



Turizm Akademik Dergisi

Tourism Academic Journal

www.turizmakademik.com



Otel Çalışanlarının Sahip Oldukları Kişilik Özellikleri ve İş Performansı İlişkileri: Antalya'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama

Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ^a, Gürkan AKDAĞ^b

^aMersin Üniversitesi, Silifke Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu

^bMersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi

Özet

Bu çalışmanın amacı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin sahip oldukları kişilik özelliklerinin iş performanslarıyla olan ilişkilerini belirlemektir. Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 402 işgören üzerinde çalışma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada "İş Performansı Ölçeği" ve "On-Maddeli Kişilik Ölçeği"ni içeren bir anket ölçüm aracı olarak kullanılmıştır. Araştırmada sırasıyla, faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi ile öne sürülen hipotez test edilmiştir. Araştırma neticesinde; Antalya'da beş yıldızlı otellerde her şey dahil pansiyon sisteminde çalışan işgörenlerin kişilik özelliklerinin iş performanslarına istatistiki açıdan anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kişilik özellikleri, İş performansı, Oteller, Antalya.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship of the personal characteristics of employees working in hotel management with their job performance. The study was carried out with the participation of 402 employees working in five star hotel operations in Antalya. A survey consisting of 'Job performance appraisal' and 'ten-item personality inventory' was used as a measuring tool. The asserted hypothesis of the study was tested with factor analysis, correlation analysis and regression analysis respectively. The results of the study revealed that the personality traits of employees working in five star hotels in Antalya with an all inclusive full board system had a significant impact on their job performances.

Keywords: Personality traits, job performance, hotels, Antalya.

Jel Code: J21, L20

GİRİŞ

Bireyler sahip oldukları kişisel özellikleri ile hem toplumsal hayatta hem de iş hayatında var olmaktadır. Bireylerin iş hayatında başarılı olmalarında ise sahip oldukları kişilik özellikleri son derece önem arz etmektedir. Özellikle insanın insana hizmet sunduğu turizm sektörü gibi emek yoğun sektörlerde, sahip olunan kişilik özellikleri hem müşteri memnuniyetine doğrudan etki edici bir özellik taşımakta hem de bireylerin sektörde başarılı olmalarında anahtar rol oynamaktadır. Geride bıraktığımız yüzyılda iş hayatının profesyonelleşmesi ve yönetim odaklı bilimsel çalışmaların sayısının artmasına paralel olarak iş hayatındaki bireylere, bireylerin sahip oldukları özelliklere ve çalışma yaşamında var olan kişilerin bireysel tutumlarına yönelik araştırmalara günümüzde sıklıkla rastlanılmaktadır. Çalışanların kişilik özellikleri ile iş performansı sonuçları arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalara bakıldığında, adı geçen konunun hala özgünlüğünü koruduğu ve üzerinde akademik incelemelerin devam ettiğini söylemek mümkündür (Yelboğa, 2006:198).

Bu çalışma, otel çalışanlarının sahip oldukları kişilik özellikleri ve iş performansı ilişkisini Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde özelinde araştırmaktadır. Çalışmada, öncelikle kişilik ve kişilik özellikleri kavramları üzerinde durulmuştur. Daha sonra beş faktör kişilik özellikleri modeli ve alt boyutları ile alakalı bilgilendirmelerde bulunulmuştur. İş performansı kavramı ile ilgili bilimsel yazında önceden var olan tanımlamaların yapılması nihayetinde Antalya'da beş yıldızlı otellerde her şey dahil pansiyon sisteminde çalışan işgörenlerin kişilik özelliklerinin iş performansları ile ilişkisine yönelik gerçekleştirilen alan araştırması neticesinde elde edilen bulgular üzerinden çıkarımlarda bulunulmuştur.

KURAMSAL ÇERÇEVE

Kişilik ve Kişilik Özellikleri

Kişilik, "zamanın insanlara birer biyolojik ve sosyal özellikler olarak yüklediği ve belirli bir zaman içerisinde de sürekliliğini koruyan psikolojik davranışlarındaki (düşünceler, duygular ve eylemlerdeki) farklılıkların ve ortaklıkların hepsini belirleyen eğilim ve karakterlerdir" (Eroğlu, 2000:139; Ödemiş, 2011:57). Türk Dil Kurumu kişilik kavramını; bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerin bütünü olarak tanımlamaktadır (TDK, 2014). Kişilik özellikleri ise, çeşitli durumlarda belirli biçimlerdeki tepkilerin gösterildiği, sürekli ve zaman içinde yüksek seviyelerde

tutarlılığın olduğu yatkinlikler olarak ifade edilebilir (McCrae, ve ark., 2001; Mount, ve ark., 2005; Caspi, ve ark., 2005; Çetin & Varoğlu, 2009:58). Kişilik konusunda bilimsel yazında birçok yaklaşım öne sürülmekle birlikte, kişiliği açıklamaya yönelik bireysel farklılıklara odaklanarak, kişilerin sergiledikleri gözlemlenebilen davranış biçimlerinden hareketle ortaya konan "Özellikler Yaklaşımı"nın yaygın olarak kullanıldığı bilinmektedir (Tabak ve ark., 2010:543).

Beş Faktör Kişilik Özellikleri Modeli

Beş faktör kişilik özellikleri modeli yaklaşımı yirminci yüzyılın ikinci yarısından sonra insana yönelik çalışmaların sayısında meydana gelen artışlar neticesinde kişiliğe ve kişilik özelliklerine yönelik çalışmaların da artmasıyla ortaya çıkan bir modeldir. McCrae ve Costa (1998) kişilik özelliklerinin hiyerarşik bir organizasyonu olarak tanımladıkları modeli beş temel başlık altında sınıflandırmışlardır. Kısaca ifade etmek gerekirse beş faktör modeli; dışa dönüklük-içe dönüklük, yumuşak başlılık-hırçınlık, sorumluluk-dağınıklık, duygusal denge-dengesizlik ve deneyime açıklık/zekâ-gelişmemişlik olmak üzere beş alt boyuttan oluşmaktadır.

Dışadönük boyutu; sosyal, girişken, faal gibi terimlerle açıklanmaktadır. Dışadönük kişiler büyük grupların içerisinde yer almayı tercih ederler. Çünkü katılımcı kültürler sosyal etkileşime ihtiyaç duyarlar. İçe dönük bireyler ise daha kapalıdır ve bireysel/bağımsız çalışmayı tercih ederler (Stevens, 2001:500; Ordun, 2005:60). Yumuşak başlılık/hırçınlık boyutu; bir kişinin duygularında, düşüncelerinde ve davranışlarında şeffakten düşmanlığa uzanan bir çizgi boyunca kişilerarası uyumun niteliğini değerlendirmek için kullanılır. Yumuşak başlılık boyutunda yüksek puan alan kişiler, yumuşak kalpli, iyi huylu, güvenli, yardımsever, bağışlayıcı, saf ve dürüst olarak tanımlanmıştır. Bu boyutta düşük puan alan kişiler kötümser, kaba, güvensiz, işbirliğine kapalı, intikamcı, merhametsiz, sinirli ve çıkarıcı olarak tanımlanmıştır (Sneed, 2002:134).

Costa, McCrae & Dye (1991), kişiliğin bir yönü olarak sorumluluk boyutunun hem hareket hem de odaklaşmayı içerdiğinden ilerletici ve ketleyici yönleri bir arada içerdiğini ve bu nedenle önceleri bu boyutu yön olarak isimlendirmeyi düşündüklerini belirtmektedirler. Sorumluluk boyutunun ilerletici yönü, başarı ihtiyacı ve çalışma kararlılığında görülürken, ketleyici yönü ise ahlaki titizlik ve tedbirlilik özelliklerinde ortaya çıkmaktadır (Sevi, 2009:41). Beş faktör kişilik özellikleri yaklaşımının duygusal denge/dengesizlik boyutu; kaygılı, endişeli, sinirli, güvensiz olma ve sürekli kendisi ile uğraşma özellikleri ile temsil edilmektedir.

Yapılan araştırmalarda, nevroitik tanısı alan kişilerin, duygusal dengesizlik boyutunda yüksek puan aldıkları görülmüştür. Duygusal dengesizliğin temelinde kaygı, depresyon, kızgınlık ve sıkıntı gibi olumsuz duygular yer alır. Deneyime açıklık boyutu ise, cesur, değişikliği seven, meraklı, bağımsız, liberal, analitik, ilgileri geniş ve geleneksel olmayan gibi özellikler ile tanımlanmaktadır (McCrae & Costa, 2003; Atak, 2013:313). Deneyime açıklık boyutu, üzerinde mutabakat sağlanmakta en zorlanılan boyut olarak bilinmektedir. Farklı yazarlarca “Zeka”, “Deneyime açıklık”, “Gelişime açıklık”, gibi farklı şekillerde adlandırılmaktadır (Barrick & Mount, 1991). Bu boyutun hayal gücünün güçlü olması, kültürlü, bilgiye ve öğrenmeye meraklı, orijinal, açık görüşlü, akıllı ve sanatçı duyarlılığına sahip olma özellikleriyle ilişkili olduğunu ileriye sürmektedirler. Beş faktör kişilik özellikleri modelinin araştırmacılar tarafından çokça benimsenmesinin ve kişilikle ilgili araştırmalarda yaygın bir şekilde kullanılmasının nedenleri olarak; (i) modelin boylamsal ve ampirik çalışmalara dayalı olması, (ii) ölçülen özelliklerin zamana karşı sürekliliğini koruması, (iii) bazı biyolojik temellerinin olması, (iv) farklı kültür ve gruplarda geçerliliğinin ortaya konması ve (v) psikometrik açıdan kullanımının ve değerlendirilmesinin kolay olması öne çıkan sebepler olarak söylenebilir (McCrae & Costa, 1992; Doğan, 2013:57).

İş Performansı

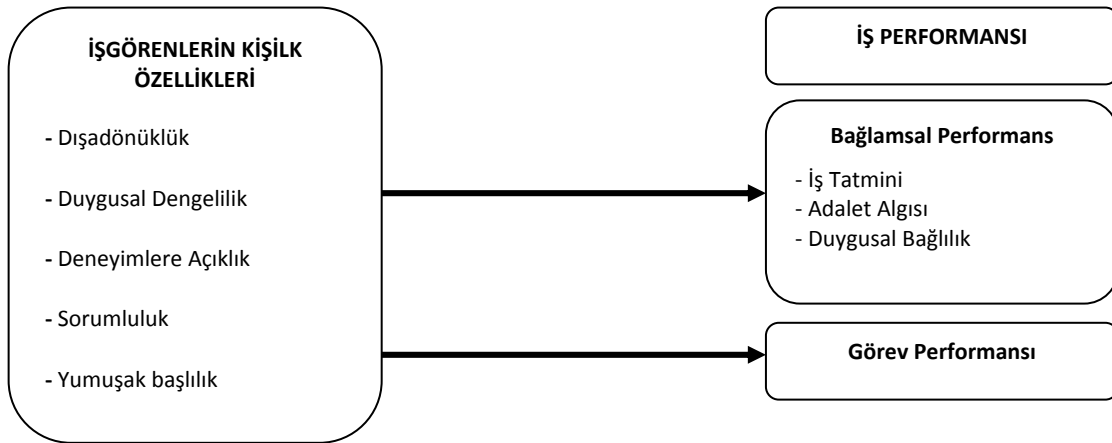
Sonnentag ve Freese (2002) iş performansı kavramının araştırmacılar için olduğu kadar örgütler, yöneticiler ve çalışanlar için de temel bir olgu olduğunu ileriye sürmektedirler. Nitekim, örgütlerin kurumsal

çalışanlar içinde önemlidir. Görevlerini gereği gibi tamamlamak ve işinde yüksek başarı göstermek, kişiler için bir gurur, beceri ve tatmin kaynağı olduğu gibi; iş performansı, daha yüksek gelir, daha iyi bir kariyer ve sosyal itibar gibi bireyler için önem taşıyan birçok iş sonucunun da temel koşuludur (Yelboğa, 2006:201).

İş performansı özü itibari ile görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere iki temel ayırmda incelenmektedir. Chiu (2004)'e göre görev performansı, herhangi bir işin başarıyla yerine getirilmesi ile ilgili iken, bağlamsal performans gönüllülük, ortak çalışma, kural ve prosedürlere uyma, örgütün amaçlarını benimseme gibi işin dışındaki davranışlarla ilgilidir (akt. Ertan, 2008). Bağlamsal performans ise; daha geniş anlamda organizasyonun teknik merkezi işlevini yerine getirmesini sağlayan faaliyetlere ek olarak çalışma ortamının organizasyonel, sosyal ve psikolojik havasını zenginleştiren çalışmalardır (Ünlü & Yürür, 2011:185). Bu noktada görev performansının belirlenen bir işin yerine getirilmesi ile ilgili bir konu olduğu, bağlamsal performansın ise organizasyon başarısını destekleyecek gönüllü davranışları içerdiğini söylemek mümkündür (Onay, 2011:590).

Bilimsel yazında konu ile ilgili önceki çalışmalarda Rothmann & Coetzer (2003) kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkiyi beş faktör kişilik özellikleri modeli ile ilaç sanayi üzerinde incelemiş ve duygusal dengelilik, yumuşak başlılık ve deneyimlere açıklık faktörlerinin yönetsel performanslar üzerinde anlamlı etkileri olduğu sonucuna ulaşmıştır. Benzer bir çalışmada Barrick ve ark. (2003), duygusal dengeliliğin

Şekil 1. Araştırma Modeli



hedeflerine ulaşabilmeleri ve içinde buldukları sektörde rekabet gücü kazanabilmeleri için, yaptıkları işte yüksek performans gösteren çalışanlara ihtiyaçları vardır. Yüksek iş performansı, örgütler için olduğu kadar

iş performansı açısından son derece önemli bir faktör olduğu sonucuna ulaşırken, Yelboğa (2006) kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkiyi finans sektöründe incelediği çalışmasında demografik özel-

liklerin ve bireylerin sahip oldukları kişilik özelliklerinin iş performansı üzerinde istatistikî düzeyde anlamlı sonuçları olduğunu bulgulamıştır. Bu araştırmada da yukarıda belirtilen bilimsel yazın çerçevesinde iş görenlerin kişilik özelliklerinin iş performanslarına etkisini değerlendirilerek, turizm potansiyeli açısından Türkiye'de önemli bir yere sahip Antalya ilinde bir uygulama gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda araştırmanın hipotezi aşağıdaki gibi ifade edilmiştir:

H1: *Antalya'da beş yıldızlı otellerde her şey dahil pansiyon sisteminde çalışan işgörenlerin kişilik özelliklerinin iş performanslarına anlamlı bir etkisi vardır.*

Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Araştırmanın amacı Antalya ilinde bulunan her şey dahil sistemle çalışan beş yıldızlı otellerde işgörenlerin kişilik özelliklerinin iş performanslarına etkisini ortaya çıkarmaktır. Bu kapsamda ana hedef olarak her şey dahil pansiyon sistemi ile faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerin çalışanlarının kişilik profillerinin ortaya çıkartılması ve iş performansları ile arasındaki ilişkileri üzerinde durulmuştur. Özellikle her şey dahil sistemini uygulayan otellerde personel devir hızının yüksek olması ve personelin deneyimsiz olması (Menekşe, 2005) gibi özelliklerle sıklıkla karşılaşılması sebebiyle mevcut araştırma sonuçlarının otel yöneticilerine personel tercihleri ve personel yönetimi konularında yol gösterici olması beklenmektedir. Araştırmanın evrenini Antalya ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren beş yıldızlı her şey dahil pansiyon sistemini uygulayan otellerde çalışan kişiler oluşturmaktadır. Araştırmaya dahil olan beş yıldızlı oteller Antalya merkezi, Alanya, Kemer, Manavgat, Side ve Serik ilçelerinde yer almaktadırlar. Çalışma söz konusu otellerin çalışanlarına kolayda örnekleme yöntemiyle uygulanmıştır. Çalışmanın gerçekleştirildiği 01.03.2014-01.08.2014 tarihleri arasında Antalya'da 269 adet 5 yıldızlı otel ve tatil köyü bulunmaktadır. Elde edilen sonuçlar itibari ile ise Antalya söz konusu tarihte toplam 105.843 oda kapasitesine sahiptir (Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2014). Erdem (2004) Türkiye'de otel odası başına düşen personel sayısının 1.18 olduğunu belirtmiştir. Buna göre Antalya ilinde 5 yıldızlı otellerde çalışan personel sayısının yaklaşık olarak 124,895 kişi olduğu tahmin edilmektedir. Krejcie & Morgan (1970), değerlendirmelerin oranlara göre yapılacağı araştırmalarda evren hacminin büyüklüğüne karşılık örneklem büyüklüğünün ne kadar alınması gerektiğine ilişkin genel bir tablo önermişlerdir. Söz konusu tabloda, 0,05 anlamlılık düzeyi ve $\pm 0,05$ hata oranında, evren hacminin 100.000 üzerinde olması halinde örneklem büyüklüğü

384 kişi olarak belirtilmiştir. Bu çerçevede veri toplama tekniği olarak kullanılan anket için eksik, hatalı ve geri dönmeyen anketler dikkate alınarak 600 kişi üzerinde uygulama gerçekleştirilmiş ve sonuç olarak toplam 402 anket değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırmanın veri toplama aracı olan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde 18 madde ve iki temel boyuttan (görev performansı ve bağlamsal performans) oluşan iş performansı ölçeğine yer verilirken, ikinci bölümde 10 madde ve beş boyuttan (deneyime açıklık, yumuşak başlılık, duygusal dengeliklik, sorumluluk ve dışa dönüklük) oluşan on maddeli kişilik ölçeği, üçüncü bölümde ise katılımcıların bireysel özelliklerine (cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, yaş, iş tecrübe süresi, gelir ve departman) yönelik sorular yer almaktadır. İş performansına yönelik bağlamsal performans üç alt boyuttan (duygusal bağlılık, iş tatmini ve adalet algısı) oluşmaktadır. İş performansı ölçeği için Bormon, White & Dorsey (1995), Motowidlo ve Van Scotter (1994) & Ertan (2008) tarafından yapılan çalışmalarda kullanılan ölçeklerden yararlanılırken, On-Maddeli Kişilik Ölçeği için on maddeden oluşan ve Gosling, Rentfrow & Swann (2003) tarafından geliştirilen ve Atak (2013) tarafından Türkçeye uyarlanan On-Maddeli Kişilik Ölçeği (OMKÖ) kullanılmıştır. Her bir alt boyutta iki madde yer almaktadır. İş performansı ölçeğinde ilk dört soru görev performansını ölçerken kalan yirmi soru bağlamsal performansı ölçmektedir. Araştırmada katılımcıların anket formundaki ifadelerle katılım düzeylerini belirlemek amacıyla 5'li likert tipi (1961, 1967) ölçek kullanılmıştır (1 = Kesinlikle Katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4 = Katılıyorum, 5 = Kesinlikle Katılıyorum).

Parametrik hipotez testlerinin varsayımlarına göre, verilerin aralıklı ya da oransal olması, verilerin normal dağılıma uyması ve grup varyanslarının eşit olması gerekir (Kalaycı 2009:73). Bu araştırmada temel veriler aralıklı ölçekten (5'li tutum ölçeği) elde edilmiştir. Verilerin basıklık ve çarpıklık değerleri -1 ve +1 civarında olduğundan normal dağılıma uymaktadır. Grup varyanslarının eşitliğinde faktörlerin varyanslarının birbirine eşit olduğu görülmektedir. Dolayısıyla bu araştırmada veriler söz konusu özellikleri taşıdığından parametrik testlere tabi tutulmuştur.

Araştırmada, katılımcıların iş performansı ve kişilik özelliklerine yönelik görüşlerini betimlemek amacıyla aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Bununla birlikte iş performansı ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla Pearson korelasyon analizi uygulanmış ve değişken-

ler arasındaki neden-sonuç ilişkisini belirlemek için ise basit ve çok değişkenli doğrusal regresyon modeli oluşturulmuştur. Diğer taraftan, araştırmada iş performansı ve on maddelik kişilik ölçeklerinin yapı geçerliliği için faktör analizi uygulanmış ve iç tutarlığına ilişkin güvenilirliğini test etmek amacıyla da Cronbach's Alpha katsayıları hesaplanmıştır. Elde edilen veriler, sosyal bilimler için geliştirilmiş olan bir paket programda analiz edilmiştir. Çalışmada iş performansı ölçeğinin yapı geçerliliği açıklayıcı faktör analizleri ile gerçekleştirilmiştir. Daha anlamlı ve yorumlanabilir bir çözüm elde etmek için, düşük yüklü ya da aynı anda birden fazla faktöre yük veren ifadelerin silinmesi gerekmektedir.

(Hair, Black, Babin ve Anderson, 2009:116). Çalışmada öncelikle 35 işgörene pilot test uygulanmıştır. Pilot test uygulaması sonucu ölçekte yer alan düşük yüklü veya birden fazla faktöre yük veren 7 ifade ölçekten çıkarılmıştır. Böylelikle araştırmada ilk 4 sorusu görev performansına yönelik 14 soru ise bağlamsal performansı belirlemeye yönelik bir ölçek oluşturulmuştur.

BULGULAR

Araştırmanın örneklem grubunda yer alan bireylerin bireysel özelliklerine ilişkin dağılım Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Değişken	Grup	Sayı (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	110	27,4
	Erkek	292	72,6
Medeni durum	Evli	161	40,0
	Bekar	196	60,0
	20 ve altı	20	5,0
Yaş	21-25	116	28,9
	26-30	133	33,1
	31-35	89	22,1
	36 ve üstü	44	10,9
	İlköğretim	44	10,9
Öğrenim düzeyi	Lise	190	47,3
	Önlisans	128	31,8
	Lisans	35	8,7
	Lisansüstü	5	1,2
	Önbüro	40	10,0
Departman	Yiyecek ve içecek	193	48,0
	Kat Hizmetleri	60	14,9
	Mutfak	61	15,2
	Güvenlik	16	4,0
	Teknik Servis	15	3,7
	Animasyon	9	2,2
	Diğer (halkla ilişkiler, yönetim vs.)	8	2,0
	500 TL'den az	2	15,8
Gelir düzeyi	501-1000 TL	83	32,8
	1001-1500 TL	194	39,4
	1501-2000 TL	98	12,0
	2001-3000 TL	11	2,7
	3001-5000 TL	11	2,7
	5000 TL ve üstü	3	,7
	1 Yıl ve altı	26	6,5
İş Tecrübeniz	2-5 yıl	134	33,3
	6-9 yıl	135	33,6
	10 yıl ve üstü	107	26,6
Toplam		402	100,0

Demografik bulgulara göre, katılımcıların %72,6'sı erkek, %60,0'i bekar, %67,0'i 31 yaş ve altında, %58,2'si lise ve altında eğitime sahip ve %81,9'unun ise aylık geliri 1501 TL altındadır. Ankete katılan iş görenlerin %48,0'ı yiyecek ve içecek departmanı çalışanları tarafından oluşurken, %39,8'i ise 5 yıl ve daha az bir süre ile iş deneyimine sahip olduklarını ifade etmiştir.

iş performanslarına ve kişiliklerine ilişkin görüşlerine ait aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2'te sunulmuştur. Faktör analizi sonucunda iş performansı ölçeğinin özdeğeri 1'den büyük ve toplam varyansın %77,536'sını açıklayan dört faktör, kişilik ölçeğinin ise toplam varyansın %65,092'sini açıklayan üç faktör altında toplandığı tespit edilmiştir Atak (2013).

Tablo 2. İş Performansı ve OMKÖ Faktör Analizleri

Faktör Boyutları	Faktör Yüklere	Eigen Değeri	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha	Arit. Ort. (1-5) Standart Sapma (± SD)
İŞ PERFORMANSI			77,536	0,917	4,31±0,76
Bağlamsal Performans			65,193	0,895	4,38±0,68
<i>İş Tatmini</i>		7,341	48,939	0,920	4,52±0,57
Müşterilere karşı saygı ve sevgimin yeterli olduğunu düşün.	0,828				4,51±0,59
Sağlık kurallarına uyduğumu düşünüyorum	0,810				4,56±0,54
Müşterilere karşı ilgili ve yardımsever olduğumu düşünüyorum	0,815				4,50±0,57
Kibar ve güler yüzlü olduğumu düşünüyorum	0,812				4,51±0,57
Temiz ve düzenli çalıştığımı düşünüyorum	0,807				4,53±0,58
<i>Adalet Algısı</i>		1,330	8,865	0,841	4,41±0,69
Dürüst ve güvenilir olduğumu düşünüyorum	0,788				4,52±0,62
Azimli ve sebatkar olduğumu düşünüyorum	0,784				4,37±0,73
Sorumluluk duygusuna sahip olduğumu düşünüyorum	0,762				4,50±0,61
Sabırlı olduğumu düşünüyorum	0,664				4,26±0,80
<i>Duygusal Bağlılık</i>		1,108	7,389	0,810	4,22±0,80
Turizmi sevdiğimi düşünüyorum	0,856				4,04±0,95
İşime karşı ilgili olduğumu düşünüyorum	0,790				4,26±0,79
Amirlerime karşı saygılı ve itaatimin olduğunu düşünüyorum	0,739				4,37±0,68
Görev Performansı		1,851	12,343	0,948	4,25±0,85
Mesleki yeteneklerimin yeterli olduğunu düşünüyorum	0,892				4,23±0,86
Meslek bilgilerimin yeterli olduğunu düşünüyorum	0,883				4,21±0,89
İşimi yerine getirmede becerikli olduğumu düşünüyorum	0,832				4,32±0,79
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: KMO = 0,887; Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2 = 4654,989$; $df=105$; $P = 0,001$</i>					
OMKÖ			65,092	0,789	4,12±0,92
Duygusal & Yumuşak Başlı		3,577	35,769	0,757	4,16±0,90
Sakin, duygusal olarak dengeli.	0,790				4,09±0,88
Kaygılı, kolaylıkla hayal kırıklığına uğrayan	0,737				4,05±0,93
Eleştirel, kavgacı	0,729				4,21±0,95
Sempatik sıcak	0,661				4,30±0,86
Dışadönük & Sorumlu		1,730	17,300	0,774	4,46±0,78
Çekingen, sessiz	0,877				4,47±0,78
Dışadönük, istekli	0,867				4,40±0,88
Altüst olmuş, dikkatsiz	0,638				4,59±0,70
Güvenilir, öz-disiplinli	0,584				4,38±0,76
Deneyime Açıklık		1,202	12,023	0,808	3,74±1,08
Yeni yaşantılara açık, karmaşık	0,923				3,54±1,03
Geleneksel, yaratıcı olmayan	0,874				3,94±1,14
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: KMO = 0,716; Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2 = 1428,919$; $df=45$; $P = 0,001$</i>					

Araştırmada, iş performansı ve iş gören kişilik ölçekleri için uygulanan faktör analizi ve güvenilirlik analizi (Cronbach's Alpha) sonuçları ile iş görenlerin

“On-Maddelik Kişilik Ölçeği”ni (OMKÖ) Türkiye kültürüne uyarladığı çalışmada beş faktör belirlemesine karşın mevcut çalışmada katılımcıların farklı özel-

liklerinden dolayı 3 boyuttan oluştuğu belirlenmiştir. İş performansı ölçeğine ilişkin bağlamsal performans boyutunda ilk üç faktör toplam varyansın %65,193'ünü, görev performansı boyutunda bir faktör toplam varyansın 12,343'ünü açıklamaktadır. Maddelere ilişkin faktör yüklerinin tamamı 0,40 değerinin üzerindedir. Diğer taraftan, ölçekler için uygulanan faktör analizinde Bartlett's testi sonuçları, faktör analizinin uygulanabileceğini ($p < 0,01$) ve Kaiser-Meyer-Olkin değerleri ise örneklem hacminin yeterli düzeyde olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, ölçek ve alt ölçeklere yönelik hesaplanan Cronbach's Alpha değerlerinin tamamının 0,70 değerinin üzerinde olduğu belirlenmiştir. Bu değer, sosyal bilimler araştırmaları için kabul edilen alfa değeri düzeyinin üzerinde gerçekleştiğinden, araştırmada kullanılan ölçeğin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir (Nunnally, 1967). Böylelikle ölçeklerin iç tutarlılıkları da sağlanmıştır.

Tablo 2'deki aritmetik ortalamalar incelendiğinde, genel iş performansı ($\bar{X}=4,31$) ve genel kişilik ölçeği ($\bar{X}=4,12$) puanlarının 1-5 puan aralığında orta değer olan 3 puanın üzerinde olduğu görülmektedir. Bu değerler örneklem grubunda yer alan iş görenlerin Antalya'da her şey dahil beş yıldızlı otellerde iş performanslarına yönelik görüşlerinin olumlu ve kişiliklerini yansıtan özelliklerin düzeylerinin de yüksek olduğunu göstermektedir. İş performansına ilişkin "bağlamsal

karşılındığını ve çalışanların yaptıkları işin gereklerini adil anlamda yerine getirdiklerini inandıkları görülmektedir. Bununla birlikte, "görev performansı" boyutu ($\bar{X}=4,25$) ile iş görenlerin yaptıkları işte gerekli bilgi ve deneyime sahip olduklarını düşündükleri ortaya çıkmıştır. Diğer taraftan, iş görenlerin kişilik ölçeği ile ilgili olarak katılımcıların "dışadönük & sorumlu" ($\bar{X}=4,46$) boyutu ortalama puanının, "duygusal & yumuşak başlı" ($\bar{X}=4,16$) ve "deneyime açıklık" ($\bar{X}=3,74$) ortalama puanlarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın Hipotez Testleri

Korelasyon analizi sonucunda değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları belirlenmiştir. Tablo 3'de yıldız (**) ile işaretlenen rakamlar %1 önem seviyesinde değişkenler arasında korelasyon olduğunu gösterir. Buna göre iş görenlerin iş performansları ve OMKÖ ölçeği boyutları arasında pozitif anlamda anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Yani iş tatmini ile iş görenlerin adalet algısı (0,523) ve görev performansı (0,581) arasında orta ve pozitif bir korelasyon, duygusal bağlılık (0,398), dışadönük & sorumlu (0,451) ve duygusal & yumuşak başlı (0,263) boyutları arasında ise zayıf ve pozitif bir korelasyon bulunmaktadır. İş görenlerin adalet algısı ile duygusal bağlılık (0,543) ve görev performansı (0,505) arasında orta ve pozitif bir

Tablo 3. İş Performansları ile OMKÖ Ölçeği Boyutlarına İlişkin Çoklu Korelasyon Analizi

Faktör Boyutları	İş Tatmini	Adalet Algısı	Duygusal Bağlılık	Görev Performansı	Duyg&Yum Başlı	Dış&Sorumlu	Deneyime Açık
İş Tatmini	1	,523(**)	,398(**)	,581(**)	,263(**)	,451(**)	,037
Adalet Algısı		1	,543(**)	,505(**)	,333(**)	,364(**)	,067
Duygusal Bağlılık			1	,396(**)	,242(**)	,269(**)	,084
Görev Performansı				1	,371(**)	,485(**)	,118(*)
Duygusal & Yumuşak Başlı					1	,394(**)	,345(**)
Dışadönük & Sorumlu						1	,158(**)
Deneyime Açıklık							1

** Korelasyon 0,01 önem seviyesinde.

* Korelasyon 0,05 önem seviyesinde.

n=402

performans" ($\bar{X}=4,38$) ve "görev performansı" ($\bar{X}=4,25$) boyutlarına ait aritmetik ortalama değerlerinin birbirine yakın olduğu belirlenirken, bağlamsal performans boyutunda en olumlu görüş "iş tatmini" ($\bar{X}=4,52$) faktörü için hesaplanmıştır. Bu bulgu, Antalya'da her şey dahil pansiyon sisteminde çalışanların yaptıkları işlerine yönelik tatmin seviyelerinin yüksek olduğunu ve işlerinden memnun olduklarını göstermektedir. Bağlamsal performans boyutunda "adalet algısı" ($\bar{X}=4,41$) faktörü iş görenler tarafından olumlu

korelasyon, dışadönük ve sorumlu (0,364) ve duygusal ve yumuşak başlı (0,333) boyutları arasında ise zayıf ve pozitif bir korelasyon bulunmaktadır. İş görenlerin duygusal bağlılık ile görev performansları (0,396) ve dışadönük ve sorumlu (0,269) boyutları arasında zayıf ve pozitif bir korelasyon, duygusal ve yumuşak başlı (0,242) boyutu ile çok zayıf ve pozitif bir korelasyon bulunmaktadır. İş görenlerin görev performansı ile dışadönük ve sorumlu (0,485) ve duygusal ve yumuşak başlı (0,371) boyutları arasında zayıf ve pozitif bir

korelasyon bulunmaktadır. İş görenlerin duygusal & yumuşak başlı kişilik boyutu ile dışadönük & sorumlu (0,394) ve deneyime açık (0,345) kişilik boyutları arasında zayıf ve pozitif bir korelasyon bulunur iken, dışadönük & sorumlu kişilik boyutu ile deneyime açık (0,158) kişilik boyutu arasında da çok zayıf ve pozitif bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada iş performansı ve OMKÖ ölçeklerinin faktör boyutlarını belirledikten sonra hipotezimizi test etmek için regresyon analizi uygulanmıştır. Regresyon analizi, bağımlı bir değişken ile bağımlı değişken üzerinde etkisi olduğu varsayılan bağımsız değişken(ler) arasındaki ilişkinin matematiksel bir model ile açıklanmasıdır (Ural ve Kılıç, 2006:253).

OMKÖ ölçeği boyutlarının her bir iş performansı boyutu üzerinde herhangi bir etkisi olup olmadığı çoklu regresyon analizi tekniği ile incelenmiştir. OMKÖ ölçeği boyutları ile iş tatmini arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılmasına yönelik çoklu regresyon analizi tekniğinin sonuçları Tablo 4'te görülmektedir.

duygusal & Yumuşak Başlı, Dışadönük & Sorumlu ve Deneyime Açıklık bağımsız değişkenlerinin oluşturduğu modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu (F=28,834, P<0.000) tespit edilmiştir. İş performansı boyutlarından “Duygusal & Yumuşak Başlı” ve “Dışadönük & Sorumlu” boyutları adalet algısı değişiminin %17,9’unu açıklamaktadır. Ayrıca “Deneyime Açıklık” boyutu iş görenlerin adalet algısı boyutunu 0,05 anlamlılık düzeyinde etkilemedikleri tespit edilmiştir. Bağımlı değişken duygusal bağlılık ve Duygusal & Yumuşak Başlı, Dışadönük & Sorumlu ve Deneyime Açıklık bağımsız değişkenlerinin oluşturduğu modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu (F=13,834, P<0.000) tespit edilmiştir. İş performansı boyutlarından “Duygusal & Yumuşak Başlı” ve “Dışadönük & Sorumlu” boyutları duygusal bağlılık değişiminin % 09,4’ünü açıklamaktadır. Ayrıca “Deneyime Açıklık” boyutu iş görenlerin duygusal bağlılık boyutunu 0,05 anlamlılık düzeyinde etkilemedikleri tespit edilmiştir. Bağımlı değişken görev performansı ile Duygusal & Yumuşak Başlı, Dışadönük & Sorumlu ve Deneyime Açıklık bağımsız değişkenlerinin

Tablo 4. OMKÖ Ölçeği Boyutlarının İş Görenlerin İş Tatmini, Adalet Algısı ve Duygusal Bağlılıklarına Yönelik Etkilerinin Regresyon Analizi

	Standart Beta	R ²	R ² değişim	F-test	p-Değeri	t-testi	P
İş Tatmini		0,217	0,211	36,710	0,001		
Duygusal & Yumuşak Başlı	0,12					2,457	0,014
Dışadönük & Sorumlu	0,41					8,562	0,001
Deneyime Açıklık	-0,07					-1,506	0,133
Adalet Algısı		0,179	0,172	28,834	0,001		
Duygusal & Yumuşak Başlı	0,24					4,712	0,014
Dışadönük & Sorumlu	0,27					5,607	0,001
Deneyime Açıklık	-0,06					-1,259	0,209
Duygusal Bağlılık		0,094	0,088	13,834	0,001		
Duygusal & Yumuşak Başlı	0,16					2,976	0,003
Dışadönük & Sorumlu	0,20					3,969	0,001
Deneyime Açıklık	-0,00					-0,095	0,924
Görev Performansı		0,274	0,269	50,134	0,001		
Duygusal & Yumuşak Başlı	0,22					4,505	0,001
Dışadönük & Sorumlu	0,40					8,647	0,001
Deneyime Açıklık	-0,02					-0,467	0,641

Bağımlı değişken İş tatmini ile Duygusal & Yumuşak Başlı, Dışadönük & Sorumlu ve Deneyime Açıklık bağımsız değişkenlerinin oluşturduğu modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu (F=36,710, P<0.000) tespit edilmiştir. İş performansı boyutlarından “Duygusal & Yumuşak Başlı” ve “Dışadönük & Sorumlu” boyutları iş tatminindeki değişimin %21,7’sini açıklamaktadır. Ayrıca “Deneyime Açıklık” boyutu iş görenlerin iş tatminini 0,05 anlamlılık düzeyinde etkilemedikleri tespit edilmiştir. Bağımlı değişken adalet algısı ile Duy-

oluşturduğu modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu (F=50,134, P<0.000) tespit edilmiştir. İş performansı boyutlarından “Duygusal & Yumuşak Başlı” ve “Dışadönük & Sorumlu” boyutları görev performansı değişiminin % 27,4’ünü açıklamaktadır. Ayrıca “Deneyime Açıklık” boyutu iş görenlerin görev performansı boyutunu 0,05 anlamlılık düzeyinde etkilemedikleri tespit edilmiştir. Sonuç olarak; araştırma bulgularına göre H1 hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ ve TARTIŞMA

Kişilik özellikleri bireylerin iş performanslarında ve kurumlara yaptıkları katkıda son derece önemlidir. Sağlıklı, pozitif ve uyumlu işgörenlerin çalıştıkları kurumlara da katkıları yine aynı ölçekte olumlu olacaktır. Bu çalışmada Antalya'da beş yıldızlı otellerde her şey dahil pansiyon sisteminde çalışan iş görenlerin kişilik özelliklerinin iş performanslarına anlamlı etkileri olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada, İş performansı ölçeği için Bormon, White ve Dorsey (1995), Motowidlo ve Van Scotter (1994) ve Ertan (2008) tarafından yapılan çalışmalarda kullanılan ölçeklerden yararlanılırken, On-Maddeli Kişilik Ölçeği için Gosling, Rentfrow ve Swann (2003) tarafından geliştirilen ve Atak (2013) tarafından Türkçeye uyarlanan On-Maddeli Kişilik Ölçeği (OMKÖ) kullanılmıştır. Gerçekleştirilen analizler neticesinde; iş performansı ölçeğinin toplam varyansın %77,536'sını açıklayan dört faktör, kişilik ölçeğinin ise toplam varyansın %65,092'sini açıklayan üç faktör altında toplandığı tespit edilmiştir. İş performansı ölçeğine ilişkin bağlamsal performans boyutunda ilk üç faktörün toplam varyansın %65,193'ünü, görev performansı boyutunda bir faktörün toplam varyansın 12,343'ünü açıkladığı bulgulanmıştır. Aritmetik ortalamalar açısından incelendiğinde genel iş performansı ($\bar{X}=4,31$) ve genel kişilik ölçeği ($\bar{X}=4,12$) puanlarının orta değer olan 3'ün üzerinde olduğu anlaşılmaktadır. Bu değerler örneklem grubunda yer alan iş görenlerin Antalya'da her şey dahil beş yıldızlı otellerde iş performanslarına yönelik görüşlerinin olumlu ve kişiliklerini yansıtan özelliklerin düzeylerinin de yüksek olduğunu göstermektedir. Korelasyon analizi sonucunda iş görenlerin iş performansları ve OMKÖ ölçeği boyutları arasında pozitif anlamda anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak OMKÖ ölçeği boyutlarının her bir iş performansı boyutu üzerinde herhangi bir etkisi olup olmadığı çoklu regresyon analizi tekniği ile incelenmiştir. Bağımlı değişken "İş tatmini" ile Duygusal-Yumuşak Başlı, Dışadönük-Sorumlu ve Deneyime Açıklık bağımsız değişkenlerinin oluşturduğu modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu ($F=36,710$, $P<0.000$) tespit edilmiştir. Bağımlı değişken "Adalet Algısı" ile Duygusal-Yumuşak Başlı, Dışadönük-Sorumlu ve Deneyime Açıklık bağımsız değişkenlerinin oluşturduğu modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu ($F=28,834$, $P<0.000$) tespit edilmiştir. Bağımlı değişken "Duygusal Bağlılık" ve Duygusal-Yumuşak Başlı, Dışadönük-Sorumlu ve Deneyime Açıklık bağımsız değişkenlerinin oluşturduğu modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu ($F=13,834$, $P<0.000$) tespit edilmiştir. Dördüncü sırada analiz edilen bağımlı değişken "Görev Performansı" Duygusal-Yumuşak Başlı, Dışadönük-Sorumlu ve Deneyime Açıklık bağımsız değişkenlerinin oluşturduğu

modelin de bir bütün olarak anlamlı olduğu ($F=50,134$, $P<0.000$) sonucuna ulaşılmıştır.

ÖNERİLER

Bu çalışma Antalya'da her şey dahil pansiyon sistemi ile faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler ile sınırlandırılmıştır. Daha farklı/büyük bir örneklem üzerinde araştırmanın gerçekleştirilmesi halinde daha farklı sonuçlara ulaşılması ve genellenebilir çıkarımlarda bulunulması olasıdır. Bilimsel yazında var olan farklı ölçekler kullanılarak konuya farklı bakış açıları bulunmak mümkün olacaktır. Bundan sonraki çalışmalarda kişilik özellikleri ve iş performansı ilişkilerinde alt boyutların detaylandırılması yada farklı değişkenlerin de konuya dahil edilmesi ile daha spesifik sonuçlara ulaşmak mümkün olacaktır.

KAYNAKÇA

- Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2013). Belgeli Tesislerin Tür ve Sınıflarına Göre Dağılımı, Erişim Adresi: <http://www.antalyakulturturizm.gov.tr/TR,67153/bakanligimizdan-belgeli-konaklama-tesisleri.html>
- Atak, H. (2013). On-Maddeli Kişilik Ölçeği'nin Türk Kültürü'ne Uyarlanması, *Nöropsikiyatri Arşivi*, 50, 312-319.
- Barrick, M.R. & Mount, M.K. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 44 (1), 1-26.
- Borman, W.C., White, L.A. & Dorsey, D.W. (1995). Effects of Ratee Task Performance and Interpersonal Factors on Supervisor and Peer Performance Ratings, *Journal of Applied Psychology*, 80, 168-177.
- Caspi, A., Roberts B.W. & Shiner R.L. (2005). Personality Development: Stability and Change, *Annual Review of Psychology*, 56, 453-484.
- Costa, P.T., Mc Crae, R.R. & Dye, D.A. (1991). Facet Scales for Agreeableness and Conscientiousness; A Revision of the Neo Personality Inventory. *Personality and Individual Differences*, 12 (9), 887-898.
- Çetin, F., & Varoğlu, A.K. (2009). Özellikler Bağlamında Girişimcinin Beş Faktör Kişilik Örüntüsü, *KHO Savunma Bilimleri Dergisi*, 8 (2), 51-66.
- Doğan, T. (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Öznel İyi Oluş, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14 (1), 56-64.
- Erdem, B. (2004). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri Ve Önemi, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Erişim Adresi: <http://www.isgucdergi.org/?p=article&id=196&cilt=6&sayi=1&yil=2004>.
- Eroğlu, F. (2000). *Davranış Bilimleri*, 8. Basım, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Ertan, H. (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.
- Gosling, S.D., Rentfrow, P.J. & Swan, P.B. (2003). A Very Brief Measure of The Big-Five Personality Domains, *Journal of Research in Personality*, 37, 504-528.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2009). *Multivariate Data Analysis A Global Perspective*, 7th ed., Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Kalaycı Ş. (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities, *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*, McGraw-Hill: New York, USA.
- Likert, R. (1967). *The Human Organization: Its Management and Value*, McGraw-Hill: New York, USA.
- McCrae, R.R. & Costa, P.T. (1992). Four Ways Five Factors are Basics, *Personality and Individual Differences*, 13(6), 653-665.
- McCrae R. R. & Costa P. T. (2003). *Personality in Adulthood*, New York: The Guilford Press.
- McCrae, R.R. & John, O.P. (1992). An Introduction to the Five Factor Model and Its Applications, *Journal of Personality*, 60, 175-215.
- McCrae, R.R., Jang K.L., Livesley W.J., Riemann R. & Angleitner A. (2001). Sources of Structure: Genetic, Environmental and Artifactual Influences on the Covariations of Personality Traits, *Journal of Personality*, 69 (4), 511-535.
- Menekşe, R. (2005). Her Şey Dahil Sisteminin ve Sistemden Faydalananlar Açısından Etkilerinin Otel Yöneticilerinin Gözünden Değerlendirilmesi (Marmaris Örneği), *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1, 97-124.
- Motowidlo, S.J. & Scotter, V. (1994). Evidence That Task Performance Should Be Distinguished from Contextual Performance, *Journal of Applied Psychology*, 79 (4), 475-480.
- Mount, M. K., Barrick M. R., Scullen S. M. & Rounds, J. (2005). Higher-Order Dimensions of The Big Five Personality Traits and The Big Six Vocational Interest Types, *Personal Psychology*, 58, 447-478.
- Nunnally J. C. (1967). *Psychometric Theory*, New York: McGraw Hill.
- Onay, M. (2011). Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekanın ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi, *Ege Akademik Bakış*, 11 (4), 587-600.
- Ordun, G. (2005). Kişilik Faktörleri ve Satış Temsilcilerinin Performansı Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Çalışma, *Yönetim*, 56-68.

Ödemiş, S. N. (2011). *Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Üretkenlik Karşısı Davranışlar Üzerine Etkileri: Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Rothmann, S. & Coetzer, E.P. (2003). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance, *SA Journal of Industrial Psychology*, 29 (1), 68-74.

Sevi, E.S. (2009). *Psikobiyolojik Kişilik Modeli ve Beş Faktör Kişilik Kuramı: Mizaç ve Karakter Envanteri (TCI) ile Beş Faktör Kişilik Envanterinin (5FKE) Karşılaştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Sneed, C. D. (2002). Correlates and Implications for Agreeableness in Children, *Journal of Psychology*, 136 (1), 134-148.

Sonnentag, S. & Frese, M. (2002). *Performance Concepts and Performance Theory*, *Psychological Management of Individual Performance*, John Wiley & Sons, Ltd.

Stevens, C.D. (2001). Selecting Employees for Fit: Personality and Preferred Managerial Style, *Journal of Managerial Issues*, 13 (4), 500-517.

Tabak, A., Basım, N.H., Tatar, İ. & Çetin, F. (2010). İşlenim Yönetimi Taktiklerinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Savunma Sanayinde Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 10 (2), 539-557.

Türk Dil Kurumu (2014). http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.54368cc967f101.28376255.

Ünlü, O. & Yürür, S. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/ Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları ile Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37,183-207.

Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8 (2),196-211.

Extensive Summary

THE RELATIONSHIP OF THE PERSONALITY TRAITS OF EMPLOYEES WORKING IN HOTEL MANAGEMENT WITH THEIR JOB PERFORMANCE: A RESEARCH IN FIVE STAR HOTELS IN ANTALYA

Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ*, Gürkan AKDAĞ

The objective of this study was to determine the relationship of the personality traits of employees working in hotel management with their job performance. The study was carried out with the participation of 402 employees working in five star hotel operations in Antalya.

Five Factor Personality Traits

The Five Factor Personality Traits model approach is a model which emerged as a result of the increase in the number of studies carried out about personality and personality traits in human beings executed after the second half of the 20th century (McCrae & Costa, 1998). The model which is defined as a hierarchical organization of personality traits has been classified under five basic headings. In summary, the five factor model consists of five sub-scales which are extroversion-introversion, agreeableness-indocility, responsibility-irresponsibility, emotional stability-instability and openness to experience-intelligence.

Job performance

Essentially job performance is studied under two basic categories which are task performance and contextual performance. According to Chiu (2004) task performance involves the successful execution of any given task while contextual performance deals with behavior which is unrelated with the job such as volunteerism, collaboration, abiding by the rules and procedures and adopting the objectives of the organization (quoted by Ertan, 2008). On the other hand contextual performance is an act which enriches the organizational, social and psychological atmosphere of the work place in addition to ensuring the execution of activities to fulfill the technical central function of the organization in a more comprehensive sense (Ünlü & Yürür, 2011:185). At this point it is possible to say that task performance consists of the execution of a job whereas contextual performance contains voluntary behavior to support the success of the organization (Onay, 2011;590).

* Corresponding author at: Mersin University, Anamur Vocational High School, Mersin / Turkey
E-Mail Adress: cetinsoz@yahoo.com

The Objective and Method of the Study

The objective of the study was to reveal the impact of the personal traits of the employees of all inclusive five star hotels in Antalya province on their job performance.

The population of the study consisted of employees working in five star hotels in Antalya implementing an all inclusive full board system. The five star hotels included in the study were located in Antalya center and the districts of Alanya, Kemer, Manavgat, Side and Belek. The convenience sampling method was applied on the employees of the mentioned hotels in the study. There are 269 5-star holiday villages and in Antalya. The total room capacity is 105.843 (Antalya Provincial Directorate of Culture & Tourism, 2014). Erdem (2004) indicates that the number of staff per room in Turkey is 1.18. Accordingly it is estimated that the number of personnel employed in 5 star hotels in Antalya province averages 124,895. Krejcie & Morgan (1970) have proposed a general table regarding the size of sampling which should be used to correspond to the size of population volume in terms of assessment ratios. The aforementioned table shows that with a significance level of 0,05 and an error rate of $\pm 0,05$ in a population volume over 100.000 the size of the sample is 384 persons.

The survey which comprised the data collection tool of the study consists of three sections. The first section consists of 18 articles and two fundamental scales (task performance and contextual performance) and measures job performance, the second section consists of 10 articles and five personality scales (openness to experience, agreeableness, emotional stability, responsibility and extraversion and the third section consisted of questions about the individual characteristics of the responders (gender, marital status, education level, age, working experience time, income and department). Contextual performance related with job performance consists of three sub-scales (emotional commitment, job satisfaction and a perception of justice). The scales used by Borman, White & Dorsey (1995), Motowidlo & Van Scotter (1994) and Ertan (2008) in their studies about job performance and the Ten-item personality inventory (TIPI) consisting of ten articles and which had been developed by Gosling, Rentfrow & Swann (2003) and adapted into Turkish by Atak (2013) were used for the ten-item personality inventory. Factor analysis explaining the structural validity of the job performance scale was carried out in the study. 35 persons were delivered a pilot test in the study. After the finalization of the pilot test application

the statements with the lowest load or those loading more than one factor were eliminated from the scale. Thus 4 questions in the study were focused on explaining task performance while 14 questions were focused on providing a scale for determining contextual performance.

Findings

An examination of the demographic findings of the study revealed that 72,6% of the responders were male, 60,0% were single, 67,0% were 31 years of age or less, the education level of 58,2% was high school and less and 81,9% earned a monthly income less than 1501 TL. 48,0% of the employees who participated in the survey were food and beverage department staff and the work experience of 39,8% was 5 years and less.

As a result of the factor analysis applied in the study to determine the job performance and employee personality traits it was determined that the eigenvalue of the job performance scale greater than 1 and representing 77,536% of the total variance was represented under four factors while 65,092% of the total variance for the personality scale was represented under three factors. Although five factors were determined in the work involving the adaptation of the 'ten-item personality inventory' (TIPI) by Atak (2013) to conform to the culture of Turkey it was concluded that due to the different characteristics of the respondents of the present study it would be more appropriate to use 3 dimensions. The first three factors of the contextual performance dimension of the job performance scale represented 65,193% of the total variance while one factor represented 12,343% of the total variance of the task performance dimension. All of the factor loads regarding the articles are over the value of 0,40. On the other hand in the factor analysis applied to the scales the results of Bartlett's test revealed that factor analysis was applicable ($p < 0,01$) and the Kaiser-Meyer-Olkin values showed that the sample volume level was sufficient.

The correlation analysis revealed that there was a positive affiliation between the job performances of employees and the TIPI scale dimensions. In other words there is a medium level positive correlation between job satisfaction and the perception of justice of the employees (0,523) and job performance (0,581) and a weak and positive correlation between emotional commitment (0,398), extroversion & responsibility (0,451) and emotional & agreeableness (0,263). There is a medium level positive correlation between the perception of justice and emotional commitment (0,543) and medium and positive correlation between

job performance (0,505) and a weak and a positive correlation between extroversion and responsibility (0,364) and emotional and agreeableness (0,333) of the employees. There is a weak and positive correlation between emotional commitment and job performance (0,396) and extroversion and responsibility (0,269) and a weak and positive correlation between emotional and agreeableness (0,242) of the employees. There is a weak and positive correlation between the job performance and extroversion and responsibility (0,485) and a weak and positive correlation between the emotional and agreeableness (0,371) dimensions of the employees. It was also determined that while there was a weak and positive correlation between the emotional & agreeableness personality dimension and extroversion & responsibility (0,394) and openness to experience (0,345) personality traits of the employees there was a weak and positive correlation between the extroversion & responsibility dimensions and openness to experience (0,158) of the employees.

The regression analysis determined that the model consisting of contingent variables of Job satisfaction and Emotional & Agreeableness, Extroversion & Responsibility and Openness to Experience independent variables was significant as a whole ($F=36,710$, $P<0.000$). 'Emotional & Agreeableness' and Extroversion & Responsibility' dimensions of job performance represent 21,7% of the change in job performance. Furthermore it was determined that 'Openness to Experience' dimension did not affect the job performance of employees with a significance level of 0,05. Dependent variable perception of justice and emotional & agreeableness, independent variables extroversion & responsibility and openness to experience determined that the model as a whole was significant ($F=28,834$, $P<0.000$). In terms of job performance 'Emotional & Agreeableness' and 'Extroversion & responsibility' dimensions represented 179% of the change of perception of justice. Furthermore 'openness to experience' dimension did not have an impact on the perception of justice of the employees with a significance level of 0,05. It was determined that as a whole the model consisting of dependent variable emotional commitment and Emotional & agreeableness, independent variables extroversion & responsibility and openness to experience was significant ($F=13,834$, $P<0.000$). 'Emotional & Agreeableness' and 'Extroversion & Responsibility' dimensions explain 09,4% of change in emotional commitment in terms of job performance. Furthermore, it was determined that the 'openness to experience' dimension of the employees was not affected by the emotional commitment dimension

with a significance level of 0,05. It was determined that as a whole the model consisting of dependent variable job performance and Emotional & Agreeableness, independent variables Extroversion & Responsibility and Openness to Experience was significant ($F=50,134$, $P<0.000$). 'Emotional & Agreeableness' and 'Extroversion & Responsibility' dimensions explain 27,4% of change in terms of job performance. In conclusion this study determined that the personal traits of the employees of all inclusive five star hotels in Antalya province had a significant impact on their job performance.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship of the personal characteristics of employees working in hotel management with their job performance. The study was carried out with the participation of 402 employees working in five star hotel operations in Antalya. A survey consisting of 'Job performance appraisal' and 'ten-item personality inventory' was used as a measuring tool. The asserted hypothesis of the study was tested with factor analysis, correlation analysis and regression analysis respectively. The results of the study revealed that the personality traits of employees working in five star hotels in Antalya with an all inclusive full board system had a significant impact on their job performances.

Keywords: Personality Traits, Job Performance, Hotels, Antalya..

