

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞE ADANMIŞLIK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ

Sule AYDIN*
Duygu EREN**
Mehmet ÇONTU***

Öz

Bu araştırma Nevşehir il sınırları içerisinde faaliyet gösteren 4-5 yıldızlı ve butik otel işletmelerinde çalışanların kişilik özelliklerinin işe adanmışlık düzeyleri üzerinde etkisi olup olmadığını tespit edebilmek amacı ile yapılmıştır. Araştırma kapsamında anket yöntemi ile elde edilen birincil veriler bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında ilişki olup olmadığını tespit edebilmek için korelasyon analizi; bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde herhangi bir etkisinin olup olmadığını tespit etmek için ise regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgulara göre; Beş faktör kişilik özelliklerinin boyutlarından, dışa dönüklük ve deneyime açıklığın dinçlik boyutuna olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkarken, uyumluluk, sorumluluk ve nevrotiliklik boyutlarının dinçlik boyutu üzerine herhangi anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca uyumluluk, sorumluluk ve deneyime açıklığın adanma boyutuna olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu, nevrotilikliğin etkisinin ise negatif yönlü olduğu ortaya çıkarken, dışa dönüklük boyutunun adanma boyutu üzerine herhangi anlamlı bir etkisinin olmadığı ortaya çıkan bir diğer sonuçtur. Son olarak da; uyumluluk ve deneyime açıklığın yoğunlaşma boyutunu olumlu yönde, nevrotilikliğin ise negatif yönde etkilediği ortaya çıkarken, dışa dönüklük ve sorumluluk boyutunun yoğunlaşma boyutu üzerine herhangi anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucu elde edilmiştir. Yapılan çalışma sonucunda faydalı olabileceği düşünülen çeşitli öneriler sunulmuştur. Bu araştırmanın turizm sektörüne ve akademik yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Otel İşletmeleri, Kişilik Özellikleri, İşe Adanmışlık

THE EFFECT OF PERSONALITY TRAITS OF EMPLOYEES' IN HOTEL BUSINESSES ON LEVELS OF WORK ENGAGEMENT

Abstract

This research was carried out to determine whether the personality traits of employees working in 4-5 star and boutique hotel businesses operating within the provincial borders of Nevşehir had an impact on their level of work engagement. Within the scope of the research, primary data obtained by the

* Prof. Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, 0000-0002-8760-643X

** Doç. Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, 0000-0002-9959-9521

*** İletişim Kurulacak Yazar: Öğr. Gör., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Ürgüp Sebhat ve Erol Toksöz Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkrâm Hizmetleri Bölümü, 0000-0001-9387-6308, mehmetcontu@nevsehir.edu.tr

survey method were analyzed in computer environment. Correlation analysis to determine whether there is a relationship between dependent and independent variables; Regression analysis was carried out to determine whether the independent variable had any effect on the dependent variable. According to the findings obtained as a result of the analysis; While the five factors revealed that the effect of extroversion and openness to experience on the vigor dimension from the dimensions of personality traits, it was concluded that the dimensions of compatibility, responsibility and neuroticism had no significant effect on the vigor dimension. In addition, it is revealed that the effect of compatibility, responsibility and openness to experience on the devotional dimension is linear and positive, whereas the effect of neuroticism is negative, while the extroversion dimension does not have any significant effect on the devotional dimension. Last but not least; While it was revealed that compatibility and openness to experience positively affected the dimension of condensation and neuroticity negatively, it was obtained that the extroversion and responsibility dimension had no significant effect on the dimension of condensation. As a result of the study, various suggestions that are thought to be useful are presented. This research is thought to contribute to the tourism sector and academic literature.

Keywords: Tourism, Hotel Businesses, Personality Traits, Work Engagement

GİRİŞ

Turizm sektörü hızla gelişmekte ve ekonomik anlamda ülkelere ciddi katkılar sağlamaktadır. Bu sektörün büyük oranda insan emeği odaklı çalışmasından dolayı ve istihdam edilen insanların yetkinlikleri ve özellikle insan ilişkileri konusundaki becerileri hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve buna bağlı olarak rekabet avantajının elde edilmesi açısından büyük önem arz etmektedir (Gürlek, 2018). Zira turizm alanında istihdam edilen kişiler misafirlerle birebir iletişime girmekte ve hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir (Yeh, 2013).

Hizmet sektörü altında faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanların kişilik özellikleri, misafirler ile direkt olarak iletişim içerisinde bulunmaları sebebiyle hizmet kalitesi ve misafir memnuniyeti açısından büyük önem arz etmektedir. Bir çalışanın pozitif davranışları misafir memnuniyetini artırırken, negatif davranışları ise tam tersi bir etkiye sebep olabilmektedir. Kişilik; kişiye özel ve kişiyi diğer insanlardan ayıran ruhsal öz, tutum ve davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Yazında mizaç ve huy bu kavramla eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Belli başlı kişilik özellikleri ise; ağırkanlı, agresif, heyecanlı, duygusal vb. şeklinde sınıflandırılmıştır. Ayrıca 'Big Five Factor (Beş Büyük Faktör)' olarak yazına geçen ve Dışa dönüklük, Uyumluluk, Sorumluluk, Nevrotiklik ve Deneyime Açıklık alt başlıkları altında incelenen kişilik tipleri; A ve B tipi kişilikler; Popüler Optimistler ve Mükemmeliyetçi Melankolikler gibi farklı kişilik sınıflandırmaları iş yaşamında araştırılan başlıca kişilik tipleridir (Soysal, 2008). Bu araştırma kapsamında beş faktör kişilik özellikleri bağımsız değişken olarak ele alınmaktadır.

İşe adanmışlık, Kahn tarafından 1990 yılında yapılan tanıma göre; iş görenlerin yaptıkları işe performans anlamında en üst düzeyde uyum sağlamaları olarak

ifade edilmektedir (Yavan, 2016). Yazında, işe angaje olma, işe cezbolma, çalışmaya tutkunluk, işle bütünleşme vb. isimlerle anılan işe adanmışlığı, Goffman (1961) bireyin iş yerindeki rolünü kabul ederek benimsemesi olarak açıklamaktadır (Başoda, 2017). Örgütlerin başarılı olabilmesi açısından işe adanmışlığın önemli bir role sahip olan pozitif bir örgütsel davranış olduğu vurgulanmaktadır (Taşlıyan vd., 2016).

Bu çalışmada otel işletmeleri çalışanlarının kişilik özelliklerinin, işe adanmışlık düzeyleri üzerine etkisi incelenmektedir. Yazında, bu konuya ilişkin araştırmalar bulunmakla beraber, turizm alanında konuyla ilgili yapılmış bir araştırma bulunamaması sebebiyle, bu çalışma ile yazına ve bundan sonra bu konuya ilişkin yapılacak olan araştırmalara katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

KURAMSAL ÇERÇEVE

Kişilik Özellikleri

Kişilik, insanların duygu, düşünce ve davranışlarını şekillendiren sebeplerin öznel bir görünüşüdür. Dış çevre ve içsel uyaranlara karşı duyarlı olan kişilik kavramı, kişiye has, doğuştan gelen ve gelişim gösteren, fizyolojik ve psikolojik davranış ve tutumları olarak ifade edilebilir (Baş ve Kurtpınar, 2011). Kişilik kavramı ile ilgili yapılan çalışmalarda, beş önemli faktörün bu kavramı açıkladığı öne sürülmüştür. Bu beş önemli faktör; Dışa dönüklük, Uyumluluk, Sorumluluk, Nevrotiklik ve Deneyime Açıklık olarak ifade edilmektedir (Somer ve Goldberg, 1999). Kişilik özelliklerini açıklayan bu kavram akademik yazında büyük beş kişilik modeli olarak ifade edilmektedir. Çok fazla unsurdan etkilenen kişilik özellikleri bu beş faktör ile özetlenmeye çalışılmaktadır (Öngöre, 2015).

Kişilik özelliklerini etkileyen beş faktör aşağıda alt başlıklar halinde açıklanmaktadır (Topcu, 2015):

Kişilik Özelliklerini Etkileyen Faktörler

- *Dışa dönüklük:* Bu faktör; bireyin sıcak kanlı olma, sosyal yönü güçlü olma, etkili iletişim kurabilme, girişken ve toplum içerisinde gruplara çok kolay adapte olabilme özelliklerini ifade etmektedir (McCrae ve Costa, 1985). Dışa dönük insanlar çok enerjik ve hareketli bir yapıya sahip olmakla birlikte olumsuz olaylar ve stres karşısında pozitif bir duruş sergileyerek rahat bir şekilde çözüm yolu bulabilirler (Mete, 2006). Toplum içerisinde öne çıkma, dikkat çekme, beğenilme ve kazanma isteği dışa dönük yapıya sahip bireylerin genel karakteristik özelliklerindedir (Barrick, Steward ve Piotrowski, 2002).
- *Uyumluluk:* Bu kavramda hümanistlik ön plana çıkmaktadır. Bu yapıya sahip olan bireylerin genel özellikleri; kolay kabullenme, bağışlayıcılık, direktleme, anlayışlılık, ekip çalışmasına yatkınlık, hoşgörme, yumuşak başlılık ve benzeridir (Barrick ve Mount, 1991). Bu yapıya sahip bireylerin iş hayatında adanma eylemine yatkın oldukları öne sürülmektedir (Öngöre, 2015). Uyumlu bireylerin genel karakteristik özellikleri ise şefkatli olmalarıdır (Burger, 2006).

- *Sorumluluk*: Bu faktör özelliklerini taşıyan bireyler, hedefleri olan, başarı odaklı, tertipli, sistemli, planlı hareket eden, organize ve karmaşık işlerde kolaylıkla sonuca ulaşabilen, ayrıntılara dikkat eden ve planlı çalışan bir yapıya sahiptir. Örgütlerde bu yapıdaki çalışanlar kariyer planlamasına dâhil edilir, yönetici kadrolarına hazırlanır ve bu yolda çabuk ilerlerler (McCrea ve Costa, 2003). Bu kişilik özelliği deneyimle beslenir, öğrenerek ve sosyalleşerek gelişim gösterir (Çetin ve Basım, 2013).
- *Nevrotiklik*: Bu yapıya sahip bireyler sağlıklı düşünemeyen, yaşadıkları olumsuz durumlarda ani ve sert tepkiler verebilen, tutarsız davranışlar sergileyen, kriz ve stres anlarında kontrolü kaybedebilen ve süreci yönetemeyen kişilik özelliği sergilerler (Somer, Korkmaz ve Tartar, 2002). Yüksek stres seviyesine sahiptirler ve bu durum sağlıklı ilişkiler kurmasına engel olur. Ayrıca bu tür bireyler iş ve aile yaşamında çatışmaya meyillidirler (Mete, 2006).
- *Deneyime Açıklık*: Bu kavramla anlatılmak istenen, bireyin yeniliklere karşı direnç gösterme düzeyidir. Deneyime açık bir yapıya sahip olan bireyler entelektüel zekâsı gelişmiş, merak eden, araştıran, yeni kavramlar ve uygulamalar öğrenmekten haz duyan, güncel bilgiyi takip eden ve hayatının her evresinde bu davranış biçimini benimseyen, özgünlüğü benimsemişlerdir. Konu ile ilgili araştırmalarda, iş yaşamında deneyime açık bireylerin, işe adanma konusunda eğilimli oldukları vurgulanmaktadır (Öngöre, 2015).

İşe Adanma

İnsan faktörünün büyük önem taşıdığı turizm sektöründe son dönemlerde hizmet kalitesini doğrudan etkileyen ve araştırmacıların üzerine eğildiği bir konu ise işe adanmadır. Literatürde örgütsel davranış konusuna bağlı olarak incelenmekte olan işe adanma kavramı, uluslararası literatürde work engagement adı altında incelenmektedir (Şahinbaş, 2018). Ulusal literatürde işe tutkunluk, işe angaje olma, işe cezbolma vb. isimler altında incelenen işe adanma kavramı son dönemlerde akademisyenler tarafından ilgi duyulan bir konu haline gelmiştir (Bakker ve Demerouti, 2008). İşe adanma kişinin, işi ile ilgili pozitif duygulara sahip olması ve işini en sağlıklı biçimde yapabilmesi olarak ifade edilmektedir (Schaufeli vd., 2002).

Başka bir tanıma göre ise, işe adanma, işgörenlerin iş rollerinin gereklerini yapma konusunda tam anlamıyla fiziken, ruhen ve aklen motive olmaları olarak ifade edilmektedir (Kahn, 1990). Diğer yandan işe adanma, kişinin yaptığı işe tam olarak odaklanarak, coşku ile işini yaparak kendisinden umulandan daha fazla gayret ve başarı göstermesi şeklinde de tanımlanmaktadır (Macey ve Schneider, 2008). Son dönemlerde yapılan araştırmaların sonuçlarına göre işe adanma örgütler açısından bazı önemli faydalar sağlamaktadır. Bu faydalar; örgütsel bağlılığın, iş tatmininin, işgören performansının artması, tükenmişlik duygusunun ve işten ayrılma düşüncesinin azalması şeklinde örneklendirilebilir. Bununla birlikte yine yapılan bazı araştırmaların sonuçlarına göre ise; işletmelerin çoğunda işe adanma düzeyinin oldukça düşük seviyelerde olduğu öne sürülmektedir. Bu olumsuzluğu gidermek için ise işe

adanmışlığı engelleyen unsurların tespit edilmesi gerekliliği vurgulanmaktadır. Yerli yazın incelendiğinde işe adanma kavramı ile aynı anlamda kullanılan bazı ifade şekilleri bulunmaktadır. Bu ifadeleri, 'işle bütünleşme', 'işe gönülden bağlanma', 'işe cezbolma' şeklinde sıralamak mümkündür (Gürlek, 2018). Diğer bir tanımlamaya göre işe adanma, kişinin işine karşı olumlu duygular beslemesi, o işe yoğunlaşarak bağlanması olarak tanımlanmaktadır (Schaufeli vd., 2002).

İşe Adanmanın Boyutları

Shirom (2010) işe adanmışlık kavramını; enerjik olma, işe bağlılık ve kendini işe verme olarak üç farklı boyutta incelemiştir. Bu kapsamda işgörenin işe adanmışlık düzeyi bu üç boyutun gerçekleşme düzeyine bağlı olarak değişkenlik göstermektedir.

- *Dinçlik*; bu boyuta göre işgörenin işinde başarılı olabilmesi için, fiziksel güç açısından yüksek bir performansa sahip olması, bilişsel açıdan ise zihinsel olarak işle ilgili rolünü yerine tam anlamıyla getirebilecek düzeyde olması ve duygusal olarak da bu duruma kendini adapte edebilmesi gerekmektedir.
- *Adanma*; bu boyutta ise, işgörenin psikolojik olarak işi ile bütünleşmesi kastedilmektedir. Bireyin işinde başarılı olabilmesi için, yaptığı işi değerli görmesi, o işle özdeşleşmesi, işle ilgili rolünü yerine getirirken de işe bağlanması ve yaptığı işten haz duyması gerekmektedir.
- *Yoğunlaşma*; kişinin yaptığı işle ilgili yoğunlaşması olarak ifade edilen kendini işe verme boyutunda, iş görenin işini yaparken düşünce gücünü yaptığı iş için kullanması, işi yaparken vakit konusunda sıkıntı yaşamaması, yani zamanın hızlı geçtiğini düşünmesi işe adanması konusunda önemli bir faktör olarak öne sürülmektedir. Bu sayede işgörenin yaptığı işe tam anlamıyla motive olabileceği savunulmaktadır.

İşgörenler bu üç boyutta da konsantre olmayı başarabildikleri takdirde, işlerinde mutlu olabilecekleri, işe adanma konusunda uygun ortamın sağlanabileceği öne sürülmektedir (Shirom, 2010).

İşe Adanmayı Sağlayan Unsurlar

İşe adanma kavramı literatürde benzer kavramlarla karıştırılmaktadır. Bu kavramları Mesleki adanma, örgütsel adanma, iş arkadaşlarına adanma şeklinde sıralamak mümkündür. Literatür incelendiğinde işe adanma kavramının gerçekleşebilmesinin iki farklı unsura bağlı olduğu öne sürülmektedir. Bu unsurlar örgütsel unsurlar ve kişisel unsurlar olmak üzere iki alt başlık altında incelenmektedir (Şahinbaş, 2018).

- *Örgütsel Unsurlar*: İşgörenlerin işe adanmasında önemli rol oynayan bazı önemli örgütsel unsurlar mevcuttur. Bu unsurlar işgörenin işi ile ilgili rolünü tam olarak yerine getirebilmesi, yaptığı işte başarılı olabilmesi, kendisine değer verildiğini hissetmesi, ait olduğu örgütte önemli bir yere sahip olduğunu düşünmesi ve nihayetinde de işine adanmasını sağlamaktadır. İşgörenin verimli çalışması ve kendini işine adanması için gerekli olan örgütsel unsurlar; adaletli bir yönetim, terfi ve

ödül sistemi, psikolojik, teknik ve sosyal destek, liderlik, personel güçlendirme, kişisel gelişimin desteklenmesi vb. olarak ifade edilmektedir (Alarcon, 2009).

- *Kişisel Unsurlar:* İşe adanmayı etkileyen diğer bir unsur ise kişisel unsurlardır. Bir örgüte bağlı olarak faaliyet gösteren bireylerin teknik becerisinin, etkili iletişim yeteneğinin, sosyal ilişki becerisinin, pozitif bir düşünce tarzına sahip olmasının, takım çalışmasına yatkın bir kişiliğe sahip olmasının olumlu bazı kişisel özellikler olarak tanımlanmaktadır. Bu kişisel özelliklerin, işgörenin bağlı olduğu örgüte olan aidiyet duygusunun ve buna bağlı olarak da işe adanmışlık düzeyinin artmasında önemli katkılar sağladığı ifade edilmektedir (Şahinbaş, 2018).

İşe Adanmanın Örgütsel Sonuçları

İşine adanmış bir işgören topluluğuna sahip işletmelerin başarılı olma konusunda oldukça avantajlı olduğu yapılan araştırmaların sonucunda öne sürülmektedir. İşine adanmış bir işgören; öncelikle yaptığı işten keyif alacak, mutlu olacak, örgütüne önemli katkılar sağlayacaktır. Ancak işe adanma işgörenin tek başına sağlayabileceği bir durum değildir. İşgörenin bu duygu hissedebilmesi ve örgütünü pozitif yönde etkileyebilmesi için örgütün de bu konuda bazı görevleri yerine getirmesi gerekmektedir (Bakker ve Demerouti, 2008). Örgütün işgörenleri için uygun çalışma ortamını sağlaması, onların beklentilerini ve ihtiyaçlarını yeteri derecede karşılaması, başarılı olmaları konusunda teknik ve sosyal destek sağlaması işgörenin işine ve örgütüne adanması konusunda büyük önem arz etmektedir. Bu unsurlar sağlandığı ve işgörenin işine ve örgütüne adanması durumunda örgütsel açıdan çok olumlu sonuçlara ulaşılabilmesi mümkün görünmektedir. Bu sonuçların şu şekilde sıralanması mümkündür:

- Örgüte karşı pozitif duyguların oluşması sağlanır
- İşgörenler psikolojik açıdan kendilerini iyi hissederler
- İşgörenlerin iş doyumuna ulaşmaları sağlanır
- İşgörenlerde örgütsel bağlılık düzeyi artar
- İşgörenler proaktif davranışlar sergileyebilirler (Bakker ve Demerouti, 2008).

Kişilik Özellikleri ile İşe Adanma Arasındaki İlişki

Yazın taraması kapsamında incelenen araştırmalarda, kişilik kavramının doğuştan gelen ve öğrenme yolu ile gelişen bir özelliğe sahip olduğu öne sürülmektedir. Bireylerin kişilik özelliklerinin buldukları çevreden etkilendiği ve aynı zamanda bu çevreyi etkilediği yazında belirtilen bir diğer durumdur. İş hayatında ise çalışanların işe adanma düzeylerinin kişilik özelliklerinden etkilendiği vurgulanmaktadır (Eroğluer ve Kahraman, 2019).

İncelenen araştırmalarda, kişilik özelliklerinin işe adanma ile ilişkisi araştırılırken, kişilik özelliklerinin alt boyutları olan dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevroitiklik ve deneyime açıklığın ayrı ayrı ele alındığı tespit edilmiştir. Kişilik özellikleri ile işe adanma arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara ait özet bilgilere aşağıdaki paragraflarda yer verilmiştir.

Erogluer ve Kahraman (2019)'ın yapmış olduğu çalışma sonucunda, dışa dönük ve uyumlu kişilik özelliklerinin işe adanma düzeyini olumlu etkilediği; sorumluluğun işe adanmayı olumsuz etkilediği, bununla beraber Nevrotiklik ve gelişime açıklığın işe adanma üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı belirtilmiştir. Yapılan başka bir araştırma sonucunda; çalışanlardan dışa dönük olanların iş ortamında diğerlerine göre daha sağlıklı iletişim kurabildikleri, ekip çalışmasında daha başarılı oldukları ve bir gruba ait olmaktan haz duydukları tespit edilmiştir (Karapınar vd., 2013). Vanam (2009)'ın çalışmasında; çalışanlardan dışa dönük kişilikte olanların işe adanma düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Phan'ın 2007 yılında yaptığı çalışmada; kişilik yapısı açısından dışa dönük özelliği olan çalışanların işe adanma düzeylerinin diğer çalışanlara oranla daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Konuyla ilgili yapılmış bir diğer çalışmada ise; çalışanlardan işe adanmış olanların stres seviyelerinin düşük olduğu ve kişilik yapılarının dışa dönüklüğü dikkat çekmiştir (Langelaan vd., 2006).

Forrester ve Armen 2010 yılında yaptıkları çalışmanın sonucunda; uyumlu ve sorumluluk sahibi kişilik yapısına sahip olan bireylerin ekip çalışmasında başarılı olduklarını ve bundan haz duyduklarını, buna bağlı olarak adanmışlık düzeylerinin arttığını ve sonuç olarak da ekibe önemli katkı sağladıklarını ifade etmişlerdir. Soysal (2008) yaptığı çalışmada; çalışanların kişiliklerinin iş ortamındaki çevresinden etkilendiği ve aynı zamanda kişiliği ile iş çevresini etkilediği; kişilik özelliği açısından uyumsuz çalışanların diğer çalışanları da olumsuz etkilediği sonuçlarına ulaşmıştır. Uyumlu kişilik yapısına sahip çalışanlar eşgüdüm gerektiren ve ekip ile yapılan işlerde, bireyler arası başarı düzeyini etkilemektedir (Mount vd., 2006). Meta analizi yapılan bir çalışmada; dışa dönük, uyumlu ve deneyime açık çalışanların her işte başarı düzeyini etkileyemediği, çünkü sayılan bu kişilik özelliklerinin uygun şartlar oluştuğunda etkili olabildiği öne sürülmüştür (Barrick vd., 2001).

Beş faktör kişilik özelliklerinden olan sorumluluğun, işe adanma düzeyi üzerinde olumlu etkisinin olduğunu öne süren bir çalışma Ansari vd. tarafından 2013 yılında yapılmıştır. Sulea vd. 2012 yılında yaptıkları çalışmada, işe adanma düzeyi üzerinde art niyetli yöneticilerin olumsuz etkilerinin olduğu tespit edilmekle beraber; sorumluluk duygusunun olumlu etkisinin olduğu sonucuna varılmıştır. Yapılan başka bir çalışmada; sorumluluk duygusu gelişmiş olan çalışanların, bütün dikkat, enerji ve gayretlerini işe vererek profesyonelce davranıp işlerine adandıkları vurgulanmıştır. Aynı çalışmada Nevrotiklik ile işe adanma arasında da olumsuz yönde güçlü bir ilişki tespit edilmiştir (Kim vd., 2009).

Nevrotik kişilik yapısına sahip çalışanların işe adanmışlık düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiş ve buradan hareketle, nevrotikliğin işe adanma düzeyi üzerinde olumsuz yönde bir etkisinin olduğu kanaatine ulaşılmıştır (Langelaan vd., 2006). Güney Afrika polisleri üzerine yapılan bir çalışmada, Nevrotiklik düzeyi düşük olan polislerin işe adanma oranlarının yüksek olacağı öne sürülmektedir (Mostert ve Rothman 2006).

Kişilik özelliklerinden deneyime açıklık özelliğine sahip olan çalışanlar esnek davranma özelliği ile yeniliklere çabuk uyum sağlayarak stres düzeyini

düşürmekte, yeni yöntemler geliştirmekte ve çözüme çabuk ulaşabilmektedir. Buradan hareketle, çalışanların deneyime açık olma özelliklerinin işe adanma düzeyleri üzerinde olumlu etki gösterdiği düşünülmektedir (Çetin vd., 2015). Sánchez-Cardona vd. 2012 de üniversite öğrencileri üzerinde yaptıkları çalışmada, deneyime açıklığın akademik çalışmaya bağlanmada (işe adanmada) etkin rol oynadığını öne sürmüşlerdir. Deneyime açıklık, itimat duygusu ile birlikte otantik liderlik konusuna destek veren ve dolaylı olarak da işe adanmayı olumlu yönde etkileyen bir özelliktir (Hassan ve Forbis, 2011). Vanam (2009), örgütlerde deneyime açık kişiliğe sahip çalışanlara lider desteği ve kendi kendini yönetme fırsatı sunulmasının, bu kişilerin işe adanmalarını olumlu yönde etkilediğini öne sürmektedir.

Yazın taraması kapsamında incelenen araştırma sonuçları, bu araştırmanın çıkış noktasını oluşturan, çalışanların kişilik özelliklerinin işe adanma düzeyleri üzerine etkili olabileceği düşüncesini destekler niteliktedir.

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın temel amacı, otel işletmelerinde çalışanların kişilik özelliklerinin işe adanmışlık düzeyleri üzerine etkisi olup olmadığını ortaya koymak veya kişilik özellikleri alt boyutlarının, işe adanmışlık alt boyutlarını etkileyip etkilemediğini belirlemektir. Literatürde kişilik özellikleri ve işe adanmışlık konularını ayrı ayrı ele alan araştırmaların olduğu fakat her iki konunun birlikte ele alındığı sınırlı sayıda araştırma olduğu ve söz konusu araştırmaların eğitim, finans ve mobilya vb. sanayii alanlarında yapıldığı, turizm işletmeleri bazında bu konu ile ilgili çalışmaların olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla bu çalışma ile turizm alanındaki yazına katkı sağlanacağı ve konu ile ilgili gelecek araştırmalara yön verileceği düşünülmektedir.

Araştırmanın Değişkenleri

Araştırmada, beş faktör kişilik özelliklerinin işe adanmışlık üzerindeki etkisi ele alınacaktır. Bu bağlamda araştırmanın bağımsız değişkeni beş faktör kişilik özellikleri, bağımlı değişkeni ise işe adanmışlık olarak ele alınacaktır.

Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği: Jhon ve Martinez (1998) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek 44 ifade ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçek Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçeğin orijinalinde, 5 aralıklı Likert kullanılmıştır. Değerlendirmeler, 'kesinlikle katılmıyorum' seçeneğine 1, 'kesinlikle katılıyorum' seçeneğine 5 puan verilerek gerçekleştirilmiştir.

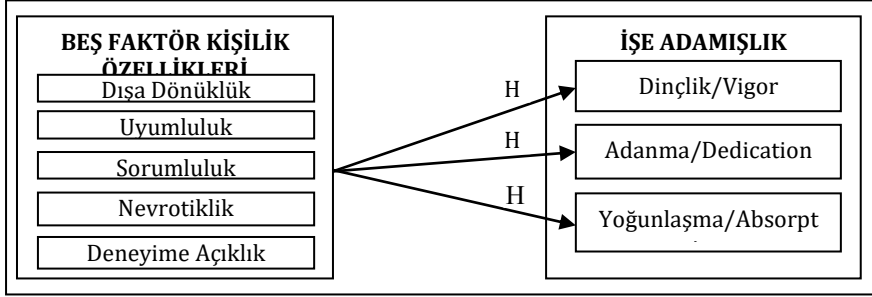
İşe Adanmışlık Ölçeği: Schaufeli and Bakker (2004) tarafından geliştirilen ölçek Türkçeye uyarlanarak kullanılmıştır. Bu ölçek 17 ifade ve 3 boyuttan oluşmaktadır. Orijinalinde, 7 aralıklı likert tipi olan ölçek 5 aralıklı likert tipi olarak kullanılmıştır. Değerlendirmeler, 'kesinlikle katılmıyorum' seçeneğine 1, 'kesinlikle katılıyorum' seçeneğine 5 puan verilerek gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırma sürecinde belirlenen ilişkisel önermeler ışığında, mevcut değişkenler dikkate alınarak bir araştırma modeli oluşturulmuştur. Model, bu araştırma

sonucunda ulaşılmak istenen amaca uygun olarak şekillendirilmiş olup; nicel verilerin rasyonel ve sağlıklı bir biçimde değerlendirilmesini sağlayacaktır (Bkz: şekil 1).

şekil 1: Araştırma Modeli



Araştırma modelinin çözümlenmesini sağlayacak, araştırmanın kavramsal çerçevesine uygun araştırma hipotezleri geliştirilmiştir. Geliştirilen hipotezler aşağıdaki şekildedir:

H₁: Beş faktör kişilik özelliklerinin (BFKÖ) dinçlik/vigor üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1a}: BFKÖ'nin dışa dönüklük boyutunun dinçlik/vigor üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1b}: BFKÖ'nin uyumluluk boyutunun dinçlik/vigor üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1c}: BFKÖ'nin sorumluluk boyutunun dinçlik/vigor üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1d}: BFKÖ'nin nevroitiklik boyutunun dinçlik/vigor üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1e}: BFKÖ'nin deneyime açıklık boyutunun dinçlik/vigor üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H₂: Beş faktör kişilik özelliklerinin adanma/dedication üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2a}: BFKÖ'nin dışa dönüklük boyutunun adanma/dedication üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2b}: BFKÖ'nin uyumluluk boyutunun adanma/dedication üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2c}: BFKÖ'nin sorumluluk boyutunun adanma/dedication üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2d}: BFKÖ'nin nevroitiklik boyutunun adanma/dedication üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2e}: BFKÖ'nin deneyime açıklık boyutunun adanma/dedication üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Beş faktör kişilik özelliklerinin yoğunlaşma/absorption üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{3a}: BFKÖ'nin dışa dönüklük boyutunun yoğunlaşma/absorption üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{3b}: BFKÖ'nin uyumluluk boyutunun yoğunlaşma/absorption üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{3c}: BFKÖ'nin sorumluluk boyutunun yoğunlaşma/absorption üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{3d}: BFKÖ'nin nevroitiklik boyutunun yoğunlaşma/absorption üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

H_{3e}: BFKÖ'nin deneyime açıklık boyutunun yoğunlaşma/absorption üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Nevşehir'de faaliyet gösteren otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örnek grubu ise Nevşehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden alınan verilere göre Nevşehir'deki 6 adet 5 yıldızlı, 16 adet 4 yıldızlı ve 355 butik otel işletmelerinin çalışanlarından oluşup, tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden, yargısal örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Ağaoğlu (1992), Türkiye'de, üç yıldızlı otel işletmeleri için yatak başına 0,36, dört yıldızlı işletmeler için 0,38 ve beş yıldızlı işletmeler için 0,59 çalışan düştüğünü belirlemiştir. Yapılan hesaplamalara göre 4 ve 5 yıldızlı otel çalışan sayısı 3.102 olarak bulunmuştur. Bu araştırma kapsamında 3.102 otel işletmesi çalışanın 346'sı araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

Veri Toplama Yöntem ve Analizi

Araştırma iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmanın konusu, amacı, önemi, kapsamı ve konu ile ilgili yazın taramasına değinilmiştir. İkinci bölümde ise çalışanların kişilik özelliklerinin işe adanmışlık düzeylerini etkileyip etkilemediğini belirlemeye yönelik bir uygulama yapılmıştır.

Veriler, yukarıda tanımlanan bağımlı ve bağımsız değişkenlerle ilgili ölçek maddelerini ve işgörenlerin demografik özellikleri ile ilgili soruları içeren anket yolu ile toplanmıştır. Anket, Nevşehir ilindeki 4-5 yıldızlı ve butik otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanmıştır. Toplanan veriler, bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Araştırmada verilerin normal dağılım gösterip göstermediği çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılarak tespit edilmiştir. Araştırma verileri normal dağılım gösterdiği için, parametrik analizlerle devam edilmiştir. Araştırmada, kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirlik analizleri ile tanımlayıcı istatistiksel analizlerden, kişilik özellikleri ile işe adanmışlık arasında bir ilişki olup olmadığını ortaya koymak üzere korelasyon analizinden ve kişilik özelliklerinin işe adanmışlık düzeyleri üzerinde etkili olup olmadığını ölçmek üzere regresyon analizinden yararlanılmıştır. Dolayısıyla araştırmanın bu bölümünde söz konusu analizlere ilişkin sonuçlar paylaşılmıştır. Bu bağlamda öncelikle geçerlilik ve güvenilirlik analizi sonuçları belirtilmiştir. Daha sonra katılımcılara ait demografik bulgulara ve en son olarak korelasyon analizi ile regresyon analizleri sonuçlarına yer verilmiştir.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi

Araştırma çerçevesinde beş faktör kişilik özelliği ölçeğine faktör analizi uygulanarak nasıl bir faktör yapısına sahip olduğu araştırılmıştır. Yapılan faktör analizinde ifadelerin yeterli faktör yüküne sahip olmalarından dolayı herhangi bir ifadenin ölçekten çıkarılmamasına karar verilmiştir. Bu aşamadan sonra yapılan analizler yine 44 ifade üzerinden yapılmıştır.

Beş faktör kişilik özelliği ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda 44 ifade 5 faktör altında toplamış ve toplam varyansın % 49,18'ini açıklamıştır. Yapılan analiz Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliğini % 88,3 olarak vermektedir. Bartlett küresellik test değeri, 5686,467 olup; bu değer 0,000 düzeyinde anlamlıdır. Bu durum, faktör analizine devam etme açısından herhangi bir sakınca olmadığını ortaya koymaktadır (Nakip, 2013). Tablo 1'de beş faktör kişilik özelliği ölçeğine yapılan faktör analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 1: Beş Faktör Kişilik Özeliği Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

FAKTÖRLER	İfade Sayısı	Özdeğer	Varyans (%)
Deneyime Açıklık	10	7,059	20,168
Uyumluluk	9	2,910	8,314
Dışa Dönüklük	8	2,771	7,918
Sorumluluk	9	2,481	7,088
Nevrotiklik	8	1,996	5,702

Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği: %88,3; Bartlett küresellik testi: X^2 : 5686,467; s.d.: 946, $p < 0.000$;

Açıklanan Toplam Varyans: %49,19

Ölçek: 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum

Elde edilen birinci faktör, 10 ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın % 20,168'ini açıklamaktadır. Birinci faktör altında toplanan ifadeler incelenerek, bu faktör 'Deneyime Açıklık' faktörü olarak adlandırılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucu, elde edilen ikinci faktör 9 ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın % 8,314'ünü açıklamaktadır. İkinci faktör altında toplanan ifadeler incelenerek, bu faktör 'Uyumluluk' olarak adlandırılmıştır. Faktör analizi sonucunda elde edilen üçüncü faktör de 8 ifadeden oluşmaktadır. Bu faktör, toplam varyansın % 7,918'ini açıklamaktadır. Üçüncü faktör altında toplanan ifadeler incelenerek, bu faktör 'Dışa Dönüklük' olarak isimlendirilmiştir. Beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinden elde edilen dördüncü faktör, toplam varyansın % 7,088'sini açıklamakta ve 9 ifadeden oluşmaktadır. Bu faktör altında toplanan ifadeler incelenerek, 'Sorumluluk' şeklinde adlandırılmıştır. Faktör analizi sonucunda elde edilen beşinci faktör 8 ifadeden oluşmaktadır. Bu faktör, toplam varyansın % 5,702'sini açıklamaktadır. Bu faktör altında toplanan ifadeler incelenerek, 'Nevrotiklik' şeklinde adlandırılmıştır.

Araştırma çerçevesinde işe adanmışlık ölçeğine faktör analizi uygulanarak nasıl bir faktör yapısına sahip olduğu araştırılmıştır. Yapılan faktör analizinde

ifadelerin yeterli faktör yüküne sahip olmalarından dolayı herhangi bir ifadenin ölçekten çıkarılmamasına karar verilmiştir. Bu aşamadan sonra yapılan analizler yine 17 ifade üzerinden yapılmıştır.

İşe adanmışlık ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda 17 ifade 3 faktör altında toplamış ve toplam varyansın % 55,966'sını açıklamıştır. Yapılan analiz Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliğini % 92,1 olarak vermektedir. Bartlett küresellik test değeri, 2423,956 olup; bu değer 0,000 düzeyinde anlamlıdır. Bu durum, faktör analizine devam etme açısından herhangi bir sakınca olmadığını ortaya koymaktadır (Nakip, 2013). Tablo 2 işe adanmışlık ölçeğine yapılan faktör analizi sonuçlarını göstermektedir.

Tablo 2: İşe Adanmışlık Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

FAKTÖRLER	İfade Sayısı	Özdeğer	Varyans (%)
Dinçlik/Vigor	6	4,058	23,870
Yoğunlaşma/Absorption	6	3,338	19,636
Adanma/Dedication	5	2,118	12,460

Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği: %92,1; Bartlett küresellik testi: X^2 : 2423,956; s.d.: 136, $p < 0.000$;

Genel Açıklanan Toplam Varyans: %55,96

Ölçek: 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum

İşe adanmışlık ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda elde edilen birinci faktör, 6 ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın % 23,870'ini açıklamaktadır. Birinci faktör altında toplanan ifadeler incelenerek, 'Dinçlik/Vigor' faktörü olarak adlandırılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucu, elde edilen ikinci faktör 6 ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın % 19,636'sını açıklamaktadır. İkinci faktör altında toplanan ifadeler incelenerek, 'Yoğunlaşma/Absorption' olarak adlandırılmıştır. Faktör analizi sonucunda elde edilen üçüncü faktör ise 5 ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın % 12,460'ini açıklamaktadır. Üçüncü faktör altında toplanan ifadeler incelenerek, 'Adanma/Dedication' olarak isimlendirilmiştir.

Bilimsel bir araştırmada, yapılacak ölçümlerin geçerliliği ve güvenilirliği veri toplama aracının temel niteliğini oluşturur. Araştırmacının veri toplama sürecinde yapacağı rastlantısal ya da sistematik hatalar araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliği üzerinde önemli bir rol oynar. Geçerlilik, ölçme aracının, ölçmek istenilen şeyi gerçekten ölçüp ölçmediğini ifade eden bir kavram iken, güvenilirlik ölçme aracının aynı örneklem üzerinde tekrarlanarak uygulanması durumunda sonucun değişip değişmediğini ifade eden bir kavramdır. Güvenilirlik katsayısı 0 ile 1 arasında değer alır ve bu değer 1'e yaklaştıkça güvenilirlik oranı artar (Ural ve Kılıç, 2013).

Bu bağlamda araştırma dâhilinde oluşturulan beş faktör kişilik özelliği ve işe adanmışlık ölçeklerine yönelik güvenilirlik analizi yapılmıştır. Buna göre katılımcılara uygulanan ölçeklerin güvenilirlik katsayıları: beş faktör kişilik özelliği ölçeği güvenilirlik katsayısı, Alpha (α)= 0,86; işe adanmışlık ölçeğinin

güvenilirlik katsayısı, Alpha (α)= 0,90'dır. Cronbach Alfa değerinin sosyal bilimler alanında yapılan çalışmalarda 0.70 ve üzeri olması gerekmektedir. Bu değer 0.60-0.70 arası olması ise kabul edilebilir bir ölçüttür (Kayış, 2010: 405; Hair vd., 2014: 107). Buna göre, çalışmada kullanılan ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğunu söylemek mümkündür. Tablo 3'te güvenilirlik analizi sonuçları sunulmaktadır.

Tablo 3: Ölçeklerin Güvenirlik Katsayıları

Ölçekler	Cronbach's Alpha	İfade sayısı (N)
BFKÖ	0,86	44
Dışa Dönüklük	0,66	8
Uyumluluk	0,62	9
Sorumluluk	0,69	9
Nevrotiklik	0,64	5
Deneyime Açıklık	0,78	8
İşe Adanmışlık	0,90	17
Dinçlik/Vigor	0,77	6
Adanma/Dedication	0,67	5
Yoğunlaşma/Absorption	0,84	6

Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmanın evreni ve örneklem büyüklüğü kısmında belirtildiği gibi bu çalışma, Nevşehir İlinde faaliyet gösteren 4, 5 yıldızlı ve butik otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde uygulanmıştır. Örnekleme ilişkin demografik ve kişisel özellikler Tablo 4'te detaylı bir biçimde gösterilmiştir.

Tablo 4: Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik ve Kişisel Özelliklerine İlişkin Bilgiler

Değişken	Sayı	%	Değişken	Sayı	%		
Cinsiyet	Kadın	155	45,6	İşletmede Çalışma Süresi	1 yıldan az	91	26,8
	Erkek	185	54,4		1-3 yıl arası	132	38,8
Medeni Durum	Evli	138	40,6	4-6 yıl arası	73	21,5	
	Bekar	202	59,4	7-9 yıl arası	30	8,8	
	20 den az	37	10,9	10 yıl ve fazlası	14	4,1	
Yaş	20-29	174	51,2	İşletme Statüsü	4 Yıldız	73	21,5
	30-39	106	31,2		5 Yıldız	174	51,2
	40-49	22	6,5	Departman	Butik	93	27,3
	50 ve üzeri	1	0,3		Önbüro	77	22,6
Eğitim	İlköğretim	11	3,2	Yiyecek İçecek	122	35,9	
	Lise	73	21,5	Kat Hizmetleri	63	18,5	
	Önlisans	165	48,5	Satış	51	15,0	
	Lisans	74	21,8	Pazarlama			
Sektörde Çalışma Süresi	Lisansüstü	17	5,0	Diğer	27	7,9	
	1 yıldan az	47	13,8	İşletmedeki Pozisyon	Çalışan	195	57,4
	1-3 yıl arası	82	24,1		Şef	69	20,3
	4-6 yıl arası	94	27,6		Yönetici	40	11,8
	7-9 yıl arası	63	18,5		Yardımcısı		
10 yıl ve fazlası	54	15,9	Yönetici		36	10,6	
TOPLAM	340	100	Toplam	340	100		

Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde toplam 340 çalışanın %45,6'sının (n= 155) kadınlardan, %54,4'ünün (n= 185) erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Çalışanların medeni durumları incelendiğinde, %40,6'sının (n= 138) evli, %59,4'ünün (n= 202) ise bekar olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların yaşa göre dağılımları incelendiğinde, önemli bir kısmının %51,2'sinin (n= 174) 20-29 yaş aralığında ve %31,2'sinin (n= 106) 30-39 yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Araştırma dahilindeki çalışanların eğitim durumlarına göre dağılımı incelendiğinde, büyük bölümünün önlisans (%48,5, n= 165) ve (%21,8, n= 74) lisans eğitimi aldıkları tespit edilmiştir. Buldukları işletme statüsüne ilişkin veriler incelendiğinde, %51,2'sinin (n= 174) 5 yıldızlı, %21,5'inin (n= 73) 4 yıldızlı ve %27,3'ünün (n= 93) ise butik otel işletmesinde çalıştıkları görülmektedir.

Katılımcıların sektörde çalışma sürelerine göre dağılımlarına ilişkin veriler incelendiğinde sırasıyla; %13,8'inin (n= 47) 1 yıldan az; %24,1'inin (n= 82) 1-3 yıl arası; %27,6'sının (n= 94) 4-6 yıl arası; %18,5'inin (n= 63) 7-9 yıl arası ve %15,9'unun (n= 54) 10 yıl ve daha fazla olduğu görülmektedir. İşletmede çalışma sürelerine göre dağılımlarına ilişkin veriler incelendiğinde ise sırasıyla; %26,8'inin (n= 91) 1 yıldan az; %38,8'inin (n= 132) 1-3 yıl arası; %21,5'inin (n= 73) 4-6 yıl arası; %8,8'inin (n= 30) 7-9 yıl arası ve %4,1'inin (n= 14) 10 yıl ve daha fazla olduğu görülmektedir.

Araştırma dâhilindeki katılımcıların hizmet verdiği departmanlara göre dağılımlarına ilişkin veriler incelendiğinde; %35,9'unun (n= 122) yiyecek içecek; %22,6'sının (n= 77) önbüro; %18,5'inin (n= 63) kat hizmetleri; %15,0'inin (n= 51) satış pazarlama ve %7,9'unun (n= 27) diğer departmanlarda çalışıyor olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların işletmedeki pozisyonlarına göre dağılımlarına ilişkin veriler incelendiğinde; çoğunluğunun işgören (%57,4; n= 195) ve şef (%20,3; n= 69) pozisyonunda olduğu görülmektedir.

Değişkenlerarası İlişkilere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

Konaklama işletmelerinde çalışanların kişilik özellikleri ile işe adanmışlık düzeyleri arasında herhangi bir ilişkinin olup olmadığını tespit etme amaçlı korelasyon analizi sonuçları Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5: Beş Faktör Kişilik Özelliği ve İşe Adanmışlık İlişkinine Yönelik Korelasyon Katsayıları

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Dışa Dönüklük (1)	1							
Uyumluluk (2)	,340**	1						
Sorumluluk (3)	,601**	,525**	1					
Nevrotiklik (4)	,410**	,306**	,406**	1				
Deneyime Açıklık (5)	,551**	,436**	,593**	,140	1			
Dinçlik/Vigor (6)	,428**	,308**	,417**	,193**	,483**	1		
Adanma/Dedication (7)	,404**	,438**	,501**	,118*	,548**	,732**	1	
Yoğunlaşma/Absorption (8)	,283**	,262**	,258**	,003	,427**	,753**	,710**	1

** Korelasyon (p<0.01), * Korelasyon (p<0.05) seviyesinde anlamlı (2-üçlü).

*N=340

Yapılan korelasyon analizinde, beş faktör kişilik özellikleri ile işe adanmışlık değişkenlerini oluşturan boyutlar arasında genel olarak düşük ve orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Beş faktör kişilik özelliklerinin dışa dönüklük boyutunun, işe adanmışlık boyutlarından dinçlik/vigor ($r=0,428$, $p=,000<0,05$), adanma/dedication ($r=0,404$, $p=,000<0,05$) ve yoğunlaşma/absorption ($r=0,283$, $p=,000<0,05$) boyutları ile arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmaktadır. Uyumluluk boyutunun, işe adanmışlık boyutlarından dinçlik/vigor ($r=0,308$, $p=,000<0,05$), adanma/dedication ($r=0,438$, $p=,000<0,05$) ve yoğunlaşma/absorption ($r=0,262$, $p=,000<0,05$) boyutları ile arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmaktadır. Sorumluluk boyutunun, işe adanmışlık boyutlarından dinçlik/vigor ($r=0,417$, $p=,000<0,05$), adanma/dedication ($r=0,501$, $p=,000<0,05$) ve yoğunlaşma/absorption ($r=0,258$, $p=,000<0,05$) boyutları ile arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmaktadır. Nevrotiklik boyutunun, işe adanmışlık boyutlarından dinçlik/vigor ($r=0,193$, $p=,000<0,05$) ve adanma/dedication ($r=0,118$, $p=,000<0,05$) boyutları ile arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmaktadır. Nevrotiklik boyutunun, işe adanmışlığın yoğunlaşma/absorption boyutu ile arasında herhangi anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Deneyime açıklık boyutunun, işe adanmışlık boyutlarından dinçlik/vigor ($r=0,483$, $p=,000<0,05$), adanma/dedication ($r=0,548$, $p=,000<0,05$) ve yoğunlaşma/absorption ($r=0,427$, $p=,000<0,05$) boyutları ile arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmaktadır. İlişkinin pozitif yönlü olması, değişkenlerden birinin artarken diğerinin de artması anlamına gelmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016).

Değişkenlerarası Uygulanan Regresyon Analizi Sonuçları ve Hipotez Testleri

Beş faktör kişilik özelliklerinin işe adanmışlık üzerinde herhangi bir etkisi olup olmadığını belirleyebilmek için regresyon analizi uygulanmıştır. Regresyon analizlerinden çoklu regresyon tercih edilmiştir. Çoklu regresyon, bir bağımlı değişken üzerinde birden fazla bağımsız değişkenin etkisini incelemek olarak tanımlanmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 275). Bu nedenle araştırmanın bu bölümünde çalışanların beş faktör kişilik özelliklerinin her bir boyutunun, işe adanmışlığın her bir boyutu üzerinde anlamlı herhangi bir etkisi olup olmadığını belirleyebilmek için çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Tablo 6'da beş faktör kişilik özelliklerinin işe adanmışlık düzeyleri üzerine etkisini inceleyen çoklu regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 6: Beş Faktör Kişilik Özelliğinin Dinçlik/Vigor Üzerine Etkisini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SİG. (P)	Tolerance	VİF
Dışa Dönüklük	,177	2,787	,006**	,531	1,882
Uyumluluk	,062	1,102	,271	,682	1,467
Sorumluluk	,089	1,287	,199	,451	2,216
Nevrotiklik	,023	,432	,666	,734	1,362
Deneyime Açıklık	,302	4,773	,000**	,536	1,866
F	26,269				
R	,531				
R²	,282				
Adjusted R²	,272				
Durbin-Watson	1,774				

* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır

Dinçlik/Vigor= f (Dışa Dönüklük, Uyumluluk, Sorumluluk, Nevrotiklik, Deneyime Açıklık)

Model dinçlik/vigor düzeyleri değişiminin % 27,2 (adjusted R²)'sini açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, otel işletmeleri çalışanlarının beş faktör kişilik özellikleri dinçlik/vigor düzeylerindeki değişimin % 27,2'sini açıklamaktadır. Tablo 6'ya göre, dışa dönüklük ve deneyime açıklığın dinçlik/vigor boyutuna olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkarken, uyumluluk, sorumluluk ve nevroitiklik boyutlarının dinçlik/vigor boyutu üzerine herhangi anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Dışa dönüklük puanı bir birim arttığında dinçlik/vigor boyut puanını 0,177 (Beta1) kadar arttıracakını, deneyime açıklık puanı bir birim arttığında dinçlik/vigor boyut puanını 0,302 (Beta1) kadar arttıracakını söylemek mümkündür. Fakat uyumluluk, sorumluluk ve nevroitiklik puanlarının artması durumunda dinçlik/vigor boyut puanının artacağını söylemek mümkün değildir. Bu bilgiler ışığında H1 hipotezini, H1a, H1b, H1c, H1d ve H1e alt hipotezlerini test etmek amacıyla oluşturulan regresyon modeli H1 hipotezini destekler niteliktedir. Ayrıca H1a ve H1e alt hipotezleri kabul edilirken, H1b, H1c, H1d alt hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 7'de beş faktör kişilik özelliklerinin ile işe adanmışlık düzeyleri üzerine etkisini inceleyen çoklu regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Burada dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevroitiklik ve deneyime açıklık bağımsız değişkenler olup; adanma/dedication ise bağımlı değişkendir.

Tablo 7: Beş Faktör Kişilik Özelliğinin Adanma/Dedication Üzerine Etkisini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SİG. (P)	Tolerance	VİF
Dışa Dönüklük	,088	1,485	,139	,531	1,882
Uyumluluk	,199	3,812	,000**	,682	1,467
Sorumluluk	,206	3,208	,001**	,451	2,216
Nevrotiklik	-,106	-2,102	,036*	,734	1,362
Deneyime Açıklık	,306	5,207	,000**	,536	1,866
F	41,111				
R	,617				
R²	,381				
Adjusted R²	,372				
Durbin-Watson	1,778				

* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır

Adanma/Dedication= f (Dışa Dönüklük, Uyumluluk, Sorumluluk, Nevrotiklik, Deneyime Açıklık)

Model adanma/dedication düzeyleri değişiminin % 37,2 (adjusted R²)'sini açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, otel işletmeleri çalışanlarının beş faktör kişilik özellikleri adanma/dedication düzeylerindeki değişimin % 37,2'sini açıklamaktadır. Tablo 7'ye göre, uyumluluk, sorumluluk ve deneyime açıklığın adanma/dedication boyutuna olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu, nevrotiliğin etkisinin ise negatif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkarken, dışa dönüklük boyutunun adanma/dedication boyutu üzerine herhangi anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Uyumluluk puanı bir birim arttığında adanma/dedication boyut puanını 0,199 (Beta1) kadar arttıracığını, sorumluluk puanı bir birim arttığında adanma/dedication boyut puanını 0,206 (Beta1) kadar arttıracığını, deneyime açıklık puanı bir birim arttığında adanma/dedication boyut puanını 0,306 (Beta1) kadar arttıracığını ve nevrotilik puanı bir birim arttığında adanma/dedication boyut puanını -0,106 (Beta1) kadar azaltacağını söylemek mümkündür. Fakat dışa dönüklük puanının artması durumunda adanma/dedication boyut puanının artacağını söylemek mümkün değildir. Bu bilgiler ışığında H2 hipotezini, H2a, H2b, H2c, H2d ve H2e alt hipotezlerini test etmek amacıyla oluşturulan regresyon modeli H2 hipotezini destekler niteliktedir. Ayrıca H2b, H2c, H2d ve H2e alt hipotezleri kabul edilirken, H2a alt hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 8'de beş faktör kişilik özelliklerinin ile işe adanmışlık düzeyleri üzerine etkisini inceleyen çoklu regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Burada dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrotilik ve deneyime açıklık bağımsız değişkenler olup; yoğunlaşma/absorption ise bağımlı değişkendir.

Tablo 8: Beş Faktör Kişilik Özelliğinin Yoğunlaşma/Absorption Üzerine Etkisini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SİG. (P)	Tolerance	VİF
Dışa Dönüklük	,122	1,827	,069	,531	1,882
Uyumluluk	,126	2,136	,033*	,682	1,467
Sorumluluk	-,037	-,514	,607	,451	2,216
Nevrotiklik	-,118	-,2077	,039*	,734	1,362
Deneyime Açıklık	,343	5,146	,000**	,536	1,866
F	17,136				
R	,452				
R²	,204				
Adjusted R²	,192				
Durbin-Watson	1,843				

* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır

Yoğunlaşma/Absorption= f (Dışa Dönüklük, Uyumluluk, Sorumluluk, Nevrotiklik, Deneyime Açıklık)

Model yoğunlaşma/absorption düzeyleri değişiminin % 20,4 (adjusted R²)'ünü açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, otel işletmeleri çalışanlarının beş faktör kişilik özellikleri yoğunlaşma/absorption düzeylerindeki değişimin % 20,4'ünü açıklamaktadır. Tablo 8'e göre, uyumluluk ve deneyime açıklığın yoğunlaşma/absorption boyutuna olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu, nevrotikliğin etkisinin ise negatif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkarken, dışa dönüklük ve sorumluluk boyutunun yoğunlaşma/absorption boyutu üzerine herhangi anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Uyumluluk puanı bir birim arttığında yoğunlaşma/absorption boyut puanını 0,126 (Beta₁) kadar arttıracakını, deneyime açıklık puanı bir birim arttığında yoğunlaşma/absorption boyut puanını 0,343 (Beta₁) kadar arttıracakını ve nevrotiklik puanı bir birim arttığında yoğunlaşma/absorption boyut puanını - 0,118 (Beta₁) kadar azaltacağını söylemek mümkündür. Fakat dışa dönüklük ve sorumluluk puanlarının artması durumunda yoğunlaşma/absorption boyut puanının artacağını söylemek mümkün değildir. Bu bilgiler ışığında H₃ hipotezini, H_{3a}, H_{3b}, H_{3c}, H_{3d} ve H_{3e} alt hipotezlerini test etmek amacıyla oluşturulan regresyon modeli H₃ hipotezini destekler niteliktedir. Ayrıca H_{3b}, H_{3d} ve H_{3e} alt hipotezleri kabul edilirken, H_{3a} ve H_{3c}, alt hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmada kapsamında öne sürülen hipotezlere dair sonuçları Tablo 9'da özet şeklinde sunulmuştur;

Tablo 9: Araştırma Hipotez Sonuçları

HİPOTEZLER	KABUL	RED
H1: Beş faktör kişilik özelliklerinin dinçlik/vigor üzerine anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H1a: BFKÖ'nin dışa dönüklük boyutunun dinçlik/vigor üzerine anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H1b: BFKÖ'nin uyumluluk boyutunun dinçlik/vigor üzerine anlamlı bir etkisi vardır.		✓
H1c: BFKÖ'nin sorumluluk boyutunun dinçlik/vigor üzerine anlamlı bir etkisi vardır.		✓
H1d: BFKÖ'nin nevroitiklik boyutunun dinçlik/vigor üzerine anlamlı bir etkisi vardır.		✓
H1e: BFKÖ'nin deneyime açıklık boyutunun dinçlik/vigor üzerine anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H2: Beş faktör kişilik özelliklerinin adanma/dedication üzerine anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H2a: BFKÖ'nin dışa dönüklük boyutunun adanma/dedication üzerine anlamlı bir etkisi vardır.		✓
H2b: BFKÖ'nin uyumluluk boyutunun adanma/dedication üzerine anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H2c: BFKÖ'nin sorumluluk boyutunun adanma/dedication üzerine anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H2d: BFKÖ'nin nevroitiklik boyutunun adanma/dedication üzerine anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H2e: BFKÖ'nin deneyime açıklık boyutunun adanma/dedication üzerine anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H3: Beş faktör kişilik özelliklerinin yoğunlaşma/absorption üzerine anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H3a: BFKÖ'nin dışa dönüklük boyutunun yoğunlaşma/absorption üzerine anlamlı bir etkisi vardır.		✓
H3b: BFKÖ'nin uyumluluk boyutunun yoğunlaşma/absorption üzerine anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H3c: BFKÖ'nin sorumluluk boyutunun yoğunlaşma/absorption üzerine anlamlı bir etkisi vardır.		✓
H3d: BFKÖ'nin nevroitiklik boyutunun yoğunlaşma/absorption üzerine anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H3e: BFKÖ'nin deneyime açıklık boyutunun yoğunlaşma/absorption üzerine anlamlı bir etkisi vardır.	✓	

SONUÇ

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler açısından insan faktörü, rekabet üstünlüğü açısından büyük önem arz etmektedir. Bunun sebebi hizmet sektöründe çalışanların müşteriler ile bire bir iletişim halinde olması ve hizmet kalitesini doğrudan etkilemeleridir (Yeh, 2013). Bu noktada çalışanların kişilik özellikleri önem kazanmaktadır. Çünkü hizmet sektöründe istihdam edilen çalışanların kişilik özellikleri, çalışma ortamındaki ve müşterilere olan iletişimlerdeki tutumlarına yansımaktadır. (Soysal, 2008).

İşe adanma kavramı, Kahn (1990) tarafından ortaya atılmış ve çalışanın yaptığı işle bütünleşmesi, fiziksel ve duygusal olarak kendini işine vermesi olarak ifade edilmiştir. Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerde çalışanların işe adanmışlık düzeylerinin müşteri ilişkilerine ve hizmet kalitesine önemli etkilerinin olduğu öne sürülmektedir. İşe adanmanın duygusal

tükenmeyi ve işten ayrılma niyetini düşürdüğü, iş tatmini ve örgütsel bağlılık gibi unsurları artırdığı vurgulanmaktadır (Gürlek, 2018). Yapılan yazın taramasında kişilik özelliklerinin işe adanmışlık düzeyleri üzerine etkilerinin olduğunu öne süren farklı sektörlerde yapılmış araştırmalar olduğu tespit edilmiştir (Öngöre, 2015; Topcu, 2015; Atik,2018; Baş ve Kurtpınar, 2011; Eroğluer ve Kahraman, 2019).

Bu çalışmada otel işletmeleri çalışanlarının kişilik özelliklerinin, işe adanmışlık düzeyleri üzerine etkisi incelenmiştir. Araştırma Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4-5 yıldızlı ve butik otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde yapılmıştır. Veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmış ve toplanan veriler bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Araştırmanın bağımsız değişkenini çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ve alt boyutları; bağımlı değişkenini ise çalışanların işe adanmışlık düzeyleri ve alt boyutlarıdır.

Yapılan korelasyon analizinde, beş faktör kişilik özellikleri ile işe adanmışlık değişkenlerini oluşturan boyutlar arasında genel olarak pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Beş faktör kişilik özelliklerinin işe adanmışlık üzerinde herhangi bir etkisi olup olmadığını belirleyebilmek için regresyon analizi uygulanmıştır.

Beş faktör kişilik özelliklerinin boyutlarından, dışa dönüklük ve deneyime açıklığın dinçlik/vigor boyutuna olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkarken, uyumluluk, sorumluluk ve nevroitiklik boyutlarının dinçlik/vigor boyutu üzerine herhangi anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Bir başka deyişle; çalışanların dışa dönük ve deneyime açık olma özellikleri arttıkça dinçlik düzeylerinin de artacağı söylenebilir. Özellikle dışa dönüklük ile ilgili elde edilen bu sonuç, konuyla ilgili yazında yer alan diğer çalışmaların (Eroğluer ve Kahraman 2019; Karapınar vd., 2013; Vanam, 2009; Phan, 2007; Langelan vd., 2006; Çetin vd., 2015; Sánchez-Cardona vd. 2012; Hassan ve Forbis, 2011; Vanam, 2009) sonuçlarını destekler niteliktedir. Ayrıca uyumluluk, sorumluluk ve nevroitiklik boyutlarının dinçlik/vigor boyutu üzerine herhangi anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu noktada otel işletmelerinde işe alım süreçlerinde dışa dönük ve deneyime açık kişilik özelliklerine sahip kişilerin tercih edilmesi önerilebilir.

Diğer bir regresyon analizi sonucuna göre; beş faktör kişilik özelliklerinden uyumluluk, sorumluluk ve deneyime açıklığın adanma/dedication boyutuna olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu, nevroitikliğin etkisinin ise negatif yönlü olduğu ortaya çıkarken, dışa dönüklük boyutunun adanma/dedication boyutu üzerine herhangi anlamlı bir etkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Başka bir söylemle işe adanma düzeyi yüksek olan çalışanların uyumlu, sorumluluk sahibi ve deneyime açık bireyler olduğu; adanma düzeyi düşük olan çalışanların ise nevroitik bir kişiliğe sahip olduğu söylenebilir. Elde edilen bu sonuçlar, daha önce yapılmış olan diğer çalışma sonuçları (Forrester ve Armen, 2010; Soysal, 2008; Mount vd., 2006) tarafından da desteklenmektedir. Bu sonuçlar ışığında uyumlu ve sorumluluk sahibi çalışanların otel işletmelerinde istihdam edilmesinin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini artıracığı düşünülerek eleman seçiminde bu hususlara dikkat edilmesi önerilebilir.

Yapılan son regresyon analizi sonuçlarına göre; beş faktör kişilik özelliklerinden, uyumluluk ve deneyime açıklığın yoğunlaşma/absorption boyutunu olumlu yönde, nevrozluğun ise negatif yönde etkilediği ortaya çıkarken, dışa dönüklük ve sorumluluk boyutunun yoğunlaşma/absorption boyutu üzerine herhangi anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu sonuçtan hareketle uyumlu ve deneyime açık kişilikteki çalışanların yoğunlaşma düzeylerinin daha yüksek olacağı; nevrozlu yapıya sahip çalışanların ise yoğunluk düzeylerinin düşük seviyelerde olacağı çıkarımı yapılabilir. Ayrıca bu analiz sonuçları ile daha önceki çalışmaların (Erogluer ve Kahraman 2019; Karapınar vd., 2013; Vanam, 2009; Phan, 2007; Langelan vd., 2006; Çetin vd., 2015; Sánchez-Cardona vd. 2012; Hassan ve Forbis, 2011; Vanam, 2009) sonuçları da örtüşmektedir. Bu analizin sonucunda sunulabilecek öneri ise; otel işletmeciliğinde büyük önem arz eden, çalışanların işe yoğunlaşma düzeylerini artırmak için hizmet içi eğitimler ve çalışanların nevrozlu düzeylerinin azaltılabileceği etkinlikler düzenlenmesinin faydalı olabileceğidir.

Bu çalışmanın kısıtı ise, uygulamanın sadece Nevşehir bölgesinde yer alan otel işletmeleri çalışanları ile ve düşük yoğunluktaki bir sezonda yapılmış olmasıdır. Farklı bölgelerde, farklı dönemlerde ve seyahat işletmeleri, rehberlik hizmetleri ve yiyecek içecek işletmeleri gibi farklı işletmelerin çalışanları ile yapılmasının faydalı olabileceği düşünülmektedir.

Sonuç olarak bu çalışmanın, bu konuda daha önce yapılmış çalışmaların sınırlı sayıda olması ve turizm alanında daha önce bu tarz bir çalışmanın yapılmaması olması sebebi ile yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Ağaoğlu, O.K. (1992). *İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları: 457, Ankara.
- Alarcon, G.M. (2009). The Development of The Wright Work Engagement Scale. Ph.D. Dissertation, Wright State University.
- Ansari, M.E., M.V. Shokoofeh ve M. Shirin (2013). An Analysis of Factors Affected on Employees' Counterproductive Work Behavior: The Moderating Role of Job Burnout and Engagement. *Journal of American Science*, 9(1), s.350-359.
- Atik, Z. B. (2018). Öğretmenlerin İşle Bütünleşme Düzeylerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleri, İş Doyumu ve Öznel İyi Oluşla İlişkisi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Bakker, A.B. & E. Demerouti (2008). 'Toward A Model of Work Engagement', *Career Development International*, 13 (3), 209-223.
- Barrick, M.R. & M.K. Mount, (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis, *Personnel Psychology*, 44 (1), s. 1-26.
- Barrick, M.R., K.M. Michael & A. Judge. Timothy (2001). Personality and Performance at the Beginning of the New Millennium: What do we know and where do we go next? *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1/2), 9-30.

- Barrick, M.R., G.L. Stewart & M. Piotrowski (2002). Personality and Job Performance: Test of the Mediating Effects of Motivation Among Sales Representatives, *Journal of Applied Psychology*, 87 (1), s.43-51.
- Baş, T. ve M. Kurtpınar (2011). Birey-Örgüt Uyumu ve Sonuçları, İşe Adanmışlık ve Kişilik Özelliklerinin Etkisi. *19.Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi*, 26-28 Mayıs, Çanakkale.
- Başoda, A. (2017). İşe Tutkunluk: Kavramsal Açından Bir İnceleme, *Uluslararası Tarih ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (17), s.71-98.
- Burger J. M., (2006). *Kişilik/Psikoloji Biliminin İnsan Doğasına Dair Söyledikleri*, (İ. D. Erguvan Sarıoğlu, Çev.), Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- Çetin, F. ve H.N. Basım (2013). *Örgütte Bireysel Farklılıklar, Örgütsel Davranış*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Çetin, F., H.O. Yeloğlu ve H.N. Basım (2015). Psikolojik Dayanıklılığın Açıklanmasında Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Bir Kanonik İlişki Analizi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 30(75), s.81-92.
- Eroğluer, K. ve Ç.A. Kahraman (2019). Çalışanların Kişilik Özelliklerinin İşe Cezbolma Algıları Üzerine Etkisi: Bir Firma Uygulaması, *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 5(1), s.21- 33
- Forrester, W.R. & T. Armen (2010). Effects of Personality on Attitudes Toward Academic Group Work. *American Journal of Business Education*, 3(3), s.39-46.
- Gürbüz, S. ve F. Şahin (2016) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Felsefe-Yöntem-Analiz*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Gürlek, M. (2018). Kurumsal Sosyal Sorumluluğun İşe Adanma Üzerindeki Etkisinde Algılanan Dışsal Prestijin ve Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Hair, J.F., W.C. Black, B.J. Babin & R.E. Anderson (2014). *Multivariate Data Analysis: Pearson New International Edition*. Essex: Pearson Education Limited.
- Hassan, A. & A. Forbis (2011). Authentic Leadership, Trust and Work Engagement. *International Journal of Human and Social Sciences*, 6(3), s.164-170.
- John, O.P. & V.B. Martinez (1998). Los Cinco Grandes Across Cultures and Ethnic Groups: Multitrait Multimethod Analyses of the Big Five in Spanish and English, *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(3), s.729-750.
- Kahn, W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), s.692-724.
- Karapınar, P. B., S.M. Camgöz & A. Ergeneli (2013). The Moderating Effects of Big-Five Personality traits in Banking Employees. *İktisat İşletme ve Finans*, 28 (322), 35-60.
- Kim, H.J., H.S. Kang & N. Swanger (2009). Burnout and Engagement: A Comparative Analysis Using the Big Five Personality Dimensions. *International journal of Hospitality Management*, 28, s.96-104.

- Langelaan, S., B.B. Arnold, J.P. Lorenz & B.S. Van Doornen Wilmar (2006). Burnout and Work Engagement: Do Individual Differences Make a Difference? *Personality and Individual Differences*, 40, s.521-532.
- Macey, W.H. & B. Schneider (2008). The Meaning of Employee Engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1(1), s.3-30.
- McCrae, R.R. & P.T. Costa (2003). *Personality in Adulthood: A Five-Factor Theory Perspective*. New York: Guilford Press.
- McCrae, R.R. & P.T. Costa (1985). 'Openness to Experience' (Hogan, R. and Hones, W.H. *Perspectives in Personality: A Research Annual*). USA: JAI Press.
- Mete, C. (2006). İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Mostert, K. ve R. Sebastiaan (2006). Work-related well-being in the South African police Service. *Journal of Criminal Justice*, Mostert, K., & Rothmann, S. (2006). Work-related well-being in the South African Police Service. *Journal of Criminal Justice*, 34(5), s.479-491.
- Mount, M., I. Remus & E. Johnson (2006). Relationship of Personality Traits and Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Effects of Job Satisfaction. *Personnel Psychology*, 59, 591-622.
- Nakip, M. (2013). *SPSS Uygulamalı - Pazarlama Araştırmalarına Giriş, 3. Baskı*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Öngöre, Ö. (2015). Hizmet Sektöründe Çalışanların Kişilik Özelliklerine Göre İşle Bütünleşme Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Phan, T. (2007). Predictors of job engagement with extraversion as the moderating variable. A Thesis Presented to The Faculty of the Department of Psychology San Jose State University, California.
- Schaufeli, W. & A. Bakker (2004). *UWES (Utrecht Work Engagement Scale), Preliminary Manual, Version 1.1*, Utrecht University Press, Netherlands.
- Schaufeli, W., M. Salanova V. Gonzalez-Roma & A. Bakker (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, s.71-92.
- Sánchez-Cardona, I., R. Rodriguez-Montalbán, E. Acevedo-Soto, K. Nieves Lugo, F. Torres-Oquendo & J. ToroAlfonso (2012). Self-Efficacy and Openness to Experience as Antecedent of Study Engagement: An Exploratory Analysis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, s.2163 – 2167.
- Shirom, A. (2010). Feeling Energetic At Work: On Vigor's Antecedents, Work Engagement, *A Handbook of Essential Theory and Research*, Psychology Press, New York.
- Somer, O., M. Korkmaz ve A. Tatar (2002). Beş Faktör Kişilik Envanterinin Geliştirilmesi-I: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 17(49), s.21-36.

- Somer, O. & L.R. Goldberg (1999). Personality Processes and Individual Differences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76(3), 431-450.
- Soysal, A. (2008). Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması. *Çimento İşveren Dergisi*, 1(22), 4-19.
- Sulea, C., G. Fischmann & R. Filipescu (2012). Conscientious, Therefore Engaged in Work? Don't Take It For Granted: the Moderating Role of Workplace Mistreatment. *Psihologia Resurselor Umane*, 10 (2), s.23-32.
- Şahinbaş, M. (2018). Pozitif Örgütsel Davranış Yaklaşımıyla İşyeri Arkadaşlığı Ve İşe Adanma İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Taşlıyan, M., B. Hırlak, G.E. Çiftçi & E. Fidan (2016). Etik Liderliğin Örgütsel Güven ve İşe Adanmışlık Üzerine Etkisi. *I. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu*, 13-15 Ekim, 2541-2562.
- Topcu, M., K. (2015). Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ural, A.ve İ. Kılıç (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss İle Veri Analizi*, 4. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Vanam, S. (2009). *Job Engagemet: Examining the Relationship with Situational and Personal Factors*. A Thesis Presented to The Faculty of the Department of Psychology San Jose State University, California.
- Yavan, Ö. (2016). Örgütsel Davranış Düzleminde Adanmışlık, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), s:278-296
- Yeh, C.M. (2013). Tourism Involvement, Work Engagement and Job Satisfaction Among Frontline Hotel Employees. *Annals of Tourism Research*, 42, 214-239.