişebilmektedir. Bu noktada çalışanların misafir ile iletişimi, misafir memnuniyetinin ardındaki temel faktörü oluşturduğu söylenebilir (Zhang, 2016, 20).

Daha önce de ifade edildiği gibi bu çalışmada beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan bireylerin beş faktör kişilik özellikleri ile iş performansları arasındaki istatistiksel açıdan olası anlamlı ilişkilerin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Aynı zamanda çalışanların çeşitli demografik özellikleri ile beş faktör kişilik özellikleri ve iş performansları arasındaki ilişkileri incelemek de alt amaç olarak belirlenmiştir. Araştırmada bu iki kavramın ve uygulama alanı olarak da otelcilik sektörünün tercih edilmesinin nedeni; otelcilik sektörünün emek yoğun ve hizmet odaklı olmasının performans açısından önemli olduğunun düşünülmesi ve özellikle misafirlerle birebir iletişim halinde olan departmanlarda çalışan personelin kişilik özelliklerinin performans düzeyleriyle aralarında herhangi bir ilişkinin olup olmadığının tespit edilmesi istenmesidir. Bu doğrultuda araştırmanın amaçları doğrultusunda kurulan çeşitli hipotezler Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1: Araştırma Hipotezleri

H1	Çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ile iş performansları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H2	Çalışanların dışadönüklük kişilik özelliği ile iş performansları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H3	Çalışanların sorumluluk kişilik özelliği ile iş performansları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H4	Çalışanların uyumluluk kişilik özelliği ile iş performansları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H5	Çalışanların duygusal dengesizlik kişilik özelliği ile iş performansları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H6	Çalışanların deneyimlere açıklık kişilik özelliği ile iş performansları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H7	Çalışanların demografik özellikleri beş faktör kişilik özelliklerine göre istatistiksel olarak anlamlı ölçüde farklılaşmaktadır.
H8	Çalışanların demografik özellikleri iş performans düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı ölçüde farklılaşmaktadır.

3. YÖNTEM

Araştırmanın evrenini Alanya bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada özellikle misafir ile iletişim kurma ihtimali olan; önbüro, kat hizmetleri, yiyecek-içecek ve mutfak departmanlarında görevli çalışanlara odaklanılmıştır. Böyle bir ayrımın yapılmasının temel nedeni misafir iletişiminin ve iş performans düzeylerinin belirlenmesi açısından bu departman çalışanlarının öncelikli önem taşıyor olduğunun düşünülmesi olarak ifade edilebilir. Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nden alınan resmi istatistiklere göre araştırmanın yürütüldüğü tarihte ilgili bölgede 73 adet beş yıldızlı otelin faaliyet gösterdiği belirlenmiştir. Bölgede yer alan otellerde toplam çalışan sayısına yönelik resmi bir istatistiğe ulaşılamadığı için bu oteller içinden rastgele seçilen 5 tanesine ulaşılarak belirlenen departmanlarda çalışanların sayıları alınmıştır. Her bir otelde ortalama olarak 250 kişinin görev yaptığı belirlenmiş, bu sayı otel sayısı ile çarpılarak araştırmanın evreninde toplam 18.250 kişinin yer aldığı tahmin edilmiştir. Can’a (2013, 30) göre bu büyüklükteki bir evreni %5 örnekleme hatası ve %95 güvenirlilik seviyesiyle nicel açıdan temsil edecek bir örneklemin en az 244 bireyden oluşması gerekmektedir. Bu doğrultuda tüm otellere 500 adet anket formu ulaştırılmıştır. Ancak 15 otelden herhangi bir geri dönüş



alınamamış, geri kalan 58 otelden ise 410 anket formu teslim alınmıştır. 38 anketin önemli bir kısmının veri analizine uygun olmayan şekilde doldurulmuş olmasından dolayı araştırmacının analizleri 372 anket formundan elde edilen veriler üzerinden gerçekleştirilmiştir. Anketlerden elde edilen veriler SPSS 20 (Statistical Package for the Social Sciences) paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir.

Araştırmada çalışmanın amacına uygun olacak şekilde nicel araştırma yöntemlerinden uygun durum örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Uygun durum örnekleme yöntemi; araştırma yapılacak bireylerin araştırma sürecinde daha kolay ulaşılabilir olması ile ilişkili olarak ifade edilmektedir (Ekiz, 2015, 106).

3.1. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Veri toplama aracı olarak, çalışanların demografik özellikleri hakkında bilgi toplamayı amaçlayan “demografik karakteristikler ve kişisel özellikler formu (8 madde)”, 44 maddeden oluşan “Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği” ve 24 maddeden oluşan “İş Performansı Ölçeği” kullanılmıştır.

Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği: Araştırmada Gümüş (2009, 141-142) tarafından hazırlanan doktora tezinden alınan beş faktör kişilik özellikleri ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik ve geçerlilik çalışmaları Alkan (2007) tarafından yapılarak çeşitli araştırmalarda kullanılan ölçek 44 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayısının 0.87 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Beş boyuttan (dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk, duygusal dengesizlik ve deneyimlere açıklık) oluşan beş faktör kişilik özellikleri ölçeğin ölçümü 5’li Likert sistemi (1: kesinlikle katılmıyorum, 3: orta düzeyde katılıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum) ile yapılmaktadır.

İş Performansı Ölçeği: İş performans ölçeği ise Ertan (2008) tarafından hazırlanan doktora tezinden alınmıştır. Orijinalinde 30 maddeden oluşan iş performans ölçeği Ertan (2008, 99-100) tarafından 24 madde halinde yeniden düzenlenerek gerekli güvenilirlik ve geçerlilik çalışmaları yapılmış ve ölçeğin Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayısının 0.94 olduğu belirlenmiştir. İki boyuttan (Görev Performansı ve Bağlamsal Performans) oluşan iş performans ölçeğin ölçümü Ölçek 5’li Likert sisteminde (1: hiç katılmıyorum; 3: orta derecede katılıyorum; 5: tamamen katılıyorum) ile ölçümü yapılan 24 madde ve iki boyuttan oluşmaktadır.

4. BULGULAR

4.1. Katılımcıların Çeşitli Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde araştırmacının örneklem grubunda yer alan katılımcıların demografik karakteristikleri ve kişisel özelliklerine ilişkin dağılım Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2: Çalışanların Demografik Karakteristikler Ve Kişisel Özellikleri

Cinsiyet	f	%
Kadın	141	37,9
Erkek	231	62,1
Medeni Durum		
Evli	252	67,7
Bekâr	120	32,2
Yaş		
20'den küçük	45	12,1
20-25	122	32,8
26-35	110	29,6
36-45	59	15,9
46 ve üzeri	36	9,7
Eğitim Durumu		
İlköğretim	78	21,0
Lise	189	50,8
Önlisans	42	11,3
Lisans	63	16,9
Ortalama Gelir		
1.501 TL-2,000 TL	69	18,5
2.001 TL-2,500 TL	198	53,2
2.501 TL-3,000 TL	97	26,1
3.001 TL ve üzeri	8	2,2
Çalışılan Departman		
Önbüro	169	45,4
Kat Hizmetleri	56	15,1
Yiyecek-içecek	101	27,2
Mutfak Departmanı	46	12,4
Turizm sektöründeki toplam deneyim		
1 yıldan az	20	5,4
1-5 yıl	109	29,3
6-10 yıl	91	24,5



11-15 yıl	117	31,5
16 yıl ve üzeri	35	9,4
İşletmede çalışılan süre		
1 yıldan az	44	11,8
1-5 yıl	202	54,3
6-10 yıl	112	30,1
11-15 yıl	14	3,8

Çalışanların, demografik karakteristik özelliklerine yönelik bilgiler incelendiğinde; yüzde 37,9'unun kadın ve %62,1'inin erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Çalışanların %67,7'sinin evli olduğu, %74,5'inin 18-35 yaş aralığında, %71,8'inin lise ve altı eğitim düzeyindeki kişilerden oluştuğu belirlenmiştir. Çalışanların neredeyse yarısının ortalama gelirlerinin %53,2'lik bir oranla 2.001 TL-2.500 TL ile büyük bir grubu oluşturduğu, en düşük oranın ise %2,2 ile 3.001 TL ve üstü gelir elde edenlerin oluşturduğu anlaşılmaktadır. Çalışanların %45,4'ünün önbüro departmanında, %27,2'sinin ise yiyecek içecek departmanında görev aldıkları görülmektedir. Turizm endüstrisindeki toplam deneyimleri incelendiğinde, çalışanların 11-15 yıl arasında çalışanların %31,5 ile en büyük grubu oluşturduğu, ikinci büyük grubu ise %29,3 ile 1-5 yıl arasında deneyime sahip olan bireylerden oluştuğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışanlar buldukları otel işletmelerindeki çalışılan süreleri açısından incelendiğinde; %88,2'lik bir oran ile büyük çoğunluğunun 1 ile 15 yıl arasında değişen bir süreçle şu anda çalışmakta oldukları işletmelerde görev yaptıkları ifade edilebilmektedir.

4.2. Ölçekler ve Hipotezlere İlişkin Bulgular

Araştırmanın hipotezlerine ilişkin testlere geçilmeden önce kullanılan ölçeklerin geçerlik ve güvenilirliklerine ilişkin çeşitli analizler yapılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğe ait maddeler en yaygın güvenilirlik endeksi olan Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı aracılığıyla incelenmiştir. Güvenilirlik analizi, bir ölçekte yer alan maddelerin aynı amaca hizmet edip etmediği tespit etmek ve bu maddelere verilen birbiriyle tutarlık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak amacıyla yapılmaktadır (Arslantürk ve Arslantürk, 2010, 160-161). Yapılan analizlerde beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin güvenilirlik katsayısının 0.70 olduğu sonucuna ulaşılmış, iş performans ölçeğinin güvenilirlik katsayısının ise 0.91 düzeyinde olduğu belirlenmiştir.

Güvenilirlik analizleri sonrası, her iki ölçeğin de çalışma mekanizmaları nedeniyle faktör analizi uygulanmamış; ölçeklerin özgün halinde olduğu gibi beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinde yar alan maddeler beş boyut olarak, iş performans ölçeğindeki maddeler ise iki boyut şeklinde kabul edilmiştir. Nitekim Özdemir (2010, 284), değişkenlerin hangi faktör altında toplandığı daha önce belirlenmiş ise faktör analizi yapılmasının gerekli olmadığını ifade etmektedir. Bu doğrultuda her iki ölçekte yer alan maddeler daha önce belirlenen boyutlar altında birleştirilmiş ve ölçeklere ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine Tablo 3'te yer verilmiştir.

Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeğinin Boyutları	N	Ortalama	ss
Dışadönüklük	372	3,19	1,57
Sorumluluk	372	3,39	2,13
Deneyimlere Açıklık	372	3,46	2,14
Uyumluluk	372	3,28	1,96
Duygusal Dengesizlik	372	3,08	2,62
Genel Beş Faktör Kişilik Özellikleri	372	3,29	1,11
İş Performansı Ölçeğinin Boyutları	N	Ortalama	ss
Görev Performansı	372	4,09	5,25
Bağlamsal Performans	372	4,31	4,16
Genel İş Performansı	372	4,28	3,94

Tablo 3'te de görüldüğü üzere, beş faktör kişilik özellikleri ölçeğine ait genel aritmetik ortalamasının \bar{X} = 3.29 (ss= 1.11) düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Aritmetik ortalaması en yüksek olan boyutun \bar{X} = 3.46 (ss= 2.14) değeri ile deneyimlere açıklık boyutunun olduğu, en düşük aritmetik ortalamasının ise \bar{X} = 3.08 (ss= 2.62) değeri ile duygusal dengesizlik boyutunun olduğu tespit edilmiştir. İş performans ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının \bar{X} = 4.28 (ss= 3.94) düzeyinde olduğu görülmüştür. Görev performans boyutunun aritmetik ortalaması \bar{X} = 4.09 (ss= 5.25) düzeyinde ve bağlamsal performans boyutunun aritmetik ortalamasının \bar{X} = 4.31 (ss= 4.16) düzeyinde olduğu anlaşılmıştır.

Araştırmanın hipotezlerinin test edilmesine geçilmeden önce hangi tür hipotez testlerinin kullanılacağına belirlenmesi için her iki ölçeği oluşturan veriler Kolmogorov-Smirnov yöntemiyle normal dağılım analizine tabi tutulmuştur. Yapılan Kolmogorov-Smirnov test sonucunda beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir. İş performans ölçeğinin normal dağılım



gösterdiği; görev performans boyutunun normal dağılım göstermediği ve bağlamsal performans boyutunun normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Sonraki analizler için normal dağılım gösteren ölçek için parametrik test yöntemleri kullanılmış, normal dağılım göstermeyen ölçek için ise parametrik olmayan test yöntemlerinden faydalanılmıştır.

Tablo 1’de sunulan ilk altı hipotezin test edilmesi için Spearman Korelasyon yöntemi tercih edilmiştir. Bu doğrultuda çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ile iş performans düzeyleri bununla birlikte beş faktör kişilik özelliklerinin her bir boyutu ile iş performans düzeyleri arasındaki etkileşimin anlamlılığı, düzeyi ve yönü tespit edilmek istenmiştir. Analizlerden elde edilen bulgular Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4: Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Boyutları ile İş Performansı Arasındaki İlişkiler

Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Boyutları		İş Performansı
Genel Beş Faktör Kişilik Özellikleri	r	,106**
	p	,041
	N	372
Dışadönüklük	r	,039
	p	,459
	N	372
Sorumluluk	r	,199**
	p	,000
	N	372
Deneyimlere Açıklık	r	-,017
	p	,740
	N	372
Uyumluluk	r	,009
	p	,865
	N	372
Duygusal Dengesizlik	r	,075
	p	,150
	N	372

** p<.01; * p<.05

Tablo 4’te yapılan Spearman korelasyon analizi sonucunda genel beş faktör kişilik özellikleri ile iş performans düzeyi arasında düşük düzeyde pozitif çift yönlü bir ilişki ($r=.106$; $p<.01$) bulunmaktadır. Dışadönüklük boyutu ile iş performans düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı anlaşılmaktadır ($r=.039$; $p>.05$). Sorumluluk boyutu ile iş performans düzeyi arasında düşük derecede pozitif çift yönlü ($r=.199$; $p<.01$) ilişkinin olduğu görülmektedir. Deneyimlere açıklık boyutu ($r=-.017$; $p>.05$), uyumluluk boyutu ($r=.009$; $p>.05$) ve duygusal dengesizlik boyutu ($r=.075$; $p>.05$) ile iş performans düzeyi arasında ise anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen sonuca göre araştırmanın H1 ve H3 hipotezleri kabul edilmiş; H2, H4, H5 ve H6 hipotezleri ise reddedilmiştir.

Araştırmanın H7 hipotezini oluşturan çalışanların demografik özellikleri ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri incelemek için parametrik olmayan test yöntemlerinden; iki grubun karşılaştırıldığı durumlar için Mann Whitney-U Testi ve ikiden fazla grubun karşılaştırıldığı durumlar için Kruskal Wallis H testleri uygulanmıştır. Yapılan analizlerde yalnızca istatistiksel açıdan anlamlı olan sonuçlar sunulmuştur. Çalışanların cinsiyeti ile beş faktör kişilik özellikleri düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla uygulanan Mann Whitney-U Testi sonuçları Tablo 5’te sunulmuştur.

Tablo 5: Cinsiyet Değişkenine İlişkin Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Beş Faktör Kişilik Özellikleri	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Dışadönüklük	Kadın	141	146,00	20586,50	10575,5	,000
	Erkek	231	211,22	48791,50		
Deneyimlere Açıklık	Kadın	141	184,60	26028,50	16017,5	,000
	Erkek	231	187,66	43349,50		
Uyumluluk	Kadın	141	256,27	36134,00	6448	,000
	Erkek	231	143,91	33244,00		
Duygusal Dengesizlik	Kadın	141	150,16	21173,00	11162	,000
	Erkek	231	208,68	48205,00		

Tablo 5’te yer alan Mann-Whitney U testine ilişkin bulgulara göre, çalışanların cinsiyetleri ile beş faktör kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutu arasında istatistiksel açıdan anlamlı ölçüde bir fark



bulunmaktadır [U=10575,5; p=.000<.05]. Erkek çalışanların (S.O=211.22) dışadönüklük kişilik özelliklerinin kadın çalışanlara (S.O=146.00) göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Aynı şekilde çalışanların cinsiyetleri ile deneyimlere açıklık boyutunda anlamlı bir farklılık [U=16017,5; p=.000<.05] olduğu, bu farklılaşmanın ise erkek çalışanların (S.O=187.66) lehine olduğu anlaşılmaktadır. Çalışanların cinsiyetleri ile uyumluluk boyutu arasında anlamlı bir farklılık [U=6448;p=.000<.05] bulunduğu ve bu farklılaşmanın kadın çalışanların (S.O=256.27) lehine olduğu belirlenmiştir. Çalışanların cinsiyetleri ile duygusal dengesizlik boyutu arasında anlamlı bir farklılık [U=11162; p=.000<.05] olduğu, erkek çalışanların (S.O=208.68) kişilik özelliklerinin kadın çalışanlara (S.O=150.16) göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6: Yaş Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Beş Faktör Kişilik Özellikleri	Yaş	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	p	Anlamlı Fark
Sorumluluk	20'den küçük	45	192,21	4	12,709	,001	20-25 yaş-46 ve üzeri
	20-25	122	198,47				
	26-35	110	198,34				
	36-45	59	163,21				
	46 ve üzeri	36	140,81				

Tablo 6'da da görüldüğü üzere uygulanan Kruskal-Wallis H testi analiz sonucunda çalışanların yaşları ile sadece sorumluluk boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlenmiştir [X²(4)=12.709;p=.001;p<.05]. Çalışanların yaşlarına göre yapılan karşılaştırmanın sonuçları değerlendirildiğinde, 20-25 yaş gurubunda bulunan çalışanların (S.O=198.47) kişilik özelliklerinin 46 ve üzeri yaş gruplarında bulunan çalışanlara (S.O=140.81) göre daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Tablo 7: Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Beş Faktör Kişilik Özellikleri	Eğitim Durumu	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	p	Anlamlı Fark
Dışadönüklük	İlköğretim	177,08	3	11,79	,000	Önlisans-İlköğretim, Önlisans-Lisans
	Lise	186,92				
	Önlisans	232,46				
	Lisans	166,26				
Sorumluluk	İlköğretim	158,56	3	10,53	,000	Önlisans-İlköğretim
	Lise	185,76				
	Önlisans	217,08				
	Lisans	202,9				
Deneyimlere Açıklık	İlköğretim	204,63	3	7,949	,000	İlköğretim-Lisans
	Lise	190,74				
	Önlisans	173,31				
	Lisans	160,12				
Uyumluluk	İlköğretim	161,01	3	12,76	,010	Lise-İlköğretim
	Lise	204,31				
	Önlisans	159,4				
	Lisans	182,71				
Duygusal Dengesizlik	İlköğretim	172,31	3	12,31	,010	Önlisans-İlköğretim
	Lise	184,79				
	Önlisans	237,08				
	Lisans	175,47				

Tablo 7'de de görüldüğü üzere uygulanan Kruskal-Wallis H testi analiz sonucunda çalışanların eğitim durumu ile beş faktör kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutu [X²(3)=11.79;p=.000;p<.05], sorumluluk boyutu [X²(3)=10.53;p=.000;p<.05], deneyimlere açıklık boyutu [X²(3)=7.949;p=.000;p<.05] [X²(3)=12.76;p=.010;p<.05] ve duygusal dengesizlik boyutu [X²(3)=12.31;p=.010;p<.05] arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlenmiştir. Dışadönüklük boyutunda önlisans eğitim düzeyine sahip çalışanların (S.O= 232.46) kişilik özelliklerinin ilköğretim (S.O=177.08) ve lisans (S.O=166.26) eğitim düzeyine sahip çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Sorumluluk boyutunda önlisans eğitim düzeyine sahip çalışanların (S.O= 217.08) kişilik özelliklerinin ilköğretim (S.O=158.56) eğitim düzeyine sahip çalışanlara göre daha yüksek düzeydedir. Deneyimlere açıklık boyutunda ise ilköğretim eğitim düzeyine sahip çalışanların (S.O= 204.63) kişilik özelliklerinin lisans (S.O=160.12) eğitim düzeyine sahip çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Uyumluluk boyutunda lise eğitim düzeyine



sahip çalışanların (S.O= 204.31) kişilik özelliklerinin ilköğretim (S.O=161.01) eğitim düzeyine sahip çalışanlara nazaran daha yüksek düzeyde olduğu ifade edilebilir. Duygusal dengesizlik boyutunda önlisans eğitim düzeyine sahip çalışanların (S.O= 237.08) kişilik özelliklerinin ilköğretim (S.O=172.31) eğitim düzeyine sahip çalışanlara nazaran daha yüksek düzeyde olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 8: Çalışılan Departman Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Beş Faktör Kişilik Özellikleri	Çalışılan Departman	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	p	Anlamlı Fark
Dışadönüklük	Önbüro	169	205,80	3	16,894	,000	Önbüro- Kat Hizmetleri Önbüro-Mutfak Departmanı
	Kat Hizmetleri	56	163,22				
	Yiyecek-içecek	101	186,20				
	Mutfak Departmanı	46	144,60				
Sorumluluk	Önbüro	169	202,20	3	12,377	,010	Önbüro- Kat Hizmetleri,
	Kat Hizmetleri	56	147,04				
	Yiyecek-içecek	101	188,35				
	Mutfak Departmanı	46	172,79				
Deneyimlere Açıklık	Önbüro	169	201,27	3	10,081	,020	Önbüro- Kat Hizmetleri Önbüro-Mutfak Departmanı
	Kat Hizmetleri	56	169,96				
	Yiyecek-içecek	101	185,91				
	Mutfak Departmanı	46	153,70				
Uyumluluk	Önbüro	169	181,66	3	22,424	,000	Kat Hizmetleri-Yiyecek-içecek, Kat Hizmetleri-Mutfak Departmanı
	Kat Hizmetleri	56	237,78				
	Yiyecek-içecek	101	187,28				
	Mutfak Departmanı	46	140,14				
Duygusal Dengesizlik	Önbüro	169	204,35	3	18,809	,000	Önbüro- Kat Hizmetleri, Önbüro-Mutfak Departmanı
	Kat Hizmetleri	56	136,87				
	Yiyecek-içecek	101	190,05				
	Mutfak Departmanı	46	173,54				

Tablo 8’de de görüldüğü üzere uygulanan Kruskal-Wallis H testi analiz sonucunda çalışanların çalışılan departman ile beş faktör kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutu [$X^2(3)=16.894;p=.000;p<.05$], sorumluluk boyutu [$X^2(3)=12.377;p=.000;p<.05$], deneyimlere açıklık boyutu [$X^2(3)=10.081;p=.020;p<.05$], uyumluluk boyutu [$X^2(3)=22.424;p=.000;p<.05$] ve duygusal dengesizlik boyutu [$X^2(3)=18.809;p=.000;p<.05$] arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Dışadönüklük boyutunda önbüro departmanında görevli çalışanların (S.O= 205.80) kişilik özelliklerinin kat hizmetleri (S.O=163.22) ve mutfak departmanı (S.O=144.60) bölümlerinde görevli çalışanlara nazaran daha yüksek düzeyde olduğu anlaşılmaktadır. Sorumluluk boyutunda önbüro departmanında görevli çalışanların (S.O= 202.20) kişilik özelliklerinin kat hizmetlerinde (S.O=147.04) görevli çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu söylenebilir. Deneyimlere açıklık boyutunda önbüro departmanında görevli çalışanların (S.O= 201.27) kat hizmetleri (S.O=169.96) ve mutfak (S.O=153.70) departmanında görevli çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu anlaşılmıştır. Uyumluluk boyutunda kat hizmetleri departmanında görevli çalışanların (S.O= 237.78) kişilik özelliklerinin yiyecek-içecek (S.O=187.28) ve mutfak (S.O=140.14) departmanlarında görevli çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Duygusal dengesizlik önbüro departmanında görevli çalışanların (S.O= 204.35) kişilik özelliklerinin kat hizmetleri (S.O=136.87) ve mutfak (S.O=173.54) departmanlarında görevli çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 9: Turizm Sektöründe Toplam Deneyim Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Beş Faktör Kişilik Özellikleri	Turizm Sektöründe toplam deneyim	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	p	Anlamlı Fark
Sorumluluk	1 yıldan az	20	188,58	4	9,883	,042	6-10 yıl- 11-15 yıl 6-10 yıl- 16 yıl ve üzeri
	1-5 yıl	109	192,98				
	6-10 yıl	91	209,16				
	11-15 yıl	117	171,65				
	16 yıl ve üzeri	35	155,87				
Duygusal Dengesizlik	1 yıldan az	20	187,73	4	15,53	,004	6-10 yıl- 16 yıl ve üzeri 11-15 yıl- 16 yıl ve üzeri
	1-5 yıl	109	176,69				
	6-10 yıl	91	205,81				
	11-15 yıl	117	197,06				
	16 yıl ve üzeri	35	130,87				



Tablo 9'da da görüldüğü üzere uygulanan Kruskal-Wallis H testi analiz sonucunda çalışanların turizm endüstrisinde toplam deneyimi ile beş faktör kişilik özelliklerinin sorumluluk boyutu [$X^2(4)=9.883;p=.042;p<.05$] ve duygusal dengesizlik boyutu [$X^2(4)=15.53;p=.004;p<.05$] arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlenmiştir. Sorumluluk boyutunda 6-10 yıl arasında deneyime sahip çalışanların (S.O=209.16 kişilik özelliklerinin 11-15 yıl (S.O=171.65) ve 16 yıl ve üzeri (S.O=155.87) deneyime sahip çalışanlara nazaran daha yüksek düzeyde olduğu anlaşılmaktadır. Duygusal dengesizlik boyutunda 6-10 yıl arasında deneyime sahip çalışanların (S.O=205.81) kişilik özelliklerinin 16 yıl ve üzeri (S.O=130.87) deneyime sahip çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca bu boyut dâhilinde 11-15 yıl (S.O=197.06) arasında deneyime sahip çalışanların kişilik özelliklerinin 16 yıl ve üzeri (S.O=130.87) deneyime sahip çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

Araştırmanın H8 hipotezini oluşturan çalışanların demografik özellikleri ile iş performans düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemek için parametrik test yöntemlerinden; iki grubun karşılaştırıldığı durumlar için Bağımsız Örneklem T Testi ve ikiden fazla grubun karşılaştırıldığı durumlar için Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova) uygulanmıştır. Yapılan analizlerde yalnızca istatistiksel açıdan anlamlı olan sonuçlar sunulmuştur. Çalışanların medeni durumu ile iş performans düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla uygulanan Bağımsız Örneklem T Testi sonuçları Tablo 10'da sunulmuştur.

Tablo 10: Medeni Durum Değişkenine İlişkin T-Testi Sonuçları

İş Performansı	Medeni Durum	N	Ortalama	ss	Sd	t	p
Bağlamsal Performans	Evli	252	4,37	,38992	370	3,51	,000
	Bekar	120	4,21	,44885			

Tablo 10'da görüldüğü üzere uygulanan Bağımsız Örneklem T-Testi sonucunda; çalışanların medeni durumu ile iş performans düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir [$t(370)=3.51,p=.000<.05$]. Elde edilen bu sonuç, bağlamsal boyutunda oluşan bu farklılığın evli olan çalışanlar lehine olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 11: Turizm Sektöründe Deneyim Süresi Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları

İş Performansı	Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	P	(I) Turizm sektöründe deneyim süresi	(J) Turizm sektöründe deneyim süresi	Ortalama fark (I-J)
Görev Performansı	Gruplar arası	3,355	4	,839	3,107	,016	1-5 yıl	11-15 yıl	,19131*
	Grup içi	99,064	367	,270					

Tablo 11'de çalışanların turizm sektöründe deneyim süreleri ile iş performans düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Öğrencilerin turizm sektöründe deneyim süreleri ile iş performans düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür [$F(4-367)=3.107;p=.016<.05$]. Tespit edilen bu farkın daha detaylı bir şekilde incelenmesi amacıyla Post Hoc testlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Tukey testi sonucuna göre, görev performansı boyutundaki grupların ortalamaları arasındaki fark incelendiğinde, 1-5 yıl ile 11-15 yıl deneyim süreleri arasındaki farkın anlamlı olduğu gözlenmiştir.

5. SONUÇ

Bu araştırma Alanya'da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde görevli 372 çalışanla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada ulaşılan çalışanların beş faktör kişilik özellikleri incelendiğinde; genel aritmetik ortalamasının $\bar{X}=3.29$ (ss=1.11) düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Aritmetik ortalaması en yüksek olan boyutun $\bar{X}=3.46$ (ss=2.14) değeri ile deneyimlere açıklık boyutunun olduğu, en düşük aritmetik ortalamasının ise $\bar{X}=3.08$ (ss=2.62) değeri ile duygusal dengesizlik boyutunda olduğu tespit edilmiştir. Turizm endüstrisinde çalışan bireylerin hem iletişimi hem de hizmeti kaliteli bir şekilde gerçekleştirebilmesi için birtakım özelliklere sahip olması gerekmektedir. Yapılan çalışmada, otel işletmelerinde özellikle misafirle iletişimin ön planda olduğu departmanlarda çalışan bireylerin analitik düşünebilen, yaratıcı, yenilikçi ve hayal kurma özelliklerinin olması turizm endüstrisi çalışanlarından beklenen özellikleri karşıladığını düşündürmektedir. Benzer şekilde Tekin ve Keskin (2017) otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde yaptıkları çalışmada, bireylerin deneyimlere açıklık ve uyumluluk kişilik özelliklerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Çalışanların genel iş performans ortalamaları incelendiğinde de oldukça yüksek sayılabilecek bir ortalamasının $\bar{X}=4.28$ (ss=3.94) olduğu anlaşılmıştır. Gul ve arkadaşlarının (2018, 74) çalışmalarında çalışanların genel iş performans ortalamalarının $\bar{X}=4.43$ (ss=4.01) düzeyinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte görev performans boyutunun aritmetik ortalaması $\bar{X}=4.09$ (ss=5.25)



düzeyinde ve bağlamsal performans boyutunun aritmetik ortalamasının $\bar{X} = 4.31$ ($ss = 4.16$) düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla bağlamsal performans boyutunun daha yüksek olması otel çalışanlarının görev tanımının dışındaki işlerde daha özverili bir şekilde yaklaştıklarını gösterir niteliktedir.

Araştırmada çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ile iş performans düzeyleri arasındaki ilişkileri inceleyen korelasyon analizinin sonucunda; çalışanların genel beş faktör kişilik özellikleri ile iş performans düzeyleri arasında düşük derecede pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki ($r = .106; < .01$) olduğu sonucu elde edilmiştir. Çalışanların sorumluluk kişilik özelliği ile iş performans düzeyleri arasında düşük derecede pozitif yönlü ve anlamlı ilişkilerin ($r = .199; < .01$) olduğu anlaşılmıştır. Sorumluluk kişilik özelliği ön planda olan çalışanların dikkatli, kararlı, sorumluluk sahibi, başladıkları işi bitirme gibi özelliklerinin olmasının iş performansının artırılması konusunda doğrudan ilişkili olduğunu düşündürmektedir. Sorumluluk kişilik özelliğinin yüksek olması iş performansını aynı oranda ve yönde arttıracaktır. Genel olarak değerlendirildiğinde, çalışanların sahip oldukları kişilik özellikleri iş performans düzeylerini doğru orantılı bir şekilde etkileyebilmektedir. Nitekim, Yelboğa (2006), kişilik özellikleri ile iş performansı düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı ilişki bulgulamış olması bu sonucu destekler niteliktedir. Fakat çalışanların "dışadönüklük", "deneyimlere açıklık", "uyumluluk" ve "duygusal dengesizlik" boyutları ile iş performans düzeyleri arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın H1 ve H3 hipotezleri kabul edilmiş; H2, H4, H5 ve H6 hipotezleri ise reddedilmiştir.

Çalışanların bazı beş faktör kişilik özelliklerinin yaş, eğitim durumu, çalışılan departman, turizm sektöründe toplam deneyimlerine göre anlamlı bir biçimde farklılaştığı belirlenmiştir. Ayrıca çalışanların cinsiyetleri ile beş faktör kişilik özellikleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Farkın detaylarına göz atıldığında; dışadönüklük, deneyimlere açıklık, duygusal dengesizlik kişilik özelliklerinde erkek, uyumluluk kişilik özelliğinde kadın çalışanların oranlarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu sonuçta dışadönüklük ve deneyimlere açıklık kişilik özelliklerinde erkek çalışanların oranlarının yüksek olması, Türkiye toplumunda erkek çocuklarının erken yaşlardan itibaren daha aktif olmaları için yönlendirilmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Ayrıca, duygusal dengesizlik kişilik özelliğinin genellikle kadınlarla ilişkilendirildiği göz önüne alındığında bu boyutta erkek çalışanların oranının yüksek olması şaşırtıcı bir durum olarak değerlendirilmektedir. Nitekim Tekin'in (2012) beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerinde yapmış olduğu çalışmada, çalışanların cinsiyetleri ile duygusal dengesizlik, uyumluluk, deneyimlere açıklık ve dışadönüklük kişilik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu ve duygusal dengesizlik kişilik özelliğinde kadın çalışanların oranının daha yüksek bulunması bu görüşü destekler niteliktedir. Ayrıca 20-25 yaş aralığındaki çalışanların 46 ve üzeri yaş arasındaki çalışanlara göre daha yüksek sorumluluk kişilik özelliğinin görülmesi; 20'li yaşlarda işin niteliğinin kavranması, kariyer için üstlerine kendini kanıtlamak ve tüm görevlerin eksiksiz yerine getirilmesini düşündürürken 46'lı yaşlarda kariyer endişesinin ortadan kalkması ve yapılan işe olan alışkanlık nedeniyle sorumluluk duygusunun azalmasını ortaya çıkarabilmektedir. Çalışanların beş faktör kişilik özelliklerinin; medeni durum, ortalama gelir ve işletmede çalışma sürelerine göre istatistiksel açıdan anlamlı ölçüde farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p > .05$).

Çalışanların iş performans düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkiler incelendiğinde; iş performans düzeyinin çalışanların medeni durum ve turizm sektöründe toplam deneyimlerine göre anlamlı bir biçimde farklılaştığı belirlenmiştir. Farkın detayları irdelendiğinde; evli olan çalışanların iş performans düzeylerinin bekâr çalışanlara nazaran daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Evli çalışanların bekâr çalışanlara nazaran sorumluluklarının fazla olmasının daha fazla bağlamsal performans sergilediklerini düşündürmektedir. Ayrıca çalışanların turizm sektöründe toplam deneyimleri bakımından en olumlu farkın 1-5 yıl deneyim sahibi olanlarda en olumsuz farkın ise 11-15 yıl deneyimi olanlarda görüldüğü anlaşılmıştır. Al Qaied (2015, 79), Amman'da bulunan otel işletmelerinde gerçekleştirdiği çalışmasında medeni durum ve kazanılan tecrübe süresinin iş performansı üzerinde önemli etkilere sahip olduğu belirtilmiştir. Çalışanların iş performans düzeylerinin; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, ortalama gelir, çalışılan departman, işletmede çalışma sürelerine ve işletmede çalışma şekli göre istatistiksel açıdan anlamlı ölçüde farklılaşmadığı belirlenmiştir. Mwathi'nin (2010, 81) ve Yılmaz (2015, 43) çalışmalarında, çalışanların iş performans düzeyleri ile cinsiyet, yaş ve eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı belirlenmiştir. Araştırmanın bulgularından farklı bir sonuca ulaşan Shaffril ve Uli'nin (2010, 466) çalışmalarında içinde bulunulan yaş grubunun çalışanların iş performans düzeyleri üzerinde etkili olduğu ortaya konulmuştur. Çalışanların iş performans düzeylerinin; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, ortalama gelir, çalışılan departman ve işletmede çalışma sürelerine göre istatistiksel açıdan anlamlı ölçüde farklılaşmadığı saptanmıştır ($p > .05$).

Bu araştırmadan elde edilen sonuçların araştırmanın örneklemeyle sınırlı olduğu ve genel geçer değerlendirme için daha geniş örneklemlerde uygulanması gerektiği unutulmamalıdır. Anket formlarının



uzun olması nedeniyle çalışanların bir kısmının araştırmaya katılmak istememesi bu çalışmanın bir kısıtını oluşturmaktadır. Bununla birlikte araştırmaya katılan çalışanların, ölçeklerde yer alan ifadeleri doğru bir şekilde algıladıkları ve verilen cevapların ise gerçeğe uygun olduğu varsayılmıştır.

Turizm endüstrisindeki personellerin kişilik özelliklerine uygun alanlarda ve departmanlarda işlerin niteliğine uygun şekillerde istihdam edilmesine yönelik olarak bir çalışma başlatılabilir. Bu sayede hem personel yaptığı işle ilgili daha motive olabilecek hem de daha kaliteli hizmet üretebilecektir. Bunun için öncelikle, Kültür ve Turizm Bakanlığı ile TURSAB iş birliği çerçevesinde oluşturulacak istihdam büroları sadece seyahat ve tur alanlarında çalışmak isteyenlerin özgeçmiş havuzunu oluşturarak çeşitli tekniklerle özgeçmişlere ek olarak kişilik özellikleri hakkında bilgiler eklenebilir. Bu alanlarda personel istihdam edecek işyerleri ise bu havuzdan işin niteliklerine uygun personelleri seçebilecektir. Aynı şekilde Kültür ve Turizm Bakanlığı ile çeşitli konaklama işletmeleri birlikleri benzer çalışmalar yürütebilmelidir.

Türkiye için turizm endüstrisinin önemli bir gelir kaynağı (ödemeler dengesine katkısı, ülkeye döviz girişi vb.) olması, bu endüstri içerisinde bulunan iş kollarının sürekliliğinin ve hizmetlerinin kaliteli olmasını gerektirmektedir. Bu amaçla, gerek otelcilik sektörü gerekse de seyahat sektörü içerisinde bulunan işletmelerin insan kaynakları departmanlarına önemli görevler düşmektedir. İnsan kaynakları departmanı, sürekli eğitim ve kariyer gelişimi konularında personellerini kişilik özelliklerine uygun şekilde yönlendirmeyi gerçekleştirmesi büyük önem arz etmektedir. Personelin motivasyonunun sağlanmasıyla performans düzeyleri yükseltilerek hizmetin kaliteli bir şekilde sunulması sağlanabilecektir. Otel işletmelerinin sahip olduğu emek-yoğun yapısı nedeniyle çalışma şartlarında yapılacak düzenlemelerle çalışanların iş performans düzeylerinin artırılması sağlanabilir. Gelecek araştırmalarda, yöneticilerin ve misafirlerin iş performans değerlendirilmesine katılması ile birlikte farklı bulguların ortaya çıkabileceği ifade edilebilir.

KAYNAKÇA

- Akgündüz, Yılmaz (2015). The Influence of Self-Esteem and Role Stress on Job Performance in Hotel Businesses. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, S. 6, s. 1082-1099.
- Al Qaied, Bader A. (2015). The Impact of Job Stress Resources on Job Performance of Hotels in Amman. *International Journal of Business and Social Science*, S. 7, s. 70-81.
- Arslantürk, Zeki ve Arslantürk, E. Hamit (2010). *Uygulamalı Sosyal Araştırma*. İstanbul: Çamlıca Yayınları.
- Barrick, Murray R. and Mount, Michael K. (1991). *The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis*. *Personnel Psychology*, S. 44, s. 1-26.
- Beftor, Nancy ve Hatrup, Keith (2003). Valuing Task and Contextual Performance: Experience, Job Roles, and Ratings of the Importance of Job Behaviors. *Applied H.R.M. Research*, S. 8, s. 17-32.
- Borman, Walter C. ve Motowidlo Stephan J. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance*, S. 2, s. 99-100.
- Bouchard, Thomas ve Loehlin, John C. (2001). Genes, Evolution and Personality. *Behavior Genetics*, S. 31, s. 243-273
- Burger, Jerry M. (1993). *Personality*. 3. Edition, California: Brooks/Cole Publishing Company
- Can, Abdullah (2013). *SPSS ile Bilimsel Araştırma Sürecinde Nicel Veri Analizi*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Che Rose, Raduan, Ramalu, Subramaniam Sri, Uli, Jegak and Kumar, Naresh (2010). Expatriate Performance in Overseas Assignments: The Role of Big Five Personality. *Asian Social Science*, S. 6, s. 104-113.
- Chockalingam, Viswesvaran and Ones, Deniz. S. (2000). Perspective on Models of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, S. 4, s. 218.
- Christen, Markus, Iyer, Ganesh and Soberman, David (2006). Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Reexamination Using Agency Theory. *Journal of Marketing*, S. 70, s. 137-150.
- Colbert, Amy E., Mount, Michael K., Harter, James K., Witt, L.A., and Barrick, Murray R. (2004). Interactive Effects of Personality and Perceptions of the Work Situation on Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*, S. 4, s. 599-609.
- Cook, Allison Laura (2008). *Job Satisfaction And Job Performance: Is The Relationship Spurious?*. Unpublished Master's Thesis, Office of Graduate Studies of Texas A&M University, Teksas.
- Costa, Paul T., McCrae, Robert R., and Dye, David A. (1991). Facet Scales for Agreeableness and Conscientiousness: A Revision of The Neo Personality Inventory. *Personal Individual Different*, S. 9, s. 887-898.
- Dykeman, Cass and Dykeman, James J. (1996). Big-Five Personality Profile of Executive Search Recruiters. *Journal of Employment Counseling*, S. 33, s. 77-56.
- Ekiz, Durmuş (2015). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. 4. Baskı, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Ertan, Hayrettin (2008). *Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Eysenck, Hans J. (1993). Creativity and Personality: Suggestions for a Theory. *Psychology Inquiry*, S.3, s.147-178.
- Feist Jess and Feist, Gregory J. (2009). *Theories of Personality*. 7. Edition, Boston: The McGraw-Hill Companies.
- Fogaça, Natasha and Melo, Campos (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*, S. 4, s. 231-247.
- Friedman, Howard S., and Schustack, Miriam W. (1999). *Personality: Classic Theories and Modern Research*. U.S.A: Allyn & Bacon.
- Goldberg, Lewis R. (1990). An Alternative "Description of Personality": The Big-Five Factor Structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, S. 59, s. 1216-1229.
- Graziano, William, Jensen-Campbell, Lauri ve and Hair, Elizabeth C. (1996). Perceiving Interpersonal Conflict and Reacting to It: The Case for Agreeableness. *Journal of Personality and Social Psychology*, S. 4, s. 820-835.



- Gul, Habib, Usman, Muhammad, Liu, Yuxin, Rehman, Zahid and Jebran, Khalil (2018). Does the effect of Power Distance Moderate The Relation Between Person Environment Fit and Job Satisfaction Leading to Job Performance? Evidence from Afghanistan and Pakistan, *Future Business Journal*, S. 4, s. 68-83.
- Gümüş, Özlem (2009). *Kültür, değerler, kişilik ve siyasal ideoloji arasındaki ilişkiler: Kültürlerarası bir karşılaştırma (Türkiye-ABD)*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Hoffeditz, E. Louise (1934). Family Resemblances in Personality Traits. *The Journal of Personal Psychology*, S. 2, s. 214-227.
- Isır, Tamer (2006). *Örgütlerde Personel Seçim Süreci: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Kişilik Özelliklerinin Tespit Edilerek Personel Seçim Sürecinin İyileştirilmesi Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Jackson, Margo A., Kacanski, Jaclyn Mendelsohn, Rust, Jonathan P., and Beck, Sarah E. (2006). Constructively Challenging Diverse Inner-City Youth's Beliefs About Educational and Career Barriers and Supports. *Journal of Career Development*, S. 3, s. 203-218.
- Jawahar, I.M., and Dean Carr (2007). Conscientiousness and Contextual Performance the Compensatory Effects of Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange. *Journal of Managerial Psychology*, S. 4, s. 330-349.
- Jex, Steve M., and Britt, Thomas W. (2014). *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach*. Third Edition. New Jersey: John Wiley&Sons.
- John, Oliver P., Angleitner, Alois and Ostendorf, Fritz (1988). The Lexical Approach to Personality: A Historical Review of Trait Taxonomic Research. *European Journal of Personality*, S. 2, s. 171-203.
- Judge, Timothy A., Heller, Daniel ve Mount, Michael K. (2002). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, S. 3, s. 530-541.
- Judge, Timothy A., Higgins, Chad A., Thoresen, Carri J. ve Barrick Murray R. (1999). The Big Five Personality Traits, General Mental Ability, and Career Success Across The Life Span. *Personnel Psychology*, S. 52, s. 621-652.
- Kahya, Emin (2007). The Effects of Job Characteristics and Working Conditions on Job Performance. *International Journal of Industrial Ergonomics*, S. 37, s. 515-523.
- Karatepe, Osman E. (2013). High-Performance Work Practices and Hotel Employee Performance: The Mediation of Work Engagement. *International Journal of Hospitality Management*, S. 32, s. 132-140.
- Karkouliau, Silva, Mesarra, Leila and Sidani, Mohamad (2009). Correlates of The Bases of Power and the Big Five Personality Traits: An Empirical Investigation. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, S. 2, s. 71-82.
- Katz, Michael H. (2010). *Job Satisfaction as Influenced by The Big Five Personality Traits*. Unpublished Master's Thesis, Emporia State University Department of Psychology, Kansas.
- Korkaew Jankingthong and Suthinee Rurkkhum (2012). Factors Affecting Job Performance: A Review of Literature, Silpakorn University. *Journal of Social Sciences, Humanities, and Arts*, S. 2, s. 115-127.
- Kuru, Emin ve Baştuğ, Gülsüm (2008). Futbolcuların Kişilik Özellikleri ve Bedenlerini Algılama Düzeylerinin İncelenmesi. *Sporometre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, S. 2, s. 95-101.
- Kuruöz, Mehmet (2008). *Öğretmenlerin Kullandıkları Sınıf Yönetimi Stratejileri ile Kişilik Tipleri Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Larson, Andrea J., and Sachau, Daniel A. (2009). Effects of Incentives and The Big Five Personality Dimensions on Internet Panellist' Ratings. *International Journal of Market Research*, S. 5, s. 687-706.
- Lounsbury, John W., Loveland, James M., Sundstrom, Eric D., Gibson, Lucy W., Drost, Adam W., and Hamrick, Frances L. (2003). An Investigation of Personality Traits in Relation to Career Satisfaction. *Journal of Career Assessment*, S. 3, s. 287-307.
- Loveland, Michael James (2004). *Cognitive Ability, Big Five, and Narrow Personality Traits in The Prediction of Academic Performance*. Unpublished Doctoral Dissertation, The University of Tennessee, Knoxville.
- Major, Debra A., Turner, Jonathan E., and Fletcher, Thomas D. (2006). Linking Proactive Personality and The Big Five to Motivation to Learn and Development Activity. *Journal of Applied Psychology*, S. 4, s. 927-935.
- McCarthy, Julie M., Trougakos, John P., and Cheng, Bonnie Hayden (2016). Are Anxious Workers Less Productive Workers? It Depends on the Quality of Social Exchange. *Journal of Applied Psychology*, S. 2, s. 279-291.
- McCrae, Robert R., and Costa, Paul T. (1997). Personality Trait Structure as a Human Universal. *American Psychologist*, S. 5, s. 509-516.
- Miller, Brian K., ve Werner, Steve (2005). Factors Influencing the Inflation of Task Performance Ratings for Workers with Disabilities and Contextual Performance Ratings for Their Coworkers, *Human Performance*, S. 3, s. 309-329.
- Motowidlo, Stephan J., and Van Scotter, James R. (1994). Evidence that Task Performance Should be Distinguished from Contextual Performance. *Journal of Applied Psychology*, S. 4, s. 475-480.
- Motowidlo, Stephan J., Borman, Walter C., and Schmit, Mark J. (1997). A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance. *Human Performance*, S. 2, s. 71-83.
- Moscoso, Silvia and Iglesias, Mar (2009). Job Experience and Big Five Personality Dimensions. *International Journal of Selection and Assessment*, S. 2, s. 239-242.
- Mount, Michael K., Barrick, Murray R., Scullen, Steve M., and Rounds, James (2005). Higher-Order Dimensions of the Big Five Personality Traits and the Big Six Vocational Interest Types. *Personnel Psychology*, S. 58, s. 447-478.
- Mount, Michael K., Ilies, Remus and Johnson, Erin (2006). Relationship of Personality Traits and Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Effects of Job Satisfaction. *Personnel Psychology*, S. 59, s. 591-622.
- Moutafi, Joanna, Furnham, Adrian and Crump, John (2007). Is Managerial Level Related to Personality?. *British Journal of Management*, S. 18, s. 272-280.
- Mwathi, Kathungu Beatrice (2010). *Relationship Between Emotional Intelligence and Job Performance Among Service Providers in Rehabilitation Schools in Kenya*. Unpublished Doctoral Dissertation, Kenyatta University The Social Sciences Institute, Nairobi.
- Nazeer, Safdar, Zahid, Mohsin M., and Azeem, Malik Faisal (2014). Internal Service Quality and Job Performance: Does Job Satisfaction Mediate?. *Journal of Human Resources Management and Labor Studies March*. S. 1, s. 41-65.
- O'Neill John W., and Xiao, Qu (2010). Effects of Organizational/Occupational Characteristics and Personality Traits on Hotel Manager Emotional Exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*. S. 29, s. 652-658.
- Oakes, David W., Ferris, Gerald R., Martocchio, Joseph J., Buckley, M. Ronald and Broach, Dana (2001). Cognitive Ability and Personality Predictors of Training Program Skill Acquisition and Job Performance. *Journal of Business and Psychology*, S. 4, s. 523-548.
- Oğuz, Yavuz (2007). *Okul Müdürlerinin Demografik Değişkenler ve Kişilik Özellikleri ile Çalışma Yönetimi Stili Tercihleri Arasındaki Farklılıklar ve İlişkiler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.



- Ordun, Güven (2005). Kişilik Faktörleri ve Satış Temsilcilerinin Performansı Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Çalışma. *Yönetim Dergisi*, S. 51, s. 56-68.
- Özdemir, Ali (2010). *Yönetim Biliminde İleri Araştırma Yöntemleri ve Uygulamalar*. 2.Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Özer, Arif (2006). Başarılı Bir Bankacıda Bulunması Beklenen Kişilik Özellikleri. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, S. 25, s. 91-104.
- Parkinson, John and Taggar, Simon (2006). Intelligence, Personality and Performance on Case Studies. *Journal of Business and Psychology*, S. 3, s. 395-408.
- Pihl, R. O., and Caron, M. (1980). The Relationship Between Geographic Mobility, Adjustment and Personality, *Journal of Clinical Psychology*, S. 1, s. 190-194
- Probst, Tahira M., Gailey, Nicholas J., Jiang, Lixin and Bohle, Sergio López (2017). Psychological Capital: Buffering the Longitudinal Curvilinear Effects of Job Insecurity on Performance, *Safety Science*, S. 100, s. 74-82.
- Puher, Meredith Anne (2009). *The Big Five Personality Traits as Predictors of Adjustment to College*. Unpublished Master's Thesis, Villanova University Department of Psychology, Pensilvanya.
- Pulver, Aleksander, Allik, Jüri, Pulkkinen, Lea and Hämäläinen, Minna (1995). A Big Five Personality Inventory in Two Non-Indo-European Languages. *European Journal of Personality*, S. 9, s. 109-124.
- Salgado, Jesus F. (1997). The Five Factor Model of Personality and Job Performance in the European Community. *Journal of Applied Psychology*, S. 1, s. 30-43.
- Schermerhorn, John R., Hunt, James G., and Osborn, Richard N. (2002). *Organizational Behavior*. 7. Edition, United States of America: John Wiley and Sons Inc.
- Scullen, Steven E., Mount, Michael K., and Goff, Maynard (2000). Understanding the Latent Structure of Job Performance Ratings. *Journal of Applied Psychology*, S. 6, s. 956-970.
- Schultz, Duane P., and Schultz, Sydney Ellen (2005). *Theories of Personality*. 8. Edition. United States: Wadsworth Cengage Learning.
- Shaffril, Hayrol Azril, Mohamed and Uli, Jegak (2010). The Influence of Socio-Demographic Factors on Work Performance Among Employees of Government Agriculture Agencies in Malaysia. *The Journal of International Social Research*, S. 10, s. 459-469.
- Sharma, Anuradha (1986). *Management and Job Performance*. New Delhi: Gian Publishing House.
- Shmailan, Abdulwahab S.Bin (2016). The Relationship Between Job Satisfaction, Job Performance And Employee Engagement: An Explorative Study. *Issues in Business Management and Economics*, S. 1, s. 1-8.
- Somer, Oya, Korkmaz, Mediha ve Tatar, Arkun (2002). Beş Faktör Kişilik Envanteri'nin Geliştirilmesi-I: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması, *Türk Psikoloji Dergisi*, S. 49, s. 21-36.
- Sonnentag, Sabine, Volmer, Judith and Spychala, Anne (2008). *Job Performance*, Ed. Julian Barling). *Micro Approaches (Sage Handbook of Organizational Behavior: Vol.1 s.427-447)*. Los Angeles: SAGE.
- Stewart, Greg L., and Carson, Kenneth P. (1995). Personality Dimensions and Domains of Service Performance: A Field Investigation. *Journal of Business and Psychology*, S. 4, s. 365-378.
- Şengül, Canan Muter (2008). *Örgüt Çalışanlarının Kişilik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Tekin, Ömer Akgün (2012). *Yabancılaşma ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Tekin, Ömer Akgün ve Keskin, Emine (2017). The Interaction Between Five Factor Personality Traits and Glass Ceiling Perception. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, S. 2, s. 307-320.
- Thoresen, Carl J., Bradley, Jill C., Bliese, Paul D., and Thoresen, Joseph D. (2004). The Big Five Personality Traits and Individual Job Performance Growth Trajectories in Maintenance and Transitional Job Stages. *Journal of Applied Psychology*, S. 5, s. 835-853.
- Ulu, İnci Pinar ve Tezer, Esin (2010). Adaptive and Maladaptive Perfectionism, Adult Attachment, and Big Five Personality Traits. *The Journal of Psychology*, S. 4, s. 327-340.
- Witt, LA, Burke-Smalley Lisa A., Barrick, Murray R., and Mount, Michael K. (2002). Research Reports The Interactive Effects of Conscientiousness and Agreeableness on Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, S. 1, s. 164-169.
- Van Scotter, James R., and Motowidlo, Stephan J., (1996). Interpersonal Facilitation and Job Dedication as Separate Facets of Contextual Performance, *Journal of Applied Psychology*, S. 5, s. 525-531.
- Van Scotter, James R. (2000). Relationships of Task Performance and Contextual Performance with Turnover, Job Satisfaction, and Affective Commitment. *Human Resource Management Review*, S. 1, s. 79-95.
- Viswesvaran, Chockalingam (2010). *Assessment of Individual Job Performance: A Review of the Past Century and a Look Ahead*. (Ed. Neil Anderson, Deniz S. Ones, Handan Kepir Sinangil, and Chockalingam Viswesvaran). *Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology: Volume 1 Personnel Psychology (s.110-126)*. New Delhi: SAGE Publications.
- Yelboğa, Atilla (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, S. 2, s. 196-211.
- Yıldız, Mustafa (2008). *Farklı Liglerde Yer Alan Futbolcuların Kişilik Tipleri İle Sürekli Öfke-Öfke İfade Tarzlarının İncelenmesi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, Özgür Devrim (2015). Revisiting the Impact of Perceived Empowerment on Job Performance: Results from Front-Line Employees. *Turizam*, S. 1, s. 34-46.
- Yun, Seokhwa, Takeuchi, Riki and Wei Liu (2007). Employee Self-Enhancement Motives and Job Performance Behaviors: Investigating the Moderating Effects of Employee Role Ambiguity and Managerial Perceptions of Employee Commitment. *Journal of Applied Psychology*, S. 3, s. 745-756.
- Zhang, Peidi (2016). *A Study of the Factors that Affect Employee Performance in the Uk Hotels*. Unpublished Master's Thesis, California State Polytechnic University Business Administration, Pomona.