



T.C.

NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

**OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN
MÜKEMMELİYETÇİLİK ALGILARININ İŞ PERFORMANSINA
ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

Cemre ÇANKAYA ALTUNTAŞ

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Meral DURSUN KÜÇÜKOĞLU

NEVŞEHİR

Mayıs, 2022

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Tezi Hazırlayan

Cemre ÇANKAYA ALTUNTAŞ

TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK

“Otel İşletmelerinde Çalışanların Mükemmeliyetçilik Algılarının İş Performansına Etkisi” adlı Yüksek Lisans tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan

Danışman

Cemre ÇANKAYA ALTUNTAŞ

Dr. Öğr. Üyesi Meral DURSUN KÜÇÜKOĞLU

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanı

Doç. Dr. Duygu EREN

KABUL VE ONAY SAYFASI

Dr. Öğr. Üyesi Meral DURSUN KÜÇÜKOĞLU danışmanlığında Cemre ÇANKAYA ALTUNTAŞ tarafından hazırlanan “Otel İşletmelerinde Çalışanların Mükemmeliyetçilik Algılarının İş Performansına Etkisi” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

13 /05 /2022

JÜRİ

İMZA

Danışman :Dr. Öğr. Üyesi Meral DURSUN KÜÇÜKOĞLU

.....

Üye :Prof. Dr. Berrin GÜZEL

.....

Üye Dr. Öğr. Üyesi Gaye DENİZ

.....

ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun /..... / tarih ve sayılı Kararı ile onaylanmıştır.

..... /..... /

Dr. Öğr. Üyesi Volkan Recai ÇETİN
Enstitü Müdürü

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN MÜKEMMELİYETÇİLİK ALGILARININ İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ

Cemre ÇANKAYA ALTUNTAŞ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans, Mayıs 2022

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Meral DURSUN

ÖZET

Mükemmeliyetçilik, kusursuzluk için çabalayan, yüksek performans için ulaşılmaması zor hedefler belirleyen insanların sergiledikleri bir davranış şeklidir. İş performansı ise çalışanların işletmenin amaç ve hedeflerine uygun olarak sergiledikleri davranışlar bütünüdür. İş performansı çalışanların kişilik özellikleri ve davranış şekilleri gibi çeşitli faktörlerden etkilenmektedir. Bir kişilik özelliği olan mükemmeliyetçilik algısı ise iş performansı düzeyini etkilemektedir. Bu çalışmanın amacı, otel çalışanlarının mükemmeliyetçilik algısı ile iş performansları arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu çalışmada veri toplama tekniği olarak anket kullanılmıştır ve çalışma gönüllülük esasına dayalı olarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın evrenini, İzmir ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme, kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir ve 393 otel çalışanı çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır. Çalışmada veri toplama aracı olarak; kişisel bilgi formu, mükemmeliyetçilik algısını ölçmek amacıyla Hewitt ve Flett (1990) tarafından geliştirilen “Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeği” ve iş performansını ölçmek amacıyla Goodman ve Syvanteck (1999) tarafından geliştirilen “İş Performansı” ölçeği kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda mükemmeliyetçilik algısı ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, mükemmeliyetçilik algısının iş performansını pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mükemmeliyetçilik, İş performansı.

THE EFFECT OF PERFECTIONISM PERCEPTION ON JOB PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN HOTEL BUSINESSES

Cemre ÇANKAYA ALTUNTAŞ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences

Tourism Management, Post-graduate, May, 2022

Supervisor: Dr. Lecturer Meral DURSUN

ABSTRACT

Perfectionism is the behavior of people who strive at exactitude and set hard-to-reach goals for high performance. Job performance is the behavior of employees in accordance with the aims and objectives of the business. Job performance is affected by various factors such as personality characteristics and patterns of behaviour of employees. The perception of perfectionism which is a personality characteristics, affects the level of job performance. The aim of this study is to examine the relationship between perfectionism perception and job performance of hotel employees. In this study, the questionnaire was used as a data collection technique and the study was carried out on a voluntary basis.

The population of the research consists of employees of four and five star hotel businesses in İzmir. The sample of the study was determined by convenience sampling method and 393 hotel employees constitute the sample of the study. In this study, personal information form, in order to measure perfectionism perception “Multidimensional Perfectionism Scale” developed by Hewitt and Flett (1990) was used, and to measure job performance “Job Performance Scale” developed by Goodman and Syvanteke (1999) was used as data collection tools. The results of the analysis, it was determined that there is a significant relationship between perfectionism perception and job performance. Besides, it was concluded that the perfectionism perception has a positive effect on job performance.

Keywords: Perfectionism, Job Performance.

TEŞEKKÜR

Çalışmanın bütün aşamalarında bilgi birikimini ve değerli katkılarını esirgemeyen, yol gösteren ve her türlü kolaylığı sağlayan, samimiyeti ve ilgisi ile her zaman yanımda olan saygıdeğer danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Meral DURSUN KÜÇÜKOĞLU'na teşekkürü bir borç bilirim.

Yüksek lisans eğitimim boyunca bilgi ve tecrübelerini paylaşan, bu çalışmanın konusunun belirlenmesine destek veren ve çalışmanın başlangıcında beraber çalıştığım, öğrencisi olmaktan onur duyduğum ve akademik tutumu konusunda her zaman örnek alacağım değerli hocam Doç. Dr. Duygu EREN'e, yüksek lisans eğitimime başlamamda büyük etkisi olan saygıdeğer hocam Dr. Öğr. Üyesi Tuncay ÇANAKÇI'ya ve adını sayamadığım tüm değerli hocalarıma teşekkürlerimi sunarım.

Hayatımın her alanında bana destek veren, çalışmanın başından sonuna dek sabır ve emeklerini esirgemeyen, yaşadığım zorlukları atlatmama yardımcı olan, varlıklarıyla güç veren saygıdeğer babam Ramazan ÇANKAYA, baş tacı annem Cemile ÇANKAYA, canım kardeşim Emre Kağan ÇANKAYA ve sevgili eşim Oğuzhan ALTUNTAŞ'a daima yanımda olmaları dileğiyle sonsuz minnettar olduğumu belirtmek isterim.

Son olarak araştırma sırasında değerli vakitlerini ayırıp araştırmaya büyük katkı sağlayan otel çalışanlarına çok teşekkür ederim.

Cemre ÇANKAYA ALTUNTAŞ

Mayıs, 2022

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	ii
TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK	iii
KABUL VE ONAY SAYFASI.....	iv
ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
TEŞEKKÜR	vii
İÇİNDEKİLER.....	viii
KISALTMALAR VE SİMGELER.....	xi
TABLolar LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

MÜKEMMELİYETÇİLİK

1.1. Mükemmeliyetçilik Kavramı ve Tanımları.....	4
1.2. Mükemmeliyetçi Kişilik Özellikleri.....	7
1.3. Mükemmeliyetçi Kişilik Özelliğinin Gelişimi.....	11
1.4. Mükemmeliyetçiliğin Boyutları	14
1.4.1. Tek Boyutlu Mükemmeliyetçilik	15
1.4.2. Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik	18
1.5. Mükemmeliyetçilik Kuramları.....	22
1.5.1. Psikoanalitik Kuram	22
1.5.2. Bireysel Psikoloji Kuramı	24
1.5.3. Bütüncül Kuram	28
1.5.4. Bilişsel - Davranışçı Kuram	31
1.5.5. Akılcı - Duygusal Kuram	33
1.6. Mükemmeliyetçilik İle İlgili Yapılan Araştırmalar	36

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ PERFORMANSI

2.1. Performans ve İş Performansı Kavramları	43
2.2. İş Performansının Önemi	49
2.3. İş Performansını Etkileyen Faktörler	51
2.3.1. Bireysel Faktörler	51
2.3.2. Örgütsel Faktörler	54
2.3.3. Çevresel Faktörler	55
2.4. İş Performansının Boyutları	56
2.4.1. Görev Performansı (Rol İçi Performans)	57
2.4.2. Bağlamsal Performans (Rol Dışı Performans)	59
2.5. Performans Değerlendirme	66
2.5.1. Performans Değerlendirmenin Tanımı ve Önemi	66
2.5.2. Performans Değerlendirmenin Amacı ve Yararları	71
2.5.3. Performans Değerlendirme Yöntemleri	75
2.5.3.1. Sıralama ve İkili Karşılaştırma Yöntemi	76
2.5.3.2. Zorunlu Seçim Yöntemi	77
2.5.3.3. Kritik Olay Yöntemi	78
2.5.3.4. 360 Derece Değerlendirme Yöntemi	78
2.5.3.5. Grafik Dereceleme Yöntemi	79
2.5.3.6. Balanced Scorecard Yöntemi	80
2.6. İş Performansı ile İlgili Yapılan Araştırmalar	81
2.7. Mükemmeliyetçilik ve İş Performansı İlişkisi	84

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İZMİR'DEKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN MÜKEMMELİYETÇİLİK ALGILARININ İŞ PERFORMANSINA ETKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı	89
3.2. Araştırmanın Yöntemi	90
3.2.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	91
3.2.2. Araştırmanın Sınırlılıkları	92

3.2.3. Araştırma Verilerinin Toplanması ve Analizi	92
3.3. Bulgular	93
3.3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile İlgili Bulgular.....	93
3.3.2. Ölçeklere İlişkin Analiz Sonuçları	95
SONUÇ VE ÖNERİLER	108
KAYNAKÇA	116
EKLER	130



KISALTMALAR VE SİMGELER

TDK	Türk Dil Kurumu
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
AMOS	Analysis of Moment Structures
REBT	Rational Emotive Behavior Therapy
Akt.	Aktaran
Çev.	Çeviren
Vd.	Ve Diğerleri



TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Tek Boyutlu Mükemmeliyetçilik Yaklaşımları	16
Tablo 1.2. Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Yaklaşımları	19
Tablo 2.1. İş Performansı Tanımları.....	47
Tablo 2.2. Borman ve Motowidlo'nun Bağlamsal Performans Sınıflandırması	62
Tablo 2.3. İş Performansı Değerlendirme Formu.....	72
Tablo 2.4. İkili Karşılaştırma Yöntemi Örneği	76
Tablo 2.5. Zorunlu Seçim Yöntemi Değerlendirme Formu	77
Tablo 2.6. Kritik Olay Yöntemi Değerlendirme Formu Örneği.....	78
Tablo 2.7. Grafik Dereceleme Yöntemi Değerlendirme Formu.....	79
Tablo 2.8. Turizm Literatüründe İş performansı Çalışmaları.....	83
Tablo 3.1. Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımlar	94
Tablo 3.2. Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeği Faktör Analizi	98
Tablo 3.3. Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeğine İlişkin Uyum İndeksleri	98
Tablo 3.4. İş Performansı Ölçeği Faktör Analizi	99
Tablo 3.5. İş Performansı Ölçeğine İlişkin Uyum İndeksleri.....	100
Tablo 3.6. Mükemmeliyetçilik Ölçeği Güvenilirlik Analizi	101
Tablo 3.7. İş Performansı Ölçeği Güvenilirlik Analizi	101
Tablo 3.8. Mükemmeliyetçilik Düzeyine Ait Betimsel Bulgular	102
Tablo 3.9. İş Performansı Düzeyine Ait Betimsel Bulgular.....	102
Tablo 3.10. İş Performansı ve Mükemmeliyetçilik Alt Boyutlarının Korelasyon Analizi.....	103
Tablo 3.11. Mükemmeliyetçilik Algısının İş Performansı Düzeyine Etkisi	103
Tablo 3.12. Kendine Yönelik Mükemmeliyetçilik Algısının Bağlamsal Performans Düzeyine Etkisi	104
Tablo 3.13. Kendine Yönelik Mükemmeliyetçilik Algısının Görev Performansı Düzeyine Etkisi	104
Tablo 3.14. Başkasına Yönelik Mükemmeliyetçilik Algısının Bağlamsal Performans Düzeyine Etkisi	105
Tablo 3.15. Başkasına Yönelik Mükemmeliyetçilik Algısının Görev Performansı Düzeyine Etkisi	105

Tablo 3.16. Sosyal Odaklı Mükemmeliyetçilik Algısının Bağlamsal Performans Düzeyine Etkisi 106

Tablo 3.17. Sosyal Odaklı Mükemmeliyetçilik Algısının Görev Performansı Düzeyine Etkisi 106



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Campbell'in İş Performansı Modeli.....	63
Şekil 2.2. Araştırmanın Modeli.....	88



GİRİŞ

Günümüzde küreselleşme ile birlikte ekonomik, sosyal ve kültürel bir çok alanda büyük gelişmeler meydana gelmektedir. Sürekli olarak gelişen ortamda işletmelerin varlığını devam ettirebilmeleri ve rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri son derece önemli hale gelmiştir. Bu durumda işletmeler gelişmelerden uzak kalmamak için daha fazla çaba ve emek göstermektedir. Bu çabalar olumlu etkiler sağlamış olsa da yine de yeterli düzeyde değildir. İşletmeler hayatta kalabilmeleri ve daha fazla rekabet gücü kazanabilmeleri için “insan” kaynağına daha fazla önem vermektedir. Kısaca günümüz şartlarında işletmelerin devamlılığını sağlamaları için “insan” unsuru hayati önem taşımaktadır (Ünal, 2002).

Hizmet sektörü içerisinde bulunan otel işletmelerinin emek yoğun özelliğe sahip olmaları nedeni ile faaliyetlerini gerçekleştirebilmeleri için insan faktörüne ihtiyaç duyarlar. Bu işletmelerin varlıklarını devam ettirebilmeleri ve rakiplerine karşı rekabet üstünlüğü sağlamaları için çalışanlarının verimliliğini sağlamak büyük ölçüde önemlidir. Çalışanların iş hayatında başarılı ve verimli olmaları ayrıca meslekleri gereğine uygun çalışabilmeleri için kişilik özelliklerinin de büyük etkisi bulunmaktadır. Çalışanların kişilik özellikleri ile iş yaşamında bulunan sosyal, görev ve işletme düzeyindeki beklentiler arasında bir etkileşim vardır. Bu etkileşim çalışanların birtakım davranışlar göstermesini sağlamaktadır (Yelboğa, 2006). İş hayatının gerekleri olan ödüllendirme ve mükemmellik modelleri gibi faktörler kişilik özellikleri ve beklentiler ile bütünleştiğinde, yüksek başarı ve motivasyon, üretkenlik ve verimlilik sağladığı gibi stres, depresyon, tatminsizlik, çatışma gibi davranışlara yol açabilmektedir. Bu davranışların sonucu olarak da işten ayrılma, meslekten soğuma gibi durumlar meydana gelmektedir (Eren ve Küçükaltan, 2017).

Yapılan araştırmalar sonucu bir kişilik özelliği olarak kabul edilen mükemmeliyetçilik kavramı literatürde, kusursuzluk için çabalama, performans için aşırı yüksek standartlar belirleme ve kişinin kendi davranışlarını aşırı eleştirel bir şekilde değerlendirme olarak nitelendirilmekle beraber son zamanlarda birçok araştırmacı tarafından dikkat çeken ve yeni araştırmalara konu olan bir kavram olmuştur. Çeşitli psikoloji disiplinlerindeki araştırmacılar tarafından mükemmeliyetçiliğin rolü ile ilgili çok sayıda araştırma yapılmıştır. Ancak mükemmeliyetçiliğin iş hayatındaki rolü büyük ölçüde belirsizliğini korumaktadır. Mükemmeliyetçilik ilk zamanlarda yapılan araştırmalarda tek boyutlu olarak ele alınırken, daha sonraki çalışmalarda hem olumsuz hem olumlu özellikleri bulunan çok boyutlu bir yapı olarak ele alınmıştır. Literatür incelendiğinde mükemmeliyetçilik tanımlarda en çok dikkat çeken unsur bireylerin performansları ve davranışları üzerinde çok yüksek standartlar belirlemeleridir. Mükemmeliyetçiliği yüksek olan bireylerin görevlerini tamamlarken daha titiz davranmaları, özgüven kazanmaları ve yüksek performans göstermeleri beklenirken, yaptığı işi sürekli olarak eleştirme eğilimi, kişide baskı yaratarak olumsuz etkilenmesine sebep olmaktadır. Dolayısıyla iş hayatında mükemmeliyetçilik, çalışanların iş performansına, iş uyumuna, üretkenlik ve verimliliklerine, moral ve motivasyonlarına etki etmektedir. Bu nedenle mükemmeliyetçiliğin iş hayatındaki etkisi çalışanlar ve yöneticiler açısından değerlendirilmesi gereken bir konudur (Harari, Steed, Swider ve Breidenthal, 2018).

Performans kavramı, belirlenen hedef doğrultusunda görevin tamamlanması ve sonuçtan elde edilenin amaca ne derece ulaştığını belirleyen bir kavramdır (Bingöl, 1990). İş performansı ise, işletmenin amaçlarını gerçekleştirebilmek için işgörenlerin harcadığı zaman ve çabaların sonucudur (Barutçugil, 2002). İş performansı Borman ve Motowidlo (1993) tarafından görev performansı ve bağlamsal performans olarak iki boyutta incelenmiştir. Borman ve Motowidlo (1993) görev performansını, işgörenlerin işletmenin teknik gücüne katkı sağlamak amacıyla faaliyetlerde bulunması şeklinde tanımlarken, bağlamsal performans ise, bir işin gerçekleştirilmesinde doğrudan katkısı olmayan ancak işletmenin ve işin verimliliğini ve etkinliğini sağlamak amacıyla örgütsel, sosyal ve psikolojik faaliyetlere katkı sağlayan, görev performansı alanının dışındaki davranışlar olarak

tanımlamıştır (Borman ve Motowidlo, 1997). İşletmelerin başarı sağlamasında çalışan performansının büyük ölçüde etkisi bulunmaktadır. Bu durum hizmet sektörü içerisinde bulunan ve emek yoğun özellik taşıyan otel işletmelerinin insan kaynağına duyduğu ihtiyacın ve önemin artmasına neden olmaktadır.

Bu çalışma ile İzmir il merkezinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların mükemmeliyetçilik algısının iş performansı üzerindeki etkisini incelemek amaçlanmıştır. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümünde çalışmanın kavramsal çerçevesinde önemli yeri olan mükemmeliyetçilik kavramı kapsamında mükemmeliyetçiliğin tanımı, kişilik özellikleri, gelişimi, boyutları, kuramları ve mükemmeliyetçilik ile ilgili yapılan araştırmalar ele alınmıştır. İkinci bölümde; iş performansı kavramı kapsamında performans ve iş performansı kavramları, önemi, iş performansını etkileyen faktörler, boyutları, performans değerlendirmenin tanımı, önemi, amacı, yararları ve yöntemleri, iş performansı ile ilgili yapılan araştırmalar ve mükemmeliyetçilik ve iş performansı ilişkisi ele alınmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise, mükemmeliyetçilik ile iş performansı arasında ilişkinin olup olmadığının belirlenmesine yönelik yapılan araştırmanın amacı ve önemi, yöntemi, hipotezleri, evren ve örnekleme, varsayımları ve sınırlılıkları, verilerin analizleri ve elde edilen bulguların değerlendirilmesi yer almaktadır.

Mükemmeliyetçilik algısının iş performansı üzerinde etkisini incelemek amacıyla yapılan bu araştırmada anket formu hazırlanırken daha önceden güvenilirliği ve geçerliliği ölçülen ölçeklerden yararlanılmıştır. Anket formu İzmir il merkezinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlara uygulanmıştır. Araştırma kapsamında toplanan veriler istatistik programları kullanılarak analiz edilmiş ve elde edilen bulgular yorumlanmıştır. Elde edilen bulgular kapsamında sonuç ve geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

MÜKEMMELİYETÇİLİK

1.1. Mükemmeliyetçilik Kavramı ve Tanımları

İnsanı biyolojik bir varlık olarak ele aldığımızda, kişiliğinin şekillenmesi biyolojik özellikleri ve çevresel unsurların da etkisiyle meydana gelmektedir. Dolayısıyla bireyin kişilik özelliği, biyolojik ayrımı başta olmak üzere, sosyo-kültürel özellikleri ve yetiştirilme şekline göre farklılaşmaktadır. Çeşitli olay ve durumlarla karşılaşan birey, kişilik özelliklerinin etkisiyle farklı tepkiler göstermektedir. Bireyin bahsi geçen bu kişilik özelliklerinden bir tanesi de mükemmeliyetçiliktir (Tuncer ve Voltan Acar, 2006: 2).

Mükemmel sözcüğü, “*bilgi ve erdem açısından yetkinlik, eksiksizlik*” anlamlarında olan ve Arapçadan Türkçeye geçen “kemal” sözcüğünden gelmektedir. Mükemmeliyetçilik sözcüğü ise Latince kökenli “perfectus” kelimesinden Türkçeye kazandırılmıştır ve “*gerçekleştirilmiş, tamamlanmış veya bitirilmiş*” anlamlarını taşımaktadır (Akdağ, 2016: 28). Türk Dil Kurumu Sözlüğünde (TDK) mükemmeliyetçi kavramı, “*mükemmel olma yolunda aşırı çaba sarf eden kimse*” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2006). Bu kavram Merriam-Webster çevrimiçi sözlüğünde “*kusursuzluktan uzak herhangi bir şeyi kabul etmeme eğilimi*” olarak karşımıza çıkmaktadır (Merriam-Webster, 2019). Çeşitli kaynaklardan edinilen bilgiler kapsamında mükemmeliyetçilik kavramı birçok yazar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Önemli birkaç yazar tarafından mükemmeliyetçilik ile ilgili tanım yapmaları istense kişilerin mükemmeliyetçiliği algıladıkları faktörlere göre muhtemelen yaptıkları tanımlar da farklı olacaktır (Flett ve Hewitt, 2004: 5). Ancak yazın taramasında, alanda önde gelen ve çalışmalar yapan araştırmacılar mükemmeliyetçilikle ilgili çeşitli tanımlar yapmışlardır.

Mükemmeliyetçilikle ilgili yapılan çalışmalar 1950’li yıllarda başlamıştır. Bu kavram ile ilgili; Adler (1956), Ellis (1962), Missildine (1963), Hollender (1965), Freud (1966), Horney (1970) ve Hamachek (1978) gibi araştırmacılar alanda ilk çalışmaları ortaya koymuşlardır. Ancak mükemmeliyetçilik kavramı daha sonrasında Burns (1980), Driscoll (1982), Barrew ve Moore (1983), Patch (1984), tarafından daha farklı şekilde ele alınmıştır. Böylece bu çalışmalar, mükemmeliyetçiliğe dikkat çeken asıl çalışmalar olarak literatürde önem kazanmıştır. (Kıral, 2012: 14).

Adler (1956)’e göre mükemmeliyetçilik insanın biyolojik çabasıdır. Doğuştan gelen, yaşamın bir sonucu olan ve her bireyde bulunan bir özelliktir. Adler, mükemmeliyetçiliği “*eksiklikten kaçınma çabası*” veya “*üstünlük çabası*” olarak tanımlamaktadır. Üstünlük çabası, bireyin hayatını olumsuz yönde etkileyen ve kişiyi gerilime sürükleyen, aşağılanma duygusundan meydana gelen, aşağılık kompleksinden doğmuştur. Birey yaşamını sürdürmek için üstünlük çabasına başvurmaktadır. Dolayısıyla mükemmeliyetçilik çabası dış faktörler ve toplumsal çevrenin ortaya çıkardığı bir dürtü olduğu sürece sağlıklıdır ve kişinin yaşamında olması gerekmektedir (Adler, 2012).

Ellis (1977) mükemmeliyetçiliği, mantık dışı inançlar olarak açıklamıştır. Bu inançlar doğrultusunda bireyin kendini değerli görmesi için mümkün olan her alanda, her yönüyle yeteneği olan, hataya yer vermeyen ve yaşamında karşısına çıkan her durumun üstesinden gelip çözüm bulan bir kişilik olması gerekmektedir. Bu bireyler isteklerine ulaşamadığı durum karşısında kendisini eksik, başarısız ve engellenmiş hissederler. Bununla birlikte birey “ya hep ya hiç” düşüncesine kapılır ve eksiksiz olarak gerçekleştiremedikleri şeylerden tatmin olmazlar (Kırdök, 2004: 19).

Hollender (1965) ise mükemmeliyetçiliği “*bir durum karşısında kusursuz davranışlar ve yüksek performans göstererek diğer insanlar tarafından onaylanma girişimi*” olarak tanımlamaktadır. Birey devamlı olarak durumun gerektirdiği koşullardan daha fazlasını yapmak ister, yüksek seviyede performans gösterir ve mükemmel olmaktan başka bir durumu kabul etmez (Hollender, 1965: 94).

Freud'a göre (1959) mükemmeliyetçilik, üstün bir başarı sergilemek için kesin ve katı kurallar belirleyen aşırı abartılı süper ego neticesinde ortaya çıkmıştır (Mısırlı Taşdemir, 2003: 20). Beraberinde süper egonun temel fonksiyonları arasında; bireyin alt benliğinden gelen ve çevresinin hoşnut olmayacağı dürtüleri gidermek, egoyu gerçekçi amaçlardan daha çok ahlaki amaçlara yönelmeye çabalamak ve kusursuz olma yolunda gayret göstermek yer almaktadır (Geçtan, 1998: 47).

Farklı bir bakış açısıyla ele alan Horney'e göre (1965) ise mükemmeliyetçilik, güvensizlikten ortaya çıkan bir kusursuzluk ihtiyacıdır. Birey kişiliğini, nevrotik bir ihtiyaç olarak kabul edilen ideal benlik durumuna sokmaya çalışmaktadır ve buna ulaşırken de karşısına onu zorlayıcı baskılar ve tabular çıkar. Bu baskı ve tabulardan dolayı Horney mükemmeliyetçiliği "*zorunluluğun zulmü*" şeklinde açıklamıştır (Yazgan İnanç ve Yerlikaya, 2012: 100).

Burns' e göre mükemmeliyetçilik, "ya hep ya hiç" düşüncesidir. Kişi kendisini eksik, yeteneksiz ve başarısız olarak değerlendireceğinden dolayı, yapacağı bir hatadan korkar ve kendine yüksek standartlar belirler. Eğer kişi yapacağı işte mükemmel bir performans sergilememiş ise başarısızdır ve kendini değersiz görme hissine kapılır. Burns' e göre kişi eğer mükemmel sergileyemezse başarısızlık onun için bir sondur. Amacına ulaştığında ise bundan zevk alarak daha fazlasını ister ve bir diğer mükemmel ulaşma çabasına karşı koyamaz. Bu döngüde kişi en iyisini yapmış olma doyumuna ulaşamaz. Sonuç olarak sorun, gösterdiği mükemmel performansta değil performansını değerlendirme yönteminde (Burns, 2002).

Frost, Marten, Lahart ve Rosenblate (1990) ise birçok özelliğe sahip mükemmeliyetçiliği, en dikkat çeken özelliği olarak bireyin başarıya ulaşmak için gösterdiği performans standartlarını aşırı üst düzeyde tutması olarak ele almışlardır. Frost ve arkadaşlarına göre birey, bu üst düzey performans standartlarına ulaşamadığında kendisini olumsuz şekilde değerlendirir (Frost, Marten, Lahart ve Rosenblate, 1990: 450).

Hewitt ve Flett'e göre (1991) mükemmeliyetçilik, kusursuz olma yolunda çaba gösterme (Hewitt ve Flett, 2002; akt.Uz Baş, 2010: 128) veya ulaşılması mümkün

olmayan standartlara ulaşma ve bunları korumaya çalışma gayretidir (Hill, Zrull ve Turlington, 1997; Uz Baş, 2010: 128). Yazarlara göre mükemmeliyetçilik çok boyutlu bir yapıdır ve “kendine yönelik”, “başkasına yönelik”, “toplumsal beklentiye dayalı” olarak üç boyutta ele almışlardır (Hewitt ve Flett, 1991a: 98).

İlgili literatür incelendiğinde, mükemmeliyetçilik kavramını pek çok araştırmacı farklı şekillerde tanımlanmış ve literatüre katkıda bulunmuştur. Tanımların bu şekilde çeşitlilik göstermesi ise mükemmeliyetçilik ile ilgili araştırmaların giderek arttığını yansıtmaktadır (Flett ve Hewitt, 2004: 5).

1.2. Mükemmeliyetçi Kişilik Özellikleri

Mükemmeliyetçiliği anlamak için öncelikle onu bir kişilik özelliği olarak benimsemek gerekir. Kişilik özelliği, bireyde zamanla meydana gelen ve değişmesi zor olan, bireyin benzersiz olmasını sağlayan ve onu özgün yapan özelliklerdir. Nitekim bireyin çeşitli olaylar ve durumlar karşısında fikir ve davranışları üzerinde etkisi olduğundan dolayı önemlidir.

Mükemmeliyetçilik üzerine çalışmaları olan birçok araştırmacı, mükemmeliyetçi insanların kişilik özellikleri üzerine pek çok değerlendirme yapmışlardır. Shafran, Cooper ve Fairburn’un yaptıkları araştırmalara göre mükemmeliyetçi kişilik özellikleri şu şekildedir (Shafran, Cooper ve Fairburn, 2002):

Başarısızlık korkusu: Mükemmeliyetçi bireyin herhangi bir durum karşısında kendisini başarısız hissetmesi olumsuz öz eleştiri ile sonuçlanır. Kendilerini yetersiz olarak algıladıkları anda başarısız olma endişesi ile yaptıkları işi devamlı kontrol ederler ve en iyisini yapmak için uğraşırlar.

Standartları belirlerken ikili düşünme: Mükemmeliyetçi bireyler "ya hep ya hiç" düşünce şeklini benimsemişlerdir. Mükemmeliyetçi bireyler için önemli olan belirlenen standartlara eksiksiz olarak uyulmasıdır. Belirlenen standarda uymayan mükemmeliyetçi birey kendisini başarısız ve yetersiz görerek suçluluk duygusuna kapılacaktır.

Öz kontrol ihtiyacı: Mükemmeliyetçi bireyler belirledikleri hedeflere ulaşmak için ciddi bir çaba gösterirler. Ancak gösterdikleri bu çabaya ulaşma konusunda kendilerini kontrol etmeleri gerekmektedir. Genellikle öz kontrol, bireyin belirlediği hedefe ulaşmasından daha çok, hedefleri ile doğrudan ilgili olmayan zevkli aktiviteleri sınırlamayı içerir.

Performans değerlendirme: Mükemmeliyetçi birey kendileri için hedefler belirledikten sonra, göstermiş oldukları performansı tekrar ve katı bir şekilde değerlendirir. Bu bağlamda "performans" sadece belirlediği amaca ulaşmak için değil, aynı zamanda bireyin hedefi gerçekleştirme sürecindeki performansı ile de ilgilidir. Önemli olan sadece sonuca ulaşmak değil, sonuca ulaşmak için gösterdiği çabasıdır.

Standartları karşılayamama: Mükemmeliyetçi birey belirlemiş olduğu hedefe ulaşırken ön yargılı bir tutum göstererek, sergilediği performanstaki başarısından ziyade hatalarına daha fazla odaklanır. Bazı mükemmeliyetçi insanlar, belirledikleri hedeflerine ulaşırken başarısız olma korkusu yaşamaktansa, yapması gereken işleri ertelemeyi veya yarıda bırakmayı tercih ederler. Ancak bu kaçınma durumu bireydeki endişeleri yok etmeyeceğinden ve dolayısıyla bireyin hedefine ulaşmasını engelleyeceğinden bir çözüm yolu değildir. Dolayısıyla birey öz eleştiri yapabilmeli ve başarısız olduğu durumlarda da kendisini kabul etmelidir.

Standartları başarı ile karşılama: Mükemmeliyetçi bireylerin kendilerine katı standartlar belirlemeleri olasıdır. Birey belirledikleri standartlara ulaşma konusunda başarılı olabilir. Bu başarının iki sonucu vardır. Birincisi, birey öz değerlendirme yaparken olumsuz davranmaktan kaçınır ve böylece diğer standartları gerçekleştirmeyi de destekler. İkinci olarak, standartlar çok düşük olduğunda kişi kendisini yetersiz olarak düşünür ve hemen daha yüksek standartlar belirler. Ancak kişi başarısızlık yaşayacağı ihtimalini düşündüğünden öz eleştirileri de devam eder.

Mükemmeliyetçiliğin devam etmesinin diğer nedenleri: Mükemmeliyetçilik, genellikle yüksek standartlara ulaşmak için büyük çaba göstermesinin kabul edildiği sosyal bir ortamda meydana gelir. Çünkü mükemmeliyetçi bireylerin ebeveynleri

onlar için yüksek beklenti ve eleştiri içindedirler. Yüksek standartları takip eden bireyler övülür ve ödüllendirilir. Yüksek standartların kararlı bir şekilde takip edilmesinin bireyin hayatını kolaylaştırma gibi yararları da vardır. Bu olumlu yönler, başarı endişesi, sosyallikten soyutlanma, düşük ruh hali gibi olumsuz sonuçların ötesine geçebilir veya onları gizleyebilir (Shafran, Cooper ve Fairburn, 2002).

Kişilik bozuklukları üzere çalışmalar yapan uzman psikolog Zehra Erol'a göre ise mükemmeliyetçi kişilerin özellikleri şu şekildedir (Erol, 2009):

- Mükemmeliyetçi kişilerin hayatlarında "olmadı" kelimesine yer yoktur. Her şeyin olması mümkündür. Onlar için çözümü olmayan sorun yoktur.
- Mükemmeliyetçi kişilerin en büyük sıkıntıları, hataları ve kusurları ile toplum tarafından kabul edilmeyecekleri korkusudur. Yalnızca kendilerinin değil diğer insanların da kusursuz olmasını isterler.
- Mükemmeliyetçi kişiler belirledikleri amaca ulaşmak için büyük çaba ve dikkat gösterirler.
- Mükemmeliyetçi kişilerin kendilerine güven konusunda sıkıntıları vardır. Buna ek olarak kendilerini yetersiz hissederler. Bireyin yetersizlik hissini yenmek için ve toplum tarafından değer görmek için gösterdiği çaba başarısızlık ile sonuçlanır ise duygusal bozukluklar meydana gelir.
- Onların hayatlarında tesadüfe yer yoktur. Bir işi yaparken her şeyi ayrıntısı ile incelerler.
- Mükemmeliyetçi kişiler en doğru olanı yapmayı istedikleri için karar vermekte zorluk çekerler.
- Küçük bir sorun veya sıkıntı ile karşılaştıklarında olayın olumlu taraflarını düşünmeyip sadece olumsuzluklar ile ilgilenirler.
- Sahip oldukları eşyalara değer verirler, tutumlu, düzenli ve titizdirler.
- Yaptıkları her işin büyük başarı ile sonuçlanmasını isterler. Ortalama bir düzeyde yapılan iş onlar için yetersizdir. Ancak en iyisini yapmak için çaba gösterirken diğer taraftan da işlerini son zamana kadar bekletirler. Çünkü başarısızlık ile karşılaşmaktansa onu ertelemeyi tercih ederler.
- Onlar için iş hayatları oldukça önemlidir. Performanslarını ve konumlarını kaybetmemek için sürekli çalışırlar.

- Katı bir düşünce yapısına sahiptirler.
- Her zaman geleceği düşünerek tedbirli davranırlar.
- Mükemmeliyetçi kişiler, çevresindeki diğer insanlara kendilerini kusursuz olarak göstermeye çalışırlar. Ancak bu insanlar içten içe kendilerini ciddi şekilde öz eleştiriye maruz bırakırlar. Yaşadıkları olaylar karşısında devamlı olarak kendilerini eleştirirler ve davranışlarını katı bir şekilde değerlendirirler. Lakin bu eleştiri olumsuz bir şekildedir ve pişmanlık duygusunu içerir. Bu durum sürekli devam ettiğinde birey yoğun stres, motivasyon düşüklüğü ve güvensizlik yaşar.
- Mükemmeliyetçi kişiler bir sorun ile karşılaştıklarında, bu sorun üzerinde çok fazla düşünürler. Sorun çözüme ulaşana kadar onun üzerinde düşünmek gerektiğine inanırlar. Ancak olaylar üzerine çok fazla düşünen mükemmeliyetçi birey, günlük yaşantılarına uyum konusunda zorluk çekebilirler.
- Mükemmeliyetçi bireyler diğer insanlar ile tartışmaya girdiklerinde mükemmeliyetçi duruşlarının kaybolacağını düşündükleri için çatışmaya girmekten kaçınırlar.
- Mükemmeliyetçi kişiler kendi davranışlarının sorumlulukları altına girerler ve verilen görevleri yerine getirirler.
- Mükemmeliyetçi kişiler kendilerini tedirgin eden veya akıllarına takılan olayları çözüme ulaştırma konusunda sabırsızdırlar.
- Mükemmeliyetçi kişiler eleştiriye duyarlı olduklarını söyleseler de eleştirilmekten kaçınırlar. Çünkü onlar için eleştirilmek yetersizlik göstergesidir.
- Mükemmeliyetçi kişilerin her zaman bir hedefleri vardır. Belirledikleri hedefe ulaştıktan sonra kendilerine tekrar yeni bir hedef belirlerler. Onlar için belirlenen hedef ne ise tam olarak ona ulaşmak önemlidir.
- İşbirliği yapmaktan kaçınırlar. Ancak gerekli görüldüğü durumlarda iş birliğini tercih edebilirler. Çünkü iş birliği yapacakları insanların kendileri gibi büyük çaba ve titizlik göstereceklerine inanmazlar (Erol, 2009).

Mükemmeliyetçilik eğilimleri genellikle bireyin çevresi tarafından takdir edilme, sevgi ve saygı görme ihtiyacı ile gelişir. Birey bu ihtiyaçlara ulaşamama kaygısı

yaşar ve böylelikle de kusursuz olma ihtiyacı güçlenir. Kusursuz olma ihtiyacını yeteri kadar karşılayamayan birey daha fazla kaygılanır ve bu durum bireyde bir kısır döngüye dönüşür. Mükemmeliyetçi bireyler yüksek derecede benmerkezci oldukları için diğer insanların ihtiyaçlarını önemsemezler ve bunun sonucunda da iletişim becerileri ilerleyemez (Tuncer ve Voltan Acar, 2006).

1.3. Mükemmeliyetçi Kişilik Özelliğinin Gelişimi

Pek çok araştırmacı mükemmeliyetçiliğin aslında nerden geldiği, kökeninin ne olduğu, nasıl sahip olunduğu ve nasıl ilerlediği ile ilgili kuramsal ve ampirik çeşitli araştırmalar yapmışlar ve farklı görüşler belirtmişlerdir. Ancak farklı görüşlere sahip olan araştırmacıların beraberinde mükemmeliyetçiliğin bireyin doğumundaki ilk zamanlarda geliştiği ve bu gelişimde de ailelerin büyük etkisinin olduğu konusunda ortak bir fikir ortaya koymuşlardır (Scherbakova, 2001; Smyth, 2001; akt. Sapmaz, 2006: 25).

Araştırmacıların çoğu mükemmeliyetçiliğin kusursuzluk eğiliminden ortaya çıkmasının yanı sıra özellikle ebeveyn beklentilerinden kaynaklandığını düşünmektedir. Bu konuda literatüre büyük katkı sağlayan Burns, Pacht, Hamackek ve Hollander gibi araştırmacılar mükemmeliyetçiliğin çocukluktan geldiğini ve çocukların ebeveynlerinin onayını almak istemesinden kaynaklandığını ortaya koymuştur (Frost vd., 1990: 451).

Missildine (1963), mükemmeliyetçiliğin nasıl ortaya çıktığını açıklarken “*ebeveynlerin baskıcı istekleri doğrultusunda çocuk tarafından ortaya çıkmıştır*” ve “*çocuktan beklenen duruma bağlı olarak meydana gelmiştir*” ifadelerini kullanmıştır. Yazar, mükemmeliyetçi ebeveynlerin çocuklarını gösterdikleri performans için ödüllendirmek yerine daha iyi bir performans göstermesini beklediklerini ve çocuğu bu konuda zorladıklarını ifade etmiştir. Beraberinde Missildine, yüksek standart ile bireyin kendisini değerlendirirken karşılaştığı küçümseme durumu arasında etkileşim olduğunu düşünmüştür. Hatayı kabul etmeyen mükemmeliyetçi bireyin, yüksek standartlı bir seviyeye ulaşması için büyük uğraşlar göstereceğini ve bu standartları karşılayamadığında bireyin kendisini

küçümseyerek olumsuzluğa kapılacağını belirtmiştir. Dolayısıyla başarı eksikliği olduğunu düşünen birey aynı zamanda öz değer duygusundan da yoksun kalacaktır (Smyth, 2001; akt. Sapmaz, 2006: 25).

İlgili alanda önde gelen isimlerden olan Hamachek ise mükemmeliyetçiliğin çelişkili durumlar ve koşullu onay neticesinde ortaya çıktığını belirtmiştir. Ailenin çelişkili ve tutarsız davranışlarda bulunması durumunda çocuk kendisi için yüksek standartlar belirler. Ailelerinin koşullu onaylarıyla karşılaşan çocuk sadece yüksek performans gösterdiği durumlarda değerli olduğunu düşünür ki bu da mükemmeliyetçiliği ortaya çıkarır. Koşullu onay üzerinde çok duran aile karşısında çocuk, kendini küçümseyerek sadece olağanüstü bir performans sergilediği sürece değerli olabileceği düşüncesine kapılır. Hamachek ayrıca mükemmeliyetçiliğin çocuğun etrafındaki dikkatli, titiz ve başarılı insanların davranışlarını gözlemleyerek örnek almasından da ortaya çıktığını düşünmektedir. Bunların yanı sıra çocuğun olumsuz bir modelle karşılaşmadığı sürece kendisini daha değerli göreceğini ve böylece sağlıklı mükemmeliyetçiliğin oluşacağını ileri sürmüştür (Shcherbakova, 2001; akt. Sapmaz, 2006: 26).

Bowers (2012), mükemmeliyetçiliğin ortaya çıkmasını şu sebeplere bağlamıştır: “Toplumsal çevrenin çocuk üzerinde baskı oluşturarak onu uyumlu bir birey yapmaya çalışması, bireyin önem verdiği kişilere sevgisini belirtme çabası, bireyin kargaşa ve sorunlar içinde büyümesi ve bu kargaşadan uzaklaşmak için duyarlılık göstermesi, ebeveynlerinin çocuğu yetiştirme şekli ile okulun ve anne babanın çocuktan yüksek başarı göstermesini istemesi, toplumda mutlu olmak için çabalaması ve medyanın mükemmeli ileterek bireyi mükemmele yönlendirmesi” (Kahraman ve Bulut Pedük, 2014: 139).

Mükemmeliyetçiliğin kökeninde biyolojik ve psikolojik faktörlerin olduğundan söz etmek mümkündür. Alanda yapılan çalışmalarda bireyin kişilik özelliğinde genlerin etkisi olduğu ve bu etkinin yüzde kırklarda çıktığı ortaya konmuştur. Kalan yüzde altmışlık kısmın ise öğrenme ve tecrübe gibi faktörlerden oluştuğu sonucuna varılmıştır. Mükemmeliyetçiliğin ortaya çıkmasında ödüllendirme, cezalandırma, örnek alma, bilgi ve emir gibi psikolojik faktörler etkili olmuştur.

Ödüllendirme: Birey yaptığı işte başarılı olarak çevresi tarafından takdir edilir ve toplum tarafından ödüllendirilmiş olur.

Cezalandırma: Bu faktör bireyde olumsuz sonuç ve davranışlara yol açar. Eğer birey yaptığı küçük hatalarda bile ceza ile karşılaşılıyor ise hata yapmama konusunda kesin inançlar belirleyerek hatanın olumsuz bir durum olduğunu düşünür.

Örnek alma: Birey, kendisini mükemmeliyetçi olarak gösteren etrafındaki kişilerin davranışlarını gözlemler ve onları örnek alarak kendisi için mükemmeliyetçiliğe uygun davranışlar belirler.

Bilgi ve emir: Bu faktörde ise, bireyin mükemmeliyetçiliğinin ortaya çıkmasında medya, insanlar veya başka kaynaklar etkili olur. Emir faktöründe de ebeveynlerin gösterdikleri davranışlar oldukça önemlidir (Altıntaş, 2015: 32-35; akt. Sayışman, 2018: 16).

Günlük hayatımızda mükemmeliyetçilik kavramıyla çok sık karşılaşırız. Genellikle televizyon veya radyo kanallarında, gazete veya dergilerde mükemmel kavramı karşımıza sıklıkla çıkmaktadır. Örneğin gazetelerde “satılık mükemmel araba”, “mükemmel yabancı dil öğrenme şansı” gibi pek çok ilanla karşılaşırız. Televizyon seyrederken sunucunun mükemmel hayatlardan veya mükemmel yöneticilerden bahsettiğini duyarız. Bu gibi durumlarda birey her şeyin daha iyisi olduğunu, mükemmeliyetçiliğin istenilen ve takdir edilen bir özellik olduğunu düşünmeye başlar ve kendisi de zamanla daha iyisini elde etme ve mükemmel olma çabasına girer. Mükemmel olmaya çalışan birey çevresinden de aynı şekilde mükemmel olmasını bekler. Öyle ki bu bireyler hedeflerini yüksek tutarak hayali düşüncelere ve kusursuzluğa ulaşmaya çalışırlar (Erol, 2009: 74-76).

Mükemmeliyetçi olma isteği büyük oranda sevgi, kabul görme durumu ve onaylanma ihtiyacı ile başlamaktadır. Düşük seviyede benlik saygısına sahip olan birey mükemmeliyetçi olma ihtiyacı hissetmeye başlamaktadır. Bireyler kendi onaylanma ihtiyaçlarından dolayı benmerkezci düşünceye kapılarak diğer insanların

gereksinimlerine hassasiyet gösteremezler ve değişimin diğer bireyler tarafından yerine getirilmesini beklerler. Bu eğilim mükemmeliyetçi bireyde içinden çıkılmaz bir durum oluşturur. Kusursuz olmak isteyen birey bu konuda hayal kırıklığına uğradıkça endişelenir ve bireyin ruh sağlığı olumsuz olarak etkilenir (Tuncer ve Voltan Acar, 2006: 2).

Mükemmeliyetçi olma çabası kişiye iyi neticeler sunmanın yanında, kişi mükemmele ulaşamadığında endişeye kapılabilir. Mükemmeliyetçi olan birey gösterdiği performansta başarılı olduğu sürece bu durum ona motive sağlar. Ancak istediği performansı ortaya koyamadığında bundan rahatsızlık duyarak kendini yetersiz ve başarısız görmeye başlar. Bunun yanında çevresindeki insanların da onu olumsuz değerlendireceğini düşünerek kendini kötü hisseder ve bireyde bilişsel sorunlar meydana gelir (Kıral, 2012: 21).

Sonuç olarak, mükemmeliyetçilik kavram olarak ele alındığında iyi bir olgu olarak düşünülse de birey mükemmele ulaşmak için zarar görmekte ve çevresinden de mükemmel olmasını beklemektedir. Tüm bu bilgiler ışığında mükemmeliyetçiliğin oluşmasında aile, çevre, medya ve genetik faktörlerin etkili olduğunu ve bu faktörlerin mükemmel olma çabasını arttırdığını söyleyebiliriz.

1.4. Mükemmeliyetçiliğin Boyutları

Mükemmeliyetçiliğin tarihini incelediğimizde ilk olarak 1950’li yıllarda ortaya çıktığı görülmektedir. İlk zamanlarda mükemmeliyetçiliğin kişilik bozukluğu ve nevrotik bir ihtiyaç gibi durumlardan kaynaklandığı düşünülerek sadece olumsuz yönü incelenmiştir. İlerleyen zamanlarda ise 1970’lerde yalnızca olumsuz yönüyle değil sağlıklı olması durumu da düşünülerek bu tek boyutlu bakış açısı geliştirilip çok boyutlu yönüyle incelenmiştir (Bayram, 2016: 19).

Mükemmeliyetçilikle ilgili ilk çalışmaları yapan Burns (1980) ve Pacht (1984), mükemmeliyetçiliği tek boyutlu ve patolojik kişilik özelliği olarak ele almışlardır. Daha sonraki araştırmacılardan olan Frost vd. (1990) ve Hewitt ile Flett (1991) ise mükemmeliyetçiliği çok boyutlu olarak ele almışlardır. Ancak bu boyutları

tartışmaya açık ve problemlili olarak görmeye devam etmişlerdir. Bununla birlikte ilerleyen zamanlarda Slaney, Mobley, Trippi, Ashby ve Jhonson (1996) ise tek boyutlu olarak ele aldıkları mükemmeliyetçiliğin uyumsuzluğunun yanı sıra uyumlu olmasını da içeren çok boyutlu bir ölçek geliştirmişlerdir. Yapılan bu çalışmalar neticesinde mükemmeliyetçiliğin aslında kişilik özelliği olduğu sonucuna varılmıştır (Locicero ve Ashby, 2000: 182).

Literatürde mükemmeliyetçilik kavramının öncelikle tek boyutlu daha sonra ise çok boyutlu olarak algılanmasındaki en büyük etki; yapılan çalışmalarda mükemmeliyetçi tutumunun kişilerde farklılık göstermesidir. Bazı insanlarda psikopatolojik sonuçlar gösterirken diğer insanlarda bu gibi sonuçlara rastlanmamıştır (Lundh, Saboonchi ve Wangby, 2008).

1.4.1. Tek Boyutlu Mükemmeliyetçilik

Literatür araştırmasında mükemmeliyetçilik kavramının öncelikle tek boyutlu daha sonraları ise çok boyutlu olarak ele alındığı bilinmektedir. Tek boyutlu mükemmeliyetçilikte yalnızca bireyin kendisine odaklanılmıştır ve olumsuz yönleri ele alınmıştır. Burns, mükemmeliyetçiliğin olumsuz yönü üzerinde durarak, bireylerin kendilerine aşırı yüksek standartlar belirlemeleri ve hedeflerine ulaşmak için çaba gösterdiklerini ele alarak onların gösterdikleri performans karşısında kusursuz olmaları gerektiğini savunmuştur. Mükemmeliyetçilik özelliğini renkler üzerinden örnek gösteren Burns, bireylerin karşılaştıkları durumu ya siyah ya da beyaz olarak algıladıklarını, onlar için gri hiçbir durum olmadığını savunmuştur. Ona göre mükemmeliyetçilik bireyin öz saygısını azaltır, verimini düşürür, çevresindeki insanlarla etkileşimine ve sağlığına olumsuz etki yaratır. Öyle ki mükemmeliyetçilerin üstün başarılı olma istekleri, onların yenilgiye düşmelerine sebep olur. Birey eğer başarılı ve üretken olursa kendisini o zaman değerli görür. Dolayısıyla mükemmele ulaşma çabaları sadece öz benliklerine zarar verir (Burns, 1980).

Tablo 1.1. Tek Boyutlu Mükemmeliyetçilik Yaklaşımları

ARAŞTIRMACILAR	MÜKEMMELİYETÇİLİK BOYUTLARI	
Roedel, 1984; Adler, 2004; Owens ve Slade, 2008	1. Olumlu (Sağlıklı)	2. Olumsuz (Sağlıksız)
Hamachek, 1978	1. Normal	2. Nevrotik
Rice, Slaney ve Asby, 1996	1. Uyumlu (Adaptive)	2. Uyumsuz (Maladaptive)
Siegle ve Schuler, 2000	1. İçsel	2. Dışsal

Kaynak: Yazar tarafından derlendi.

Adler (2004), mükemmeliyetçiliği olumlu mükemmeliyetçilik ve olumsuz mükemmeliyetçilik olarak iki boyutta ele almıştır. Her bireyin hedeflerine ulaşma yolunda harcadığı çaba farklılaştığından dolayı, bireye amacına ulaşmada yol göstermek mümkün değildir. Çünkü ona göre tüm insanlarda bir üstünlük dürtüsü vardır ve bireyin yaratıcı eylemlerinin oluşmasında da bu dürtü etkilidir. Üstünlük dürtüsünü sadece kendisini değil toplumun yararı için de kullanan kişiler olumlu mükemmeliyetçilerdir. Ancak topluma zarar verecek şekilde bir üstünlük çabasına giren ve bu çabayı sağlarken yanlış yol izleyen kişileri ise olumsuz mükemmeliyetçiler olarak nitelendirmiştir. Diğer bir deyişle mükemmeliyetçi kişi sahip olduğu potansiyellerini yüksek seviyeye çıkartıp toplumun yararına kullandığında sağlıklı (olumlu) olarak görülürken, amacı yalnızca diğer insanlardan üstün olma çabası olan ve topluma yararı bulunmayan kişiler sağlıksız (olumsuz) durumuna düşmektedir. Adler'e göre birey mükemmel ulaşma yolunda karşısına çıkan çeşitli engellere rağmen olumsuz bir duruma yönelmeden yeni yöntemler bulma çabasında ne kadar başarılı ise o derece de sağlıklı ve normaldir. Ancak sağlıksız mükemmeliyetçiler “ya hep ya hiç” düşüncesine sahip oldukları için mükemmel ulaşma yolunda karşılaştıkları engeller onlar için çok büyüktür ve yeni yöntemler üretmek konusunda zayıf kalırlar (Adler, 2012; Altun ve Yazıcı, 2010: 535).

Mükemmeliyetçiliğin sağlıklı olmadığını ileri süren bir diğer araştırmacı olan Pacht (1984) ise, mükemmeliyetçi bireylerin kendilerine ulaşılması güç yüksek standartlar belirlediklerini, başarıya odaklanmak yerine daha çok başarısızlık üzerine düşündüklerini ve bir hatayla karşılaştıklarında da bunu genellediklerini savunmuştur. Ek olarak mükemmeliyetçilerin erteleme davranışı, bir işe sürekli tekrardan başlama isteği, hatalarla baş edememe gibi özellikler taşıdığını belirtmiştir.

Ona göre mükemmeliyetçiler ve hatta mükemmel olmak isteyen bireyler psikolojik olarak sorun yaşamaya eğilimlidirler (Pacht, 1984).

Hamachek (1978) ise mükemmeliyetçiliği normal ve nevrotik boyutlarda incelemiştir. Normal mükemmeliyetçileri, kendilerini tatmin edecek gerçekçi bir başarıya ulaşmak için çaba gösteren özgüvenli bireyler olarak tanımlarken, nevrotik mükemmeliyetçileri ise kendilerine aşırı yüksek standartlar belirleyen, hedeflerine ulaşma yolunda yeterince çaba göstermeyen, yaptıkları işten tatmin olmayan ve kendisini yeterli görmeyip işten kaçan bireyler olarak tanımlamaktadır. Normal mükemmeliyetçiler kendi benliklerine saygı gösterip sınırlarını bilir ve hedeflerini en doğru şekilde yerine getirmek için farklı yöntemler ararlar. Daha rahat ve heyecanlı bireylerdir. Ancak nevrotik mükemmeliyetçiler bunların tersine en küçük hatayı bile kabul etmezler ve ulaşılabilirliği zor olan hedefler belirleyerek kendi benlik saygılarına zarar verirler. Dolayısıyla daha bir işe başlamadan olumsuzluğa kapılıp endişelenirler. Nevrotik mükemmeliyetçiler başarısız olma korkusuyla motive olurken, normal mükemmeliyetçiler ise daha gerçekçi hedeflere odaklanarak motive olurlar (Hamachek, 1978; akt. Schuler, 2000: 184; Frost vd., 1990).

Mükemmeliyetçiliği tek boyut olarak ele alan diğer araştırmacılar ise Rice, Asby ve Slaney (1998)'dir. Onlara göre mükemmeliyetçilik; birey kendine yapabileceğinden daha yüksek standartlar belirlediğinde bireyi olumsuz etkiler. Ancak birey belirlediği yüksek standartlara ulaşma yolunda düzenli bir çaba gösteriyor ise başarı kaçınılmazdır. Dolayısıyla mükemmeliyetçiliğin yararlı bir özellik olabileceğini savunmuşlardır. Bu araştırmacılar mükemmeliyetçiliği uyumlu ve uyumsuz olarak ele almışlardır. Onlara göre uyumlu mükemmeliyetçiler yüksek standartları olan, hedefine ulaşma yolunda çok çaba gösteren, motivasyonu yüksek olan, hayatlarında düzen ve temizlik konusunda ilgili olan, organizasyonlu ve erteleme davranışından kaçınan bireylerdir. Uyumsuz mükemmeliyetçiler ise; kendilerine çok yüksek standartlar belirledikleri için hedeflerine ulaşma yolunda zorlanırlar, hata yapmaya karşı endişeli, gergin ve erteleme eğilimindedirler ve kendileri için yüksek standartlar belirlemelerinden kaynaklı çocukları için de aynı beklentiye sahip ve eleştirel ebeveynlerdir. Slaney vd. mükemmeliyetçiliği ölçmek için yüksek standart, düzen ve çelişki olmak üzere üç alt boyutlu bir ölçek geliştirmişlerdir. Bu alt boyutlardan

yüksek standart; kişinin kendine belirlediği yüksek standart düzeyini ve hedeflerini içerirken, düzen ise organizasyon seviyesini içermektedir. Bu iki faktör uyumlu mükemmeliyetçiliği ölçmektedir. Uyumsuz mükemmeliyetçiliği ölçen çelişki ise bireyin gösterdiği performans ile beklediği performans düzeyi arasındaki uyumsuzluğu içerir (Ashby, Rice ve Slaney, 1998; Slaney, Rice, Mobley, Trippi, ve Ashby, 2001).

İçsel mükemmeliyetçilik ve dışsal mükemmeliyetçilik ise Siegle ve Schuler (2000) tarafından ele alınmıştır. İçsel mükemmeliyetçilik, bireyin hedefine ulaşmak için aşırı istekli olması ve yüksek çaba göstermesi, kendisine gerçek dışı standartlar belirlemesi, hataları göz önüne alması ve bu içsel standartları çevresine de yansıtması olarak nitelendirilmiştir. Dışsal mükemmeliyetçilik ise, mükemmeliyetçi bireyin yine benzer durumları ailesinden ve sosyal çevresinden beklemesi durumudur ve dışa yönelik bir boyuttur (Siegle ve Schuler, 2000).

Literatür incelemesinden yola çıkarak; mükemmeliyetçiliği tek boyutlu olarak ele alan araştırmacılar, mükemmeliyetçi bireylerin kendilerine yüksek standartlar belirleyerek sadece kendileri üzerinde bir etki yarattığı konusunda ortak bir ifadeye bulunmuşlardır. Ancak ilerleyen zamanlarda bireyin sadece kendisi değil çevresi de dikkate alınarak, mükemmeliyetçiliğin tek boyutlu olarak incelenmesinin yanı sıra literatürde çok boyutlu olarak incelendiği çalışmalar görülmektedir.

1.4.2. Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik

Mükemmeliyetçilik literatürü incelendiğinde, bazı araştırmacılar mükemmeliyetçiliğin sadece bireyin kendisi odaklı olduğunu düşünüp öncelikle tek boyutlu olarak ele almıştır. Ancak zamanla mükemmeliyetçilik üzerine yapılan çalışmalar artmıştır ve sadece kişinin kendisinden kaynaklanan bir özellik olmadığını, bireyin çevresinin de bu mükemmeliyetçilik özelliğinin oluşmasında etkili olduğu savunulmuştur. Dolayısıyla başlarda tek boyutlu olarak incelenen mükemmeliyetçilik kavramı, yapılan araştırmalar neticesinde Frost, Marten, Lahart, Rosenblate, Hewitt ve Flett gibi araştırmacılar tarafından çok boyutlu olarak incelenmeye başlanmıştır (Gürbüzkol, 2018: 13)

Tablo 1.2. Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Yaklaşımları

ARAŞTIRMACILAR	MÜKEMMELİYETÇİLİK BOYUTLARI
Frost, Marten, Lahart, Rosenblate, 1990	1. Hata yapma endişesi 2. Yüksek kişisel standartlar 3. Yüksek ebeveyn beklentileri 4. Davranışlardan şüphe duyma 5. Düzen 6. Ebeveynlerin eleştirileri
Hewin ve Flett, 1991	1. Kendine yönelik mükemmeliyetçilik 2. Başkasına yönelik mükemmeliyetçilik 3. Sosyal odaklı mükemmeliyetçilik

Kaynak: Yazar tarafından derlendi.

Frost vd. (1990), mükemmeliyetçiliği ilk önce olumsuzluk olarak değerlendirip daha sonra olumlu yönüne de dikkat çekerek altı boyutta değerlendirerek çok boyutlu mükemmeliyetçilik üzerine çalışmışlardır. Bu altı boyut; hata yapma endişesi, yüksek kişisel standartlar, yüksek ebeveyn beklentileri, davranışlardan şüphe duyma, düzen, ebeveyn eleştirisi olarak ele alınmıştır (Frost vd., 1990).

Hata yapma endişesi: Bu düşünce ile hareket eden mükemmeliyetçi birey, hata yapmanın büyük öneme sahip olduğunu, hata yapmak ile başarısızlığın birbiri ile aynı anlama denk geldiğini, hata yaptığı zaman çevresindeki insanlar tarafından olumsuz bir şekilde eleştirileceğini düşünür. Dolayısıyla bu durum, çevresindekiler tarafından yargılanma endişesine kapılan bireyde sosyal anksiyete bozukluğuna sebep olabilir (Frost vd., 1990).

Yüksek kişisel standart: Çoğu araştırmacının mükemmeliyetçiliğin ana noktası olarak ele aldığı bu boyut, mükemmeliyetçi bireyin kendisine, hedefine ulaşma yolunda aşırı yüksek standartlar belirlemesi durumudur. Birey kendisini hedefine ulaştığında başarılı, ulaşamadığı durumda ise başarısız olarak değerlendirir ve başarısızlık durumunda strese girerek öz saygısını kaybeder (Frost vd., 1990; Frost, Heimberg, Holt, Mattia ve Neubauer, 1993).

Yüksek ebeveyn beklentileri: Mükemmeliyetçiliğin kökenini anlamada daha önemli olan bu boyutta, ebeveynlerini aşırı eleştirel olarak gören bireyin üzerinde onlara karşı mükemmel bir performans gösterme baskısı vardır ve dolayısıyla ebeveynlerini dışsal bir baskı olarak görmektedirler (Frost vd., 1990; Frost vd., 1993).

Davranışlardan şüphe duyma: Bu boyutta birey, bir işi yaparken mükemmel olmak anlamında şüpheye düşer. Kendi eylemlerinden ve işinden yeterince emin olmayarak görevini doğru bir şekilde yapmadığını düşünür. Dolayısıyla titiz ve takıntılı bir davranış gösteren birey, yaptığı işi tekrar kontrol eder (Frost vd., 1990; Frost vd., 1993).

Düzen: Bu boyut genellikle mükemmeliyetçilik ile ilişkili olduğu düşünülen düzenli olma durumunu belirtir. Mükemmeliyetçi birey, temiz ve düzenli olmak ile aşırı derecede ilgilenirler. Bu durumu abartarak çok fazla vakit kaybeden birey, kendi yaşamındaki önemli olan işlerine yeteri kadar vakit ayıramaz ve düzenli olma durumu faydalı olmaktan çıkar (Frost vd., 1990; Frost vd., 1993).

Ebeveyn eleştirisi: Ebeveynlerin yüksek beklentilerine karşı aşırı eleştiri yapması ile ortaya çıkan bu boyutta birey ebeveynlerinin hatalar karşısında baskıcı ve eleştirel davranış gösterdiğini algılayarak, yapacağı işte mükemmel olma zorunluluğu hisseder. Yaptığı işte mükemmelle ulaşamadığı durumda birey kaygıya düşer ve bu da anksiyete bozukluğuna neden olur (Frost vd., 1990).

Mükemmeliyetçiliği çok boyutlu olarak ele alan araştırmacılardan olan Hewitt ve Flett (1991) ise üç boyut üzerinde inceleme yapmışlardır. Bunlar; bireyin kendisine gerçekçi olmayan beklentiler belirlemesi durumunu içeren kendine yönelik mükemmeliyetçilik, diğer insanlara yönelik yüksek standartlar belirlemesini ele alan başkasına yönelik mükemmeliyetçilik ve çevresinin kendisinden ulaşılması güç şeyler beklediğini içeren sosyal odaklı mükemmeliyetçiliktir. Bu boyutlar şu şekilde açıklanmıştır (Hewitt ve Flett, 1991b; 2004):

Kendine yönelik mükemmeliyetçilik: Bireyin kendisine ulaşılması zor olan aşırı yüksek standartlar belirleyerek, bu standartlara ulaşma durumuna göre kendisini katı bir şekilde değerlendirmesi, eleştirmesi ve hatalarını kabul etmemesi gibi davranışları içerir. Bu durumda birey, ortaya çıkan hatalardan kendisini sorumlu tutar. Bireyin motivasyon kaynağı mükemmelle ulaşmasıdır ve hataları engellemek için de çaba gösterir. Birey eğer hata yapmaktan kaçınır ve bunu da başarır ise depresif duygulardan sakınmış olur. Ancak hata yaptığı durumda endişeye kapılarak

depresif duyguların da ortaya çıkmasına sebebiyet verir. Kendine yönelik mükemmeliyetçilikte kendini cezalandırma davranışı görülür. Bunlara ek olarak kişinin ideal benliği ile gerçek benliği arasında bir uyumsuzluk vardır ve bu durum anksiyete, depresyon, güvensizlik gibi duygulara neden olur. Kendine yönelik mükemmeliyetçiliğe örnek olarak “kendim için yüksek standartlar belirlerim.” ifadesi gösterilebilir (Hewitt ve Flett, 1991a; 2004).

Başkasına yönelik mükemmeliyetçilik: Kendine yönelik mükemmeliyetçilik ile benzerlik gösterir ancak gösterilen davranış kişinin kendisine değil, diğer insanlara odaklıdır (Hewitt ve Flett, 1991a). Bu boyut, bireyin çevresindeki diğer insanlara karşı inanç ve beklentilerini kapsar. Mükemmeliyetçi birey diğer insanlar için mantık dışı ulaşılması güç standartlar belirler ve onlardan mükemmel olmasını bekleyerek performanslarını sıkı bir şekilde değerlendirir. Bu davranış aslında bireyin kendine yönelik mükemmeliyetçiliği ile aynıdır. Yalnızca bu boyutta mükemmeliyetçilik dışarıya yönlendirilmiştir. Kendine yönelik mükemmeliyetçilikte birey kendisini eleştirip cezalandırırken başkasına yönelik mükemmeliyetçilikte birey başkasını suçlar, ondan mükemmel olmasını bekler, güven eksikliği meydana gelir ve karşısındakine düşmanlık duygusu beslemeye başlar. Bu mükemmeliyetçiliğe “yakınlarımın mükemmel olmayan performansı tatmin edici değildir.” ifadesi örnek olarak verilebilir. Ek olarak başkasına yönelik mükemmeliyetçilik, liderlik yeteneği ve diğer insanların motive olmasını sağlama gibi pozitif niteliklerle de ilişkilendirilir (Hewitt ve Flett, 1991b; 1993). Başkasına yönelik mükemmeliyetçiliğe sahip birey, diğer insanların mükemmel ulaşamayacağı kaygısı yaşar ve onlara görev verme eğilimine girmekten kaçınır. Ancak görev verme durumunda kalırsa istenilen görev yerine getirilmediğinde öfkeli davranış gösterir (Şahin, 2011).

Sosyal odaklı mükemmeliyetçilik: Mükemmeliyetçiliğin bu boyutunda bireyin sosyal çevre tarafından onaylanmak isteğine yönelik, önem verdiği insanlar tarafından belirlenen yüksek standart ve beklentilere ulaşma ihtiyacını içerir. Sosyal odaklı mükemmeliyetçi birey, diğer insanların ondan ulaşılması güç olan standartlar bekledikleri ve onu mükemmel olup olmama durumuna göre katı bir şekilde değerlendirecekleri inancına sahiptir. Onların kendisini sürekli olumsuz eleştirdikleri düşüncesine inandıkları için de üzerlerinde mükemmel olma baskısı hissederler

(Hewitt ve Flett, 1993; 1991b). Mükemmeliyetçi bireyler, diğer insanlar tarafından belirlenen ve yerine getirme zorunluluğu hissettikleri bu standartları ulaşılamaz olarak algıladıkları için başarısızlık, kaygı, öfke ve depresyon gibi olumsuz sonuçların ortaya çıkmasına sebep olurlar. Öyle ki bu olumsuz duyguların temelinde, diğer insanları memnun etme konusunda yetersiz olduğu düşüncesi veya onların beklentilerinin gerçeklik payının olmadığı algısı yer alır. Sosyal odaklı mükemmeliyetçilik algısı yüksek olan bireyler, diğer insanların beklenti ve isteklerini karşılamaya çabaladıkları için onlar tarafından negatif olarak değerlendirilme korkusu yaşarlar (Hewitt ve Flett, 1991a; 1991b). Literatürdeki bu bilgiler doğrultusunda, mükemmeliyetçilik önemli araştırmacıların çalışmalarında yer alarak zamanla geliştirilmiştir ve çok boyutlu olarak incelenmiştir.

1.5. Mükemmeliyetçilik Kuramları

Slade (2004) mükemmeliyetçilik çalışmalarının 20. yüzyılın sonlarına doğru başladığını savunmuştur. Ancak çalışmalar, psikoanalitik yaklaşımın temellerine dayanmaktadır. Freud (1959), mükemmeliyetçiliği yüksek başarı için yüksek standartlar belirleyen süper egonun temelinden kaynaklandığını belirtmiştir. Bununla birlikte birçok araştırmacı tarafından bireysel psikoloji kuramı, bütüncül kuram, bilişsel-davranışçı kuram, akılcı kuram gibi farklı yaklaşımlarla mükemmeliyetçiliğin nedenleri açıklanmıştır (Mısırlı Taşdemir, 2003; Tuncer ve Voltan Acar, 2006).

1.5.1. Psikoanalitik Kuram

Psikoanalitik kuramın temsilcisi olan ve çalışmalar yapan Freud'un psikoseksüel gelişim evrelerini kapsayan kuramına göre; mükemmeliyetçilik yıkıcı dürtülerin ürünüdür. Anal dönemde çocuğa tuvalet alışkanlığının kazandırılması sürecinde, ebeveynlerin göstermiş olduğu davranış şekilleri ile çocuğun kişilik gelişimi döneminde büyük etkilere sebep olabilir. Ebeveynler bu süreçte çocuğa katı bir tutum sergilerse çocukta mükemmeliyetçi kişilik özellikleri oluşmaya başlar (Ayhan, 2007; akt. Küçü, 2018). Ayrıca Freud mükemmeliyetçiliği, üstün seviyede başarı elde etmek için katı istekler belirleyen, abartılmış süper egonun bir işlevi olarak görmektedir (Satılmış, 2010).

Freud'a göre mükemmeliyetçilik yüksek başarı isteğini önemseyen, kusursuzluğa yönelen süper egonun görevleri sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu başarı isteğinin yoğunluğu, bireyin gösterdiği çaba ve davranış şeklini biçimlendirmektedir. Süper egonun kusursuz olma çabası, giderek bireyin kişilik özelliği olan mükemmeliyetçiliğe doğru yönelir. Bu nedenle psikoanalitik kuram ile mükemmeliyetçilik arasındaki ilişkiyi anlamak için öncelikle süper egonun bilinmesi gerekmektedir (Freud, 1959; akt. Gürbüzkol, 2018). Freud'un yapısal kuramına göre kişilik, temelinde id, ego ve süper ego olan 3 sistemden oluşur. Bu sistemler birbiri ile bağlantılıdır ve bağımsız çalışamazlar.

İd (Altbenlik): Kişiliğin en temel sistemidir ve kalıtsal olarak doğuştan gelir. Freud idi "haz ilkesi" olarak tanımlamıştır. İdin tek görevi organizma içinde gerek içsel gerekse dışsal uyarılmalar tarafından ortaya çıkan fazla enerji veya gerilimin hemen boşaltılmasını sağlamaktır. Böylece idin çalışma ilkesi olan ve Freud'un da haz prensibi dediği "haz ilkesi" ortaya çıkar. İd tamamıyla bilinç dışıdır ve dış dünya ile bağlantısı olmadığı için mekân, zaman gibi kavramları bilmez. Amacı, fazla enerji birikiminden ve acıdan uzaklaşarak haza ulaşmaktır. Bunun için de egoya baskı kurar (Freud, 1959; akt. Gürbüzkol, 2018).

Ego (Benlik): Freud'a göre ego "gerçekçi düşünce" ve "kişiliğin yürütme organıdır." Alt benlik ile dış dünya arasında denge sağlayan ve kişiliğin yöneticisi olan yapıdır. Ruhsal yapının denge sağlayan, düzenleyici görevi gören ve uyum sağlayıcı bir yapısıdır. Aynı zamanda ego, id ile süper egonun başka bir ifade ile yapmak istediği ile yapması veya yapmaması gereken durum arasındaki çatışmada uzlaşma görevi görür. Egonun esas görevi uyumdur. Bu uyumu sağlarken de bir taraftan organizma içerisindeki ilkel dürtüler ile çevresel şartlar ve gerçekler, diğer yandan da üst benliğin istekleri doğrultusunda aralarında uzlaşma elde etmek mecburiyetindedir (Freud, 1959; akt. Gürbüzkol, 2018).

Alt benlikte esas olan haz ilkesi iken, benlikte esas olan gerçekliktir. Benliğin uygulanabilmesi, iç ve dış gereksinimlerin ve koşulların anlaşılabilir olarak değerlendirilmesi ile olur. Birey, kendi ruhsal dünyasının içinde ve dışında meydana gelenleri ayırt ederek gerçeği değerlendirmeyi sağlar. Ego, çevresindeki nesnelere ne ile iletişim

kurmasını gerektiğini belirler ve nasıl doyum sağlayacağına da karar verir. Bunu yaparken aynı zamanda id ve süper ego arasında uzlaşmaya çalışır. Ego kişiliğin yürütme organı görevini yaparken güçlük çeker. Çünkü idin egemenliği altındadır ve gücünü id tarafından alır, idden bağımsız olmaz (Karahana ve Sardoğan, 2004; Altıntaş ve Gültekin, 2005).

Süper ego (Üst benlik): Kişiliğin diğer bir sistemi de süper egodur. Süper ego çocuğa ebeveynleri tarafından aktarılır ve toplumsal açıdan onaylanan yargıların, geleneksel değer ve kuralların temsilcisidir. Bireyin nasıl olması, nasıl hareket etmesi, nasıl davranması gerektiğiyle ilgili olguları içerir. Toplumsal açıdan gerçekçi olmaktan çok kusursuz olmak için çaba göstermektir. Bu açıdan mükemmeliyetçilik süper egonun işlevi olan kusursuzluk isteğidir. Ebeveynlerin çocukları üzerinde uyguladıkları baskı düşünüldüğünde, aile bireylerinin beklentileri de mükemmeliyetçi olmakta etkili bir unsurdur. Süper egonun asıl ilgilendiği husus, bir şeyin doğruluğu ya da yanlışlığı konusunda karar vererek toplumsal açıdan onaylanan kıstaslara göre davranış göstermektir. Süper egonun işlevleri arasında şunlar yer almaktadır (Gençtan, 1998; Tuncer ve Voltan Acar, 2006; Özkara, 2015):

- İd tarafından ortaya çıkan, toplum tarafından onaylanmayan dürtüleri bastırmak,
- Egonun gerçek hedefler yerine ahlaki amaçlara yönlendirilmesini sağlamak,
- Kusursuz olma çabasıdır.

Mükemmeliyetçilik kusursuz olma isteğine dayandığı için psikoanalitik kurama göre de süper egodan kaynaklanan bir özellik olarak ele alınmıştır (Geçtan, 1998; Tuncer ve Voltan Acar, 2006; Özkara, 2015).

1.5.2. Bireysel Psikoloji Kuramı

Bireylerin ilişkili olduğu mükemmeliyetçilik kuramlarından bir diğeri Adler'in Bireysel Psikoloji Kuramıdır. Adler de Freud'un görüşüne benzer şekilde, yaşamın ilk yıllarının bireyin davranışları açısından önemli olduğunu ve toplumsal yapıda geliştiğini belirtmektedir. Ayrıca, bu yılların yetişkinlik dönemini belirlemede önemli rol aldığı görüşündedir. Adler'e göre bireyin geçmişte yaşadığı olaydan çok, kişinin onu nasıl yorumladığı ve olayın bıraktığı etkiler önemlidir. Ona göre

insanların gelişiminde sosyal belirleyiciler kişiyi motive eder ve kişiliğin merkezinde de bilinç yer alır. Dolayısıyla Bireysel Psikoloji Kuramının amacını; “bireyin toplumsal uyumu” şeklinde açıklamıştır (Karahana ve Sardoğan, 2004; Yazgan İnanç ve Yerlikaya, 2012; Geçtan, 1998).

Bireysel Psikoloji Kuramında öne çıkan konulardan olan üstünlük çabası ve eksiklik duygusunu Adler, bireyin doğuştan meydana gelen hisleri olarak görmektedir. Adler’e göre eksiklik duygusu, insanlığın temelinde bulunan ve doğuştan gelen bir özelliktir. İnsanlar her bakımdan kendilerini eksik görerek, çevresindeki diğer insanlardan daha yetersiz olduklarını düşünür. Bu durum karşısında birey çevresindeki insanlara benzemeye çalışarak daha güçlü bir birey olma çabasına girmektedir. Ek olarak, doğuştan gelen rahatsızlıklar ve vücut kusurları da bireyin eksiklik duygusuna kapılmasına neden olur. Birey vücudundaki organlarda en ufak bir engel olmasını istememekle beraber beğenilen bir vücuda sahip olmak da ister. Ancak vücudundaki organların görevini yerine getirmedeğinin ve etrafındaki insanlar tarafından vücudunun beğenilmeyip eleştirildiğinin farkında olan birey, eksiklik duygusuna kapılır ve topluma girmekten kaçınır. Bu eksiklik duygusunun sonucu olarak da bireyde üstünlük çabası ortaya çıkar (Karahana ve Sardoğan, 2004; Altıntaş ve Gültekin, 2005).

Adler’e göre hayattaki tüm varlıklar olumsuzluktan kurtularak olumlu olana geçmek için bir çaba gösterirler. Bu durumu “üstünlük çabası” veya “eksiklikten kurtulma çabası” olarak tanımlar. Üstünlük çabasının eksiklik duygusunun bir neticesinde meydana geldiğini ve kişiliğin esas özelliği olduğunu savunmuştur. Bu çabayı başka birinden üstün olma anlamında değil, kişinin kendi potansiyelinden yararlanarak düşükten yükseğe, olumsuz bir durumdan olumlu bir duruma geçmek için veya içinde bulunduğu durumdan daha iyi bir duruma geçmek için çaba harcaması olarak tanımlamıştır. Adler, “her birey yaşamına yoğun eksiklik duygularıyla başlar” görüşünü savunmuştur. Yaşamına eksiklik duygusu ile başlayan bireyde bu durumlar olasıdır ve yaşamının sonuna kadar da devam eder. Eksiklik duygusu ile birey kendisini eksik olarak algılar ve buna kaygı, gerginlik gibi olumsuz duygular da eşlik eder. Bu döngü her bireyde oluşan bir durumdur ve bireyin yaşamına devam etmesi açısından önemlidir (Karahana ve Sardoğan, 2004; Altıntaş ve Gültekin, 2005).

Adler'e göre insanlarda doğuştan olması gereken yeteneklerden bir diğeri de toplumsal ilgidir. Toplumsal ilgi kavramı Almanca kökenli olan "gemeinschaftsgefühl" kelimesinden Türkçeye çevrilerek geçmiştir. Toplumsal duygu, dayanışma hissi, insanlığın içinde var olmayı hissetme, insanlıkla bağdaşma anlamlarını taşımaktadır. Adler'e göre birey, toplumsal bir varlık olarak dünyaya gelmiştir ve bunu "insanın tek başına ve herhangi araca sahip olmadan, vahşi doğada kaldığında yaşayan bir organizmadan daha elverişsiz bir durumda olacağı" durumuyla belirtmiştir (Adler, 1927; akt. Yazgan İnanç ve Yerlikaya, 2012). Adler, tarih boyunca insanların yalnız başına olmanın aksine topluluk halinde yaşamayı tercih ettiğini ve bu durumun insanlığın ilerlemesinde önemli olduğunu vurgulamıştır (Yazgan İnanç ve Yerlikaya, 2012).

Adler, gözlemleri sonucu toplumsal ilgiyi, insanların toplumun kazançları uğruna kendi çıkarlarını hiçe saymalarına veya ikinci plana atmalarına neden olan sosyal bir dürtü tarafından harekete geçirilme durumu olarak açıklamaktadır. Bununla birlikte Adler, toplumsal ilginin bireyin uyum sağlamasında mecburi olduğunu düşünerek, doğuştan var olduğunu ancak toplum içerisinde bulunarak zamanla ortaya çıkan bir potansiyel olduğunu savunmuştur (Altıntaş ve Gültekin, 2005; Yazgan İnanç ve Yerlikaya, 2012). Toplumsal ilginin ilk belirtileri, çocuğun ebeveynleri ile olan ilişkilerinde sevgi, saygı ve yakınlık bağları ile başlayarak, daha sonra ise çevresindeki diğer insanlara karşı paylaşımcı olması ve anne babasına fayda sağlamayı düşünerek yardımcı olması gibi davranışlarda ortaya çıkar. Adler'e göre aslında dost olmayı ve yardımlaşmayı seven bir varlık olarak insanlar, güvende hissetmek ve toplum tarafından kabul edilme ihtiyaçları doğrultusunda toplumda yer almak için çaba gösterirler (Karahana ve Sardoğan, 2004; Geçtan, 1998).

Adler, toplumsal ilginin bireyin psikolojisinin sağlıklı/sağlıksız olma durumunu ve düşüncelerini değerlendirmeye yarayan temel ölçütlerden biri olduğunu savunmuştur. Ona göre mükemmel ulaşma konusunda normal seviyede uğraş veren bireyler, verdiği uğraşa paralel şekilde bir aşağılık duygusu yaşarlar ve bu duygunun yapıcı tarafını önemserler. Bu kişiler kendileri ve çevresindeki insanlar için yararlı olan davranışlar ile aşağılık duygusunu yenmeye çalışırlar. Dolayısıyla yüksek düzeyde toplumsal ilgi gösterirler. Fakat aksi durumda, mükemmel ulaşmak için

nevrotik uğraş içinde olan kişiler-nevrozlular, suçlu kişiler, toplumsallık duygusu olmayanlar- çevresindeki insanların faydalarını düşünmeden hareket ederek daha düşük toplumsal ilgi gösterirler. Bu durum üstünlük çabasına etki eder ve bu kişilerin kusursuzluğa ulaşma çabaları da toplumun yararına olmaktan çıkar. Onların tek amacı kendileri için yararlı işler yaparak kişisel bir üstünlük sağlamaktır. Onlar için anlamlı olan tek şey kendi başarılarıdır. Ancak bir anlamdan bahsedebilmek için, onun sadece bir kişi ile sınırlı kalmayıp başka insanlar çerçevesinde de anlamlı olması gerekir. Her birey toplumda önemli olabilmek için uğraş verir. Öyle ki birey, yaptığı işlerde başka insanların da yararına dokunduğu sürece önemlidir (Adler, 2012; 2004).

Kısaca mükemmeliyetçilik çabası, bireyin ve toplumun potansiyelini üst seviyeye çıkarıp toplumsal ilgiyi de kapsadığı sürece sağlıklıdır; ancak yalnızca kendi yararı için ve diğer insanlardan üstün olma amacı ile mükemmele ulaşma çabası sağlandığında sağlıksız mükemmeliyetçilik meydana gelir (Parker, 2000; akt. Mısırlı Taşdemir, 2003). Örneğin, bir insan toplumun yararını düşünerek toplumsal sorunlara çözüm geliştirmek için politikaya atılır ve yararlı işler yapabilir, diğer yandan başka bir insan bencilce davranarak bu işi diğer insanlara baskı kurmak, onlara üstünlük sağlamak amacı ile yapar ise bu durum toplumsal bir ilerleme kusurudur (Geçtan, 1998).

Özetle, insanoğlu dünyaya geldiği zamandan beri çevresine muhtaçtır ve ihtiyaç duyma durumundadır. İlk olarak bebeklik zamanlarında ebeveynlerine muhtaç olur, daha sonra çevresindeki insanlarla bağ oluşturarak onlara karşıda bir ihtiyaçlık durumu meydana gelir. Bu durum bireyde eksiklik/aşağılık duygusunu meydana getirerek onun asosyal tarafının da ilerlemesine sebep olur (Lasota, 2005; akt. Gürbüzkol, 2018). Adler'e göre toplumsal ilgi ne derece gelişir ise aşağılık duygusu da buna paralel olarak azalmaktadır. Mükemmeliyetçi olma yolunda büyük çabalar gösteren ve duygularının önüne geçemeyen kişiler, toplumsal ilgiden yoksun ve toplum içinde bulunması istenmeyen kişilerdir. İnsanın toplumsal bir varlık olmasından dolayı da kişinin sosyal ilişkileri, hayatında gösterdiği başarıları ve mutluluğu ile iç içedir (Karahana ve Sardoğan, 2004; Tuncer, 2006).

Adler, insanların yalnızca soy bağı ve çevre ile etkileşimi tarafından oluşan bir varlık olmadığı, onların bazı gizilgüçlere sahip olduğu görüşündedir. İnsan, bebekliğinden beri çevresinden gelen uyarıcıları seçerek, kendi hedefini, eylemlerini, düşüncelerini gerçekleştirir ve bu da onun kendi dünyasını, kendi kişiliğini temsil eder. Kişi bunu yaratıcı benliği sayesinde gerçekleştirir. Yaratıcı benlik, kişiliği kalıtım ve yaşantılardan oluşturmakta ve böylece yaşama anlam kazandırmaktadır. Yaratıcı benliğin bir başka görevi ise, yaşamın amacını ve bu amaca ulaşma yöntemlerini de oluşturmaktadır (Karahan ve Sardoğan, 2004; Geçtan, 1998).

Adler, her normal bireyde yüreklilik ve sağduyunun geliştiği görüşündedir. Normal olmayan davranışlar sergileyen kişide bu özellikler yoktur. Adler yürekliliği, kişinin amaçlarını, çevresindeki diğer insanları da düşünerek onların ihtiyaçlarını da göz önüne alarak gerçekleştirebilmesi olarak tanımlamıştır. Sağduyuyu ise; kişinin, kendisinin ve çevresindeki insanların da amaçlarına uygun olan değer yargıları geliştirebilmiş olması şeklinde açıklamıştır. Sağduyu ile meydana getirilen eylemler her zaman toplumun yararını da kapsar. Sağduyudan yoksun birey, kendisini ve dünyayı sadece kendi penceresinden baktığı şekilde görür ve kendi çıkarlarına uygun amaçlardan başkasını önemsemez (Altıntaş ve Gültekin, 2005; Geçtan, 1998). Görüldüğü gibi Adler, mükemmeliyetçiliğin sağlıklı ve sağlıklı olmayan yönlerini ele alarak mükemmeliyetçiliği üstünlük çabası, aşağılık/eksiklik duygusu, toplumsal ilgi, yaratıcı güç, sağduyu ve yüreklilik kavramları ile açıklamıştır.

1.5.3. Bütüncül Kuram

Bütüncül Kuram yaklaşımının öncüsü olan Horney'e göre mükemmeliyetçilik kavramı, Freud'un görüşünden farklıdır. Ona göre kişiliğin şekillenmesinde sosyo-kültürel çevresi, yaşadığı sosyal koşullar gibi etkiler, özellikle küçük yaşlarda yaşadığı deneyimler önemli bir etkiye sahiptir (Yazgan İnanç ve Yerlikaya, 2012). Doğuştan var olan bir his, içgüdü değil; ebeveynlerin ve çevresindeki diğer faktörlerin de etkisi ile bireyde sonradan gelişen nevrotik bir gereksinimdir. İdeal benliğin gelişmesinde kusursuzluğun önemli bir etken olduğu görüşündedir. Ona göre mükemmeliyetçi kişilik, bireyde küçük yaşlarda oluşan kendinden emin olmama ve güvensizlik gibi duygular nedeni ile çevresi tarafından kabul görmüş kişilik ve olmak istenilen kişi olma yolunda fazlasıyla çaba gösterme şeklinde

tanımlanmıştır. Mükemmeliyetçiliğin sağlıklı olmadığını, olumsuzluklar meydana getirdiğini, nevrotik bir bakış açısı ile ele alınması gerektiğini düşünen Horney, kuramında da mükemmeliyetçiliği olumsuz şekliyle incelemiştir (Tuncer, 2006; Köroğlu, 2008; akt. Gürbüzkol, 2018).

Horney, mükemmeliyetçilik ve nevrotik rahatsızlıklar arasındaki ilişki üzerinde uzun süre çalışarak mükemmeliyetçiliğin, kişinin hayatının bütün yönlerini ayırt edebilecek bir üstünlük arayışını içeren kapsamlı çözümün bir parçası olduğunu belirtmiştir. Nevrotik davranışların sosyal çevre tarafından dayatılan beklentilerin sonucu olarak ortaya çıktığını gözlemlemiştir. Mükemmeliyetçileri her daim en iyisi olmaya çalışan, yaptıkları işlerde büyük başarılar sağlamaya çalışarak kendilerine olan güvensizlik duygusundan kurtulmak için çabalayan bireyler olarak tanımlamıştır. Ona göre mükemmeliyetçi kişiler nevrotik kişilerdir ve yapabileceğinin mümkün olduğu kadar en iyisini elde etmek onlar için yeterli değildir. Başka yöntemlerle daha iyisini başaracak olmayı istemektedirler (Flett, Besser ve Hewitt, 2005). Nevrotik özelliklere sahip olan kişiler, diğer bireylerin de mükemmeliyetçi olmaları için fazlaca uğraş gösterirler ve mükemmeliyetçi yapıya ulaşamadıkları durumda insanları küçük görmeye başlarlar. Bu davranış şekli kişinin kendisini aşağılamanın ifadesi olarak açıklanır (Horney, 2006; akt. Imprachım, 2016).

Horney'in bu yaklaşımına göre insan ilişkilerinin en önemli kriteri iletişim kurmaktır. Sağlıklı bir iletişim ile bireylerin birbirine karşı saygı ve sevgi çerçevesinde davranış göstermesi mümkündür. Ancak birey, küçük yaşlarda güvensiz bir ortamda yetişir ise bu durum onda tartışma, kavga gibi birtakım olumsuz davranışları da beraberinde getirir. Birey kendisini değersiz hissederek bulunduğu çevreye ait olmama hissine kapılır ve kendisini diğer insanlardan aşağı olarak görebilir. Ancak bu duyguya kapılmamak için de üstün olma durumuna eğilim gösterecektir. Dolayısıyla sürekli daha iyiyi yapmayı ve üstün başarı elde etmeyi amaçlayacaktır. Böylelikle sürekli devam edecek olan ihtiyaç duyma ve doyumsuzluk hissi bireyi nevrotik olma yoluna götürecektir (Horney, 2006; akt. Imprachım, 2016).

Nevrotik mükemmeliyetçilerin korku duyduğu en büyük şey, yaptıkları işlerin başarısızlıkla sonuçlanması, verdiği emeğin boşa gitmesi ve bu durumu çevresinin fark etmesi üzerine kötü eleştiriyile karşı karşıya kalmasıdır. Birey yetersizliklerini görünce kendisinden uzaklaşır ve sonucunda psikolojik rahatsızlıklar meydana gelebilir. Bu doğrultuda, bireyin kendisine ve çevresindeki diğer insanlara yönelik özelliklerinin doğru bir şekilde belirlenmesi önemlidir. Çünkü bütüncül yaklaşımda kişinin mükemmeliyetçi olma özellikleri sadece bireyeye yönelik değil, diğer insanlar ve bulunduğu çevre koşulları ile birlikte ele alınarak değerlendirilir. Kendilerini eleştirirken sergiledikleri sert tutum ve tavırları diğer insanlara da yöneltirler (Horney, 1975; Perls,1969; akt. Özkara, 2015).

Horney, nevrotik yönelimleri ve özelliklerini şu şekilde sınıflandırmıştır (Altıntaş ve Gültekin, 2005):

Nevrotik sevecenlik ve onaylanma ihtiyacı: Diğer insanları hoş tutarak onlar tarafından onay alma ve onların beklentilerine yönelik davranma ön plandadır.

Yaşam sorununu üstlenecek bir eşe duyulan nevrotik ihtiyaç: Odak noktası yaşam beklentilerini ve sorumluluğunu üstlenecek bir eş seçimidir. Sevginin bütün sorunlara çözüm getireceğine inanılır. Kişi yalnızlık korkusu yaşar.

Kendi yaşamını daracık alanlarla sınırlandırmaya yönelik nevrotik ihtiyaç: Kimseden bir beklentisi olmama, ikinci planda kalma, kendi yetenek ve potansiyellerini azımsama gibi eğilimler görülür.

Nevrotik güç ihtiyacı: Başkaları üzerinde baskın olma durumu, onların şahsına yönelik saygısızlık, güce hayranlık ve çaresizlik korkusu gibi eğilimler görülür.

Başkalarını kullanmaya ve mümkün olan her yoldan onlardan yararlanmaya duyulan nevrotik ihtiyaç: Başkalarını kullanılmaya uygun olup olmama durumlarına göre değerlendirme, insanlara maddi ve manevi zarar verme gibi eğilimler görülür.

Sosyal alanda göze çarpmaya ya da saygınlığa duyulan nevrotik ihtiyaç: Her şey saygınlık değerine göre değerlendirilir.

Kişisel hayranlığa duyulan nevrotik ihtiyaç: Küçük düşürülme, aşağılanma korkusu, öz değerlendirme konusunda başkalarının olumlu geri bildirimleri gibi eğilimler görülür.

Kişisel başarıya yönelik nevrotik hırs: Diğer insanları geride bırakma isteği, kendisinin en iyisi olduğu düşüncesi, büyük başarılar kazanmak için acımasız ve katı davranma, başarısızlık ile karşılaşma korkusu gibi eğilimler görülür.

Öz yeterliliğe ve başarısızlığa duyulan nevrotik ihtiyaç: Kimseye gerek duymamak, insanlara güvenmemek, yakın olma korkusu gibi eğilimler görülür.

Kusursuzluğa ve yanılmazlığa duyulan nevrotik ihtiyaç: Kendisini acımasız kusursuzluğa itme, kendisini suçlama, hata yapma ve eleştirilme korkusu gibi eğilimler görülür (Altıntaş ve Gültekin, 2005).

1.5.4. Bilişsel - Davranışçı Kuram

Mükemmeliyetçilikle ilgili olarak incelenen bir diğer kuram Bilişsel - Davranışçı Kuramıdır. Mükemmeliyetçiliğin bilişsel yönden açıklamasını, bilişsel psikoloji alanında öncü isimlerden olan Beck yapmıştır. Beck'e göre mükemmeliyetçiliğin esasında bilişsel hatalar yer alır. Bireylerin göstermiş olduğu gerek duygusal gerekse davranışsal tepkileri, düşünce yapıları ve inançları tarafından biçimlendirilmektedir. Bireyler günlük hayatlarında olaylarla ilgilenirken kendi yaşantıları üzerine düşünce sahibi olmaktadır. Birey çocukluk döneminden itibaren yaşadıkları birçok olayı olumlu veya olumsuz olarak anlamlandırarak bilişsel temeli oluşturmaktadır. Ayrıca çarpıtılarak anlamlandırmalar da olumsuz olarak bilişsel temelde yer almaktadır. Meydana gelen bu anlamlandırmalar ise sistematik bir algıya dönüşerek bireyin geriye kalan tüm yaşantısını kontrol altına almaktadır. Bireyin kendisini, dünyasını ve geleceğini negatif ve hatalı şekilde algılaması ve anlamlandırması sonucu da bilişsel hatalar ve sözü edilen çarpıtmalar meydana gelmektedir. Beck, sözü edilen bu süreci "bilişsel üçlü" olarak adlandırmaktadır (Karahana ve Sardoğan, 2004).

Beck'e göre, bilişsel-davranışçı kuramında üzerinde durulan, mükemmeliyetçilikle ilişkilendirilen ve yanlışlara sebep olan bilişsel hatalar şu şekildedir (Beck, 2001; akt. Küçü, 2018; Karahan ve Sardoğan, 2004):

Keyfi çıkarım: Bir olay karşısında kesinleşmiş bir kanıt olmamasına rağmen kişinin kesin bir kaniya varmasıdır.

Seçici odaklanma: Bir durum karşısında, bireyin diğer olası sonuçları düşünmeden sadece olumsuz tarafa yönelme ve durumu buna göre değerlendirmesidir.

Aşırı genelleme: Tek olaya bağlı kalarak genel sonuçlara varma durumudur.

Küçümseme ya da büyütme: Bireyin yaşadığı bir olayı, başarısızlığını büyütmesi veya başarısını göz ardı ederek küçümsemesi durumudur.

Ya hep ya hiç düşüncesi: Bireyin yaptığı işi kusursuz olarak ya da tamamen başarılı olarak değerlendirmesi durumudur. Örneğin; "sınavdan en yüksek notu almazsam başarısız olurum." gibi.

Zihinsel süzgeç: Bireyin olayların olumlu yönlerini dikkate almayıp yalnızca negatif yönlerine odaklanması durumudur.

Felaketleştirme: Bireyin diğer ihtimalleri göz ardı edip, kötüyü düşünme ve olayın felaket dolu sonuçlar doğuracağı konusunda kaygılanarak, geleceği olumsuz olarak düşünme durumudur.

Kişiselleştirme: Bireyin kendisi ile kısmen alakalı olan veya hiç alakalı olmayan olayı kendisi ile bağdaştırması ve her şeyi üstüne alınarak kendisini olumsuz sonuçların sebebi olarak görme durumudur.

Zihin okuma: Bireyin diğer insanların ne düşündüğünü bildiğini sanması ve diğerlerinin de kendisinin ne düşündüğünü bildiğini zannetmesi durumudur. Örneğin;

“gösteriyi önden izleyenler alkışlamadı, demek ki pek başarılı bir gösteri değildi.” gibi.

Etiketleme: Mükemmeliyetçi bireyin gösterdiği çaba sonucunda mükemmel olamadığını ve başarısız olduklarını kendilerine etiketlemesi, diğer insanlara karşı olumsuz yargılarda bulunması durumudur. Örneğin; “benden adam olmaz.”, “yaşlı kadına yardımcı olmadım, ben kötü bir insanım.” gibi.

Meli-malı cümleler: Bireyin kendisinin ve diğer insanların davranışlarının nasıl olması gerektiğine dair kesin kurallar belirlemesidir. Bu kurallara uyulmadığı takdirde kötü sonuçlar meydana geleceğine dair abartılı bir düşünceye kapılırlar. Örneğin; “her şeyin en iyisini başarmalıyım, hata yaparsak kötü şeyler olur.” gibi (Beck, 2001; akt. Küçü, 2018; Karahan ve Sardoğan, 2004).

Davranışsal bir bakış açısı olarak mükemmeliyetçilik, bireyin kendisi ve diğer insanlar tarafından ortaya konulan gerçek dışı standartlara ulaşmaya çalışmasıdır. Bilişsel açıdan ise yine kendisi ve başkaları tarafından ortaya konulan gerçek dışı standartlara yönelik tutumlar, inançlar ve değerlendirmeler olarak ifade edilmektedir (Kıral, 2012). Bu kurama göre mükemmeliyetçi bireylerin yaşadığı problem, mükemmel olmalarına yönelik kendileri ile ilgili sürekli olumsuz algı ve düşüncelere kapılmalarıdır. Bu düşüncelere göre hareket ederek beklentilerini yerine getirmek için büyük çaba gösterirler. Ancak bu çaba sonucu beklentilerini tatmin olacak düzeyde yerine getiremediklerinde mutsuzluk ve memnuniyetsizlik yaşarlar (Karahan ve Sardoğan, 2004).

1.5.5. Akılcı - Duygusal Kuram

Akılcı - Duygusal Kuram, 1950'li yıllarda Albert Ellis tarafından ortaya atılmıştır. Ellis'e göre insanlar hem akılcı hem de mantıksızdır. Kişiler yaşanan olaylardan çok çabuk etkilenecek olumsuz ve negatif duygulara kapılabilmektedir. Dolayısıyla bireyin duygusal sorunları da onun mantıksız düşüncelerinden kaynaklanmaktadır. Akılcı - Duygusal Kuramın en önemli noktası düşünce ve duygunun birbirinden bağımsız olmamasıdır. Ellis, asıl hedefler için duygu ve düşüncenin birbiri ile iç içe olduğunu düşünmektedir (Karahan ve Sardoğan, 2004; Altıntaş ve Gültekin, 2005).

Ellis'e göre insanların mantıklı veya mantık dışı düşünmeye yatkınlığı doğuştan gelmektedir. Ona göre insanlar mutluluk ve sevgiye yönelimli oldukları kadar aynı zamanda devamlı hata yapma, anlayışsız olma, mükemmeliyetçilik, kendine zarar verme, erteleme ve kaçınma gibi olumsuz durumlara da yatkındırlar. Ek olarak bireyler öz eleştiri ile kendilerini baskı altında bırakarak olumsuz olarak etkilenirler. Mükemmeliyetçiliği akılcı olmayan inançlar ve negatif bir bakış açısı ile değerlendiren Ellis, insanların yaşamdan keyif almak yerine devamlı olarak kendi özelliklerini ve başarılarını derecelendirdiklerini ifade etmiştir. Ellis, kusursuzluğu isteyen ve bunu zorunluluk olarak kabul eden bireylerin, sergiledikleri performansta ciddi sorunlar ve enerji kaybı meydana geldiğini ifade etmiştir. Dolayısıyla performansı istediği kusursuzluğa ulaşmada yetersiz kalan birey, kendisini başarıya karşı engellenmiş olarak görmektedir (Nelson Jones, 1982).

Ellis'in Akılcı - Duygusal Kuramına göre bir fikir şu durumlarda mantıksızdır (<http://www.rebtnetwork.org/library/ideas.html>, 2006):

- Gerçekliği bozuyor ise,
 - Mantığa aykırı ise,
 - Hedeflere ulaşmayı engelliyor ise,
 - Sağlıksız duygulara yol açıyor ise,
 - Bireyi engelleyip başarısızlığına yol açıyor ise
- (<http://www.rebtnetwork.org/library/ideas.html>, 2006).

Ellis, insanların yaşadığı nevrotik semptomların ve problemlerin altında mantıksız düşünceler ve inançların yatmakta olduğunu düşünmektedir. Bireyin kendisini yaptığı her işte fazlasıyla başarılı olması gerektiğine inandırması ve hata yapmanın bir felaket olduğu düşüncesine kapılması kişinin mantıksız inanç ve davranışlarıdır. Bu gibi durumlar da mükemmeliyetçi olma inancı ile yakından ilgilidir ve bireylerin bu düşüncelerinden vazgeçmemeleri onları duygusal rahatsızlıklara itmektedir (Karahan ve Sardoğan, 2004).

Ellis, bireyleri nevrotik olmaya iten mantık dışı düşünce ve inanışları şu şekilde açıklamıştır (<http://www.rebtnetwork.org/library/ideas.html>, 2006; Altıntaş ve Gültekin, 2005):

1. Yetişkin bir birey için toplum tarafından onaylanmak, sevilme ve takdir edilmek ciddi bir zorunluluktur.
2. Saygı görmek ve değerli bir kişi olmak için mümkün olan her bakımdan yeterli ve başarılı olunmalıdır.
3. Bazı insanlar hain, kötü ve günahkârdır. Öyleyse şiddetle cezalandırılmalı ve suçlanmalıdır.
4. Çevrede olan olayların bireyin istediği şekilde olmayışı korkunç ve felaket bir durumdur.
5. İnsanların mutsuzluğu kendisinden değil dışarıdan kaynaklanır ve bireyin bunları kontrol edecek yetkisi hiç yoktur veya yetersizdir.
6. Tehlikeli ve korkutucu olaylar hakkında kaygılanmalı ve bunların olma olasılığı asla unutulmamalıdır. Bu mantık dışı bir düşüncedir. Rasyonel birey korkutucu ve tehlikeli durumların üzerine gider, nevroitik birey ise bundan kaçınır.
7. Hayattaki zorluklardan kaçınmak, onların sorumluluğunu almaktan daha kolaydır.
8. Birey güvenebileceği ve kendini daha güçlü hissettirecek insanlara ihtiyaç duyar. Dolayısıyla başkalarına bağımlı olmalıdır.
9. Bireyin geçmişte yaşadığı olaylar bugününü de belirleyen faktörlerdir. Geçmişte yaşadığı olayın etkisi benzer şekilde devam eder. Rasyonel birey geçmiş ile bugünün farklı olacağı görüşündedir.
10. Birey, başka insanların sıkıntıları ve sorunlarından dolayı üzüntü duymalıdır. Rasyonel birey başka insanların davranışlarının saygı duyulma gerekliliğini kendisi sınırlar.
11. Her soruna mutlaka mükemmel ve doğru bir çözüm bulunmalıdır ve bulunmadığı takdirde sonuçları korkunç olur. Rasyonel birey bir sorunun en olası çözümünü araştırıp makul olanı seçer.
12. İnsanlara evrensel bir derecelendirme yapılır ve değerleri performanslarının kalitesine bağlıdır.

Bu düşünceler duygusal sorunlara ve nevrozlara sebep olmaktadır. Bireyler bu düşüncelere bir süre inandıktan sonra devamlı bunlara bağlı kalırlar ve ürkek, çekingen, sürekli kendisini haklı olarak gören bir hal alarak yaşantılarını kendi

kendilerine zorlaştırmış olurlar (<http://www.rebtnetwork.org/library/ideas.html>, 2006; Altıntaş ve Gültekin, 2005).

1.6. Mükemmeliyetçilik İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Mükemmeliyetçilikle ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde, yurt dışında ve öncelikle psikoloji alanında yapılan araştırmaların sayısı oldukça fazladır. Yurt içinde yapılan araştırmaların ise yetersiz olduğundan söz etmek mümkündür. Özellikle turizm alanında mükemmeliyetçilikle ilgili sayılı çalışma bulunmaktadır. Bu bölümde mükemmeliyetçilikle ilgili yerli ve yabancı yazında yer alan çalışmalar incelenmiştir.

Mısırlı Taşdemir (2003), üstün yetenekli çocuklarda mükemmeliyetçilik, sınav kaygısı, kontrol odağı, öz yeterlilik ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 489 öğrenci ile çalıştığı bu araştırma sonuçlarına göre üstün yetenekli öğrencilerde mükemmeliyetçilik ile sınav kaygısı arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Ek olarak, mükemmeliyetçiliğin cinsiyetler arası farklılaştığı sonucuna da ulaşılmıştır. Kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha fazla mükemmeliyetçi oldukları görülmüştür (Mısırlı Taşdemir, 2003).

Tuncer ve Voltan Acar (2006) tarafından yapılan, “Kaygı Düzeyleri Farklı Üniversite Hazırlık Sınıfı Öğrencilerinin Mükemmeliyetçilik Özelliklerinin İncelenmesi” adlı araştırma, Hacettepe Üniversitesi Yabancı Diller Yüksek Okulu’nda öğrenci olan 96 kız ve 82 erkek öğrenciyi kapsamaktadır. Kaygı düzeyinin cinsiyet, algılanan kişilik yapısı, algılanan beden imgesinin mükemmeliyetçilik özelliklerine ortak etkisinin anlamlı olmadığı görülmüştür. Başka bir bulguya göre ise; kaygı düzeyi yüksek olan öğrencilerin başkalarınca belirlenen mükemmeliyetçilik düzeyleri, kaygı düzeyleri düşük olan öğrencilere göre yüksek çıkmıştır. Cinsiyet değişkeninin başkalarınca belirlenen mükemmeliyetçilik düzeyinde farklılaştığı görülmüştür. Erkek öğrencilerin başkalarınca belirlenen mükemmeliyetçilik düzeyinin kız öğrencilere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Tuncer ve Voltan Acar, 2006).

Sapmaz (2006), Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencileri ile çalıştığı ve 2500 öğrenciyi kapsayan araştırmasında, öğrencilerin uyumlu ve uyumsuz mükemmeliyetçilik özelliklerini psikolojik belirti düzeyleri açısından incelemiştir ve mükemmeliyetçiliğin sadece olumsuz bir kişilik bozukluğu olmadığını ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırma sonuçlarında, mükemmeliyetçi olmayan üniversite öğrencilerine göre farklı mükemmeliyetçilik özelliği gösteren öğrencilerin somatizasyon düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Ancak; obsesif kompulsif, kişiler arası duyarlılık, depresyon, anksiyete, öfke, düşmanlık ve genel psikoloji belirtileri arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Cinsiyet değişkenine göre ise, mükemmeliyetçi özellik taşıyan öğrenciler ile uyumlu uyumsuz mükemmeliyetçilik özelliği taşıyan öğrenciler arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Elde edilen tüm bu sonuçlar ile psikolojik belirti düzeyi en yüksek olan grubun uyumsuz mükemmeliyetçiler olduğunu, onlardan düşük düzeyde psikolojik belirti gösterenlerin mükemmeliyetçi olmayanlar olduğunu ve uyumlu mükemmeliyetçilerin ise en düşük düzeyde psikolojik belirtilere sahip olduğunu ortaya koymuşlardır (Sapmaz, 2006).

Altun ve Yazıcı (2010), yaptıkları çalışmada öğrencilerin olumlu ve olumsuz mükemmeliyetçilik özellikleri ile akademik başarıları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma grubu, Trabzon ilinde 19 farklı ilköğretim okulunda eğitim gören 571'i kız 529'u erkek öğrenciden oluşan 1100 kişiden oluşmaktadır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, öğrencilerin olumlu mükemmeliyetçilik düzeyleri ile akademik başarıları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Olumsuz mükemmeliyetçilik düzeyi ile akademik başarı arasındaki ilişkinin ise negatif yönde olduğu bulunmuştur (Altun ve Yazıcı, 2010).

Eren (2013), İstanbul ilinde uluslararası zincir otel işletmelerinde çalışan orta kademe mutfak yöneticilerinin mükemmeliyetçiliklerinin iş performansına etkisini incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre orta kademe mutfak yöneticilerinin kendilerine yönelik mükemmeliyetçilik düzeyleri ile iş performansları arasında bir ilişki bulunmamıştır. Ancak çalışanların kendine yönelik mükemmeliyetçilikleri ile kurumsal performansları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Başka bir bulguya göre ise, çalışanların başkasına yönelik mükemmeliyetçilik düzeyinin iş

performansları üzerinde olumlu ancak düşük bir etkisi vardır. Çalışanların başkasına yönelik mükemmeliyetçiliklerinin kurumsal performansları üzerinde çok fazla etkisi olmadığı da bir diğer sonuçtur. Ancak çalışanların başkalarının belirlenen mükemmeliyetçilik düzeylerinin iş performansları üzerinde bir etkisi bulunmazken, kurumsal performansları üzerinde etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Bu araştırma ile Hewitt ve Flett tarafından savunulan mükemmeliyetçiliğin 3 boyutuna ek olarak “mükemmeliyetçi beklentiler” adında yeni bir boyut geliştirilmiştir. Çalışanların mükemmeliyetçi beklentilerinin iş performansı üzerinde etkisi vardır ancak bu etkinin negatif yönlü olduğu bulunmuştur. Son olarak mükemmeliyetçi beklentilerin kurumsal performans üzerinde etkisinin olduğu sonucuna varılmıştır (Eren, 2013).

Tan (2018), çalışanların bireysel mükemmeliyetçilik algılarının müşterilerin hizmet kalitesi algıları ile ilişkisini incelemiştir. Araştırmanın evreni Kıbrıs Arçelik A.Ş.'de çalışan 16 teknisyen ve servis hizmeti alan müşterilerden oluşmaktadır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, çalışanların mükemmeliyetçilik algısının müşteri hizmet kalitesi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Tan, 2018).

Gök (2019), mükemmeliyetçilik algısının kariyer planlama sürecindeki etkisi üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırma grubu, Tekirdağ ilinin Çorlu ilçesinde bulunan Coca Cola şirketinde çalışan 133 personelden oluşmaktadır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre sosyal odaklı mükemmeliyetçilik algısının kariyer planlamada anlamlı bir etkisi olmadığı, kendine yönelik mükemmeliyetçiliğin ise tek başına anlamlı bir etkisi olmadığı ancak, başkasına yönelik mükemmeliyetçilik algısının kariyer planlama süreci üzerinde anlamlı düzeyde etkisi olduğu anlaşılmıştır. Elde edilen bu bulgular sonucunda mükemmeliyetçilik ile kariyer planlama süreci arasındaki ilişkinin anlamlı ve pozitif olduğu saptanmıştır (Gök, 2019).

Mitchelson ve Burns (1998) araştırmalarında, çalışan annelerin iş yerinde ve evde mükemmeliyetçilik algılarını incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre mükemmeliyetçiliğin iş yerinde tükenme ile ve evde ebeveyn sıkıntısı ile pozitif ilişkili olduğu görülmüştür. Olumsuz mükemmeliyetçilik ve sosyal odaklı mükemmeliyetçiliğin iş yerinde tükenmişlik ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Genel olarak çalışan annelerin mükemmeliyetçilik algısı ile ikili rolleri arasında olumsuz

bir ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Ancak annenin iş yerindeki mükemmeliyetçiliği evdeki mükemmeliyetçiliğine göre daha fazla olduğu bulgusu elde edilmiştir (Mitchelson ve Burns, 1998).

Rice ve Mirzadeh (2000), üniversite öğrencileri ile yaptıkları araştırmalarında mükemmeliyetçilik türleri arasındaki farklılıklar ile mükemmeliyetçiliğin bağlanma, akademik başarı ve depresyonla ilgisini incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre uyumlu mükemmeliyetçilerin uyumsuz mükemmeliyetçilere göre akademik başarılarının daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca uyumlu mükemmeliyetçilerin uyumsuz mükemmeliyetçilere oranla daha güvenli bağlanma ilişkileri olduğu görülmüştür. Başka bir sonuca göre ise uyumsuz mükemmeliyetçilerin uyumlu mükemmeliyetçilere göre daha fazla depresyona eğilimli olduğu elde edilmiştir. Bütün bunların sonucunda, uyumlu mükemmeliyetçiler akademik başarı ve duygusal olarak avantajlı iken, uyumsuz mükemmeliyetçiler ise olumsuz duygusal etkiler ve negatif akademik etkileri ortaya çıkardığı için dezavantajlıdır (Rice ve Mirzadeh, 2000).

Flett ve Hewitt (2005), mükemmeliyetçiliğin tehlikelerini sporcuların başarısı açısından ele almışlardır. Mükemmeliyetçiliğin başarısızlık karşısında depresyon gibi olumsuz sonuçları vardır. Başarılı olan mükemmeliyetçilerin böyle bir sorunu yaşaması daha az olasıdır. Mükemmeliyetçi sporcuların başarılı olduklarında, zorluklarla ve sıkıntılar ile mücadele etmek için görev odaklı bir yaklaşım geliştirmeleri durumunda bir dereceye kadar mükemmeliyetçiliğin tehlikelerinden korunacakları ifade edilmektedir. Ancak bu zorluklarla mücadele etmenin önemli kriteri kişisel standartları mevcut seviyeye göre belirlemektir. Beceri seviyesi düşük olan sporcu bireyler, bu seviye düşüklüğünü telafi etmek için çok çaba gösterirler ve tatminsizlik yaşarlar. Hatalara odaklanan, kendinden şüphe duyan mükemmeliyetçi sporcular için risk seviyesi daha yüksektir. Araştırma bulgularına göre Flett ve Hewitt, literatürle tutarlı olarak mükemmeliyetçiliğin sporcularda olumsuz bir faktör olduğu sonucuna varmışlardır. Sonuç olarak, mükemmeliyetçi sporcuların başarılı olması kendilerine yükledikleri kişisel amaçları ile ilişkilidir (Flett ve Hewitt, 2005).

Stoll, Lau ve Stoeber (2008), yaptıkları araştırmada 112 sporcu ile çalışmışlardır ve mükemmeliyetçiliğin sporcuların performanslarına olan etkisini incelemişlerdir. Bazı araştırmacılar mükemmeliyetçiliği sporcularda ayırt edici bir özellik olarak tanımlarken, diğerleri mükemmeliyetçiliği performansı zayıflatan olumsuz bir özellik olarak ele almışlardır. Bu araştırmada mükemmel olmak için çaba gösterme ve kusurlara olumsuz tepkiler gösterme olarak mükemmeliyetçiliğin iki yönü incelenmiştir. Araştırma bulgularına göre, antrenman sırasında mükemmellik için abalamanın verilecek yeni bir görevde daha yüksek performans göstermede etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte kusurlara ve hatalara karşı verilen tepkiler sporcuların performanslarını olumsuz şekilde etkilemeyip, performanslarında artış olmasını sağlamıştır. Bu bulgular sonucunda, mükemmeliyetçiliğin genellikle sporcunun performansını zayıflatan olumsuz bir özellik olmadığı elde edilmiştir (Stoll, Lau, ve Stoeber, 2008).

Stoeber, Chesterman ve Tarn (2010), yaptıkları araştırmada 100 niversite ğrencisi üzerinde çalışarak, görev zamanı ile mükemmeliyetçi zorluklar ve görev performansı arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmadan elden edilen bulgulara göre; mükemmeliyetçilik, görev zamanı ve görev performansı ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahiptir. Diğer bulgulara göre, mükemmeliyetçi öğrenciler için görev performansının doğruluğu ve gösterilen titizlik hıızdan daha önemlidir. Ek olarak görev zamanının, mükemmeliyetçilik ile görev performansı arasında da aracılık ettiği görülmüştür. Bu bulgular neticesinde mükemmeliyetçi olan öğrencilerin, mükemmeliyetçi olmayan öğrencilere göre daha fazla zaman harcayarak daha yüksek performans gösterdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Mevcut bulgular, mükemmeliyetçiliğin yüksek performansla ilişkili olduğunu da göstermiştir (Stoeber, Chesterman ve Tarn, 2010).

Philp, Egan ve Kane (2012), yaptıkları araştırmada, iş yerinde mükemmeliyetçilik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Elde edilen bulgulara göre, hata yapma endişesi çalışmaya fazla bağımlı olma durumuna sebep olarak tükenmişliğe yol açmıştır. Bu sonuçlar bireylerin nevroitik mükemmeliyetçiliğin parçası olan hata yapma endişesine kapılmaları durumunda, iş yerinde yüksek standartlara ulaşmak zorundalığının tükenmişlik ile ilişkili olduğunu göstermektedir. ngrldğ gibi mükemmeliyetçilik ile tükenmişlik arasında bir ilişki ortaya çıkmıştır. Ek olarak işe

bağlılığın stres ve yorgunluk ile de ilişkili olduğu görülmüştür (Philp, Egan ve Kane, 2012).

Rice ve Richardson (2014), 506 üniversite öğrencileri üzerinde yaptıkları araştırmada mükemmeliyetçiliğin ölçülmesi ve sınıflandırılmasını incelemiştir. Mükemmeliyetçi bireyler daha fazla yüksek standartlara sahip olmaları özelliği ile mükemmeliyetçi olmayan bireylerden ayrılmaktadırlar. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, uyumsuz mükemmeliyetçiler baskılama, algılanan stres ve depresyon değişkenlerinde en yüksek puanı alırken, uyumlu mükemmeliyetçiler ise algılanan stres ve depresyon değişkeninde en düşük, yeniden değerlendirme değişkeninde ise en yüksek puana sahiptirler. Her iki mükemmeliyetçilik grubu da hata yapma endişesi taşımaktadır ancak bu durumun uyumsuz mükemmeliyetçiler için daha sorunlu olduğu sonucuna varılmıştır (Rice ve Richardson, 2014).

Kanten ve Yeşiltaş (2015), olumlu ve olumsuz mükemmeliyetçiliğin işe katılım, psikolojik iyi oluş ve duygusal tükenme üzerindeki etkilerini araştırmayı amaçlamışlardır. Araştırmanın evrenini otellerde yönetici olarak görev yapan 146 çalışan oluşturmaktadır. Elde edilen bulgulara göre, olumlu mükemmeliyetçilik işe katılım ve psikolojik iyi oluş üzerinde olumlu etkiye sahipken duygusal tükenme ile doğrudan bir ilişkisi yoktur. Ek olarak olumsuz mükemmeliyetçilik psikolojik iyi olma durumunu olumsuz etkilerken işe katılım ve duygusal tükenme üzerinde doğrudan bir etkisi yoktur. Bu nedenle olumlu ve olumsuz mükemmeliyetçilik ile duygusal tükenme arasındaki ilişkilerde psikolojik iyi oluşun aracı rolü vardır. Tüm bu sonuçlar bireyin işe katılımı, psikolojik iyi olma ve duygusal tükenme düzeylerinin mükemmeliyetçilik türüne bağlı olarak olumlu ya da olumsuz etkilendiğini göstermektedir (Kanten ve Yeşiltaş, 2015).

Bouguettaya, Moulding, King ve Harrold (2019), araştırmalarında sosyal olarak belirlenen mükemmeliyetçiliğin grup içi etki, olumsuz baskı ve kadınlarda beslenme bozukluğu arasındaki ilişkisini incelemiştir. Araştırma, diyet uygulayan 147 kadın üzerinde yapılmıştır. Sosyal olarak belirlenen mükemmeliyetçilik genellikle beslenme bozukluğu için önemli bir risk faktörü olarak kabul edilir. Elde edilen araştırma sonuçlarına göre olumsuz baskı, sosyal olarak belirlenen

mükemmeliyetçilik ile yeme bozukluğu arasında aracı görevi görmektedir. Kadın merkezli sosyal olarak belirlenen mükemmeliyetçiliğin, olumsuz baskı durumunda yeme bozukluğu davranışı olasılığını da arttırdığı görülmüştür. Başka bir deyişle, diğer kadınlardan gelen bu mükemmeliyetçi baskı biçimi, öz kontrolü kaybetme ve takiben yeme bozukluğu ile ilişkilidir. Bu araştırma sonucunda, yeme bozukluğu olan kadınlarda mükemmeliyetçilik standartlarına ulaşamamanın büyük sıkıntıya neden olduğu görülmüştür (Bouguettaya vd., 2019).



İKİNCİ BÖLÜM

İŞ PERFORMANSI

2.1. Performans ve İş Performansı Kavramları

İnsan hayatının çoğu zamanı birçok alanda çaba göstermekle geçmektedir. Bu çaba ve uğraşlar ancak anlamlı, verimli ve bilinçli olduğu zaman iş niteliği kazanabilmektedir. Özellikle işletmecilik alanında kökeni iş kelimesinden gelen işbirliği, işgören, işveren, iş güvenliği gibi birçok kelime ile karşılaşılmaktadır. Bu nedenle iş kelimesinin çeşitli alanlarda farklı tanımları bulunmaktadır (Sabuncuoğlu, 1991).

Ekonomik anlamda iş kelimesi, insanların hayatlarını devam ettirebilmek veya buldukları ekonomik seviyeyi yükseltmek amacıyla ortaya çıkardıkları fiziksel ve düşünsel çaba anlamını taşımaktadır. Sosyal anlamda ise, insanlar arasında bir bağ oluşturulmasını, buldukları toplumda toplumsal kuralların kişiler tarafından anlaşılmasını sağlayan bir araçtır. Freud ise iş kelimesini “*bireyi kişisel sorunlarından arındıran ve topluma karşı koruyan bir araç*” şeklinde tanımlamıştır (Sabuncuoğlu, 1991).

İşletmelerde iş kadar büyük önem taşıyan bir diğer kavram olan işgören kelimesi, özellikle mal ve hizmet üreten kamu veya özel işletmelerde yaygın olarak kullanılmaktadır. İşgören, işletmede yönetimle ilişkili olarak çalışan ve istenilen işi yerine getirmekle görevli olan kadın ve erkek personelin tamamına verilen isimdir (Sabuncuoğlu, 1991).

Hizmet sektöründe yer alan ve direkt müşteriler ile etkileşim içinde olan işletmeler bilindiği üzere yoğun rekabet ortamından etkilenmektedir. Bu işletmeler sundukları hizmet kalitesini, müşterilerin beklediği hizmet kalitesi seviyesinin de üzerinde sunulması, dolayısıyla müşteri memnuniyetinin de yüksek düzeyde olmasını sağlamaları, başarı elde etmeleri ve sadık müşteriler oluşturabilmeleri için büyük öneme sahiptir. Rekabet şartlarına uygun şekilde yönetilen işletmelerin çalışanlarının standartların dışına çıkarak üstün performans sergilemeleri aynı zamanda işletmenin de rakiplerinden üstün olmasını sağlamaktadır. Dolayısıyla yüksek performans ile yüksek verim elde edilmektedir. Üretim faktöründe önemli rol oynayan işgörenlerin performansları işletmelerin başarıyı yakalamalarında önemli role sahiptir (Köroğlu, 2011; Camcı, 2013).

Günümüzde işletmelerde rastlanan en büyük sorunlardan biri, çalışanlara yüklenen sorumluluk ve görevlerin ne derece yerine getirildiğinin veya çalışanların iş yapma kapasitelerinin ne derece olduğunun belirlenmesidir. Bu sorun, işletmelerde performans kavramının öneminin fark edilmesini sağlamıştır (Çalık, 2003; akt. Bayram, 2006). Literatürde çok sık karşılaşılan performans kavramına ait bazı tanımlamalar aşağıda yer almaktadır.

Performans kavramı, dilimize Fransızcadan geçen bir kavram olarak Türk Dil Kurumu Sözlüğünde “başarım” olarak tanımlanmıştır. Başarım kavramı ise, “elde edilen bir başarı”, “herhangi bir olayı veya durumu başarma isteği ve gücü”, “kişinin yapabileceği en iyi derece performans” ve “herhangi bir eseri, oyunu, işi vb.ni ortaya koyarken gösterilen başarı, performans” olarak tanımlanmıştır (TDK).

Performans, insan hayatında önemli yeri olan, karşılaştırılması ve değerlendirilmesi oldukça zor bir kavram olarak literatürde farklı tanımlamalar ile yer almaktadır. Günlük hayatımızda yer aldığı anlamı ile performans kavramı, hedefe ulaşmak amacıyla gösterilen çaba olarak tanımlanmaktadır (Kutal ve Büyüksulu, 1996; akt. Aytok, 2004).

Performansın sözlük anlamı; başarı, bir işi olumlu bir şekilde sonuçlandırmak veya kişinin üzerine düşen görevi etkili bir şekilde tamamlamasıdır. İşlevsel olarak

bakıldığında ise performans, verilen görev ve kişi ile alakalı olup, görevin gereği olarak başlangıçta belirlenen hedefleri karşılayacak şekilde görevin tamamlanması ve belirlenen amaca ne derece ulaşıldığının ifade edilmesidir (Bingöl, 1990). Yıldız, Çetinyokuş ve Dağdeviren (2008) ise performans kavramını *“bir kişinin sahip olduğu potansiyel veya reel bilgi beceri ve kabiliyetlerini hedeflerine veya beklentilerine ulaşmak için ne ölçüde kullanılabildiğini tanımlayan bir kavram”* şeklinde açıklamışlardır (Yıldız vd., 2008).

Performans, hedefe ulaşmak amacıyla yapılan planlı faaliyetler neticesinde ulaşılan nicel ve nitel olarak belirleyen bir kavram olup, mutlak ve göreceli olarak ifade edilmektedir. Genel anlamda performans, hizmetteki etkinlik ve üretimdeki verimlilik (Kubalı, 1999).

Performansın işletmelerde yöneticiler açısından önemi oldukça büyüktür ve işgörenin gösterdiği çalışma tutumunun bir çıktısıdır. Performans, çalışan insanların, bağlı oldukları birimlerin ve işletmenin hedeflerine, miktar ve kalite olarak katkılarının toplam ölçüsüdür. Dolayısıyla bireysel iş performansının etkili veya yetersiz olması durumundan işletmeler de etkilenmektedir. İşletmenin performansının yüksek olması yöneticinin sorumluluğunda olduğundan, işgörenin performansının da yüksek olması yine yöneticinin görev ve sorumluluğudur (Çalık, 2003; akt. Bayram, 2006).

Performans konusunda araştırmalar yapan ve model oluşturan Campbell (1990), performansı açıklamak için 8 boyut belirlemiştir. Bunlar (Çelik, Turunç ve Demirkaya, 2011);

- Bireylerin üstlendikleri işe özgü görev yeterlilik davranışları,
- İşe özgü olmayan fakat işle ilgili yeterlilik,
- İş ortamında değerlendirmeye tabi yazılı ve sözlü iletişim yeterliliği,
- Kişilerin olağanüstü veya normal durumlar karşısında gösterdikleri çabalar,
- Kişilerin kurallara uyma veya hatalardan kaçınmasını içeren kişisel disiplini koruması

- Kişinin grup üyeleri ile dayanışma içerisine girerek ekip performansının başarısı için çaba göstermesi,
- Yönetme ve liderlik etme,
- Direkt yönetmekle ilgili olmayan ancak gruba ve örgüte hizmet eden yönetsel ve idari performanstır.

Buna ek olarak Murphy (1994) yaptığı bir çalışmada performansı oluşturan faktörleri 4 boyutta incelemiştir. Bunlar;

- Göreve odaklanan davranışlar,
- Kişilerin birbirleri ile olan ilişkisine yönelik davranışlar,
- İş ile ilgili olmayan davranışlar,
- Zararlı davranışlardır.

Literatürde performans teorilerinden yola çıkarak üç tür performans perspektifine değinilmiştir. Bunlar, bireysel farklılıklar perspektifi, durumsal perspektif ve performans düzenleme perspektifidir (Ramawickrama, Pushpakumari ve Opatna, 2017).

Bireysel farklılıklar perspektifi: Bu bakış açısı bireyler arasındaki performans farklılıklarına dikkat çeker. Bireylerin kişilik, bilişsel yetenek, motivasyon ve mesleki tecrübeyi içeren kişisel kapasiteleri iş performansı üzerinde bir etkiye sahiptir. Diğer yandan performans iyileştirme gibi bazı eğitim programları da iş performansının artırılmasını sağlamaktadır.

Durumsal perspektif: Bireyin çevresinde bulunan ve performansında olumlu etki yaratan, destekleyen veya performansın gelişmesine engel olan faktörleri ifade eder. Bu bakış açısı “hangi durumlarda bireyler en iyi performansı gösterir?” sorusunu esas almaktadır. İşin niteliği, görev stresi ve durumsal kısıtlamalar bireysel iş performansını etkileyebilir.

Performans düzenleme perspektifi: Diğer perspektiflerden farklı bakış açısına sahip olan bu perspektif, performans sürecinin sadece kendisine odaklanır ve onu bir

eylem süreci olarak kavramsallaştırır. Bununla birlikte bu bakış açısı, iş performansının artırılmasını sağlayan hedef belirleme, iş tasarımı ve eğitim gibi örgütsel faaliyetleri de dikkate alır.

Yapılan tanımlardan yola çıkarak performans kavramını özetle; bir kişi, grup veya örgütün, bir işi önceden belirlenen koşullar çerçevesinde tamamlamak amacıyla göstermiş olduğu çaba, sonuçlar ve başarı düzeyi şeklinde tanımlamak mümkündür.

Literatür incelendiğinde iş performansı kavramı “bireysel iş performansı”, “işçi performansı” gibi farklı şekillerde karşımıza çıkmaktadır. Farklı araştırmacılar tarafından yapılan iş performansı tanımlarının bazıları aşağıda verilmiştir.

Tablo 2.1. İş Performansı Tanımları

YIL	ARAŞTIRMACI	İŞ PERFORMANSI TANIMI
1974	Porter ve Lawyer	Belirli bir durumda bireysel yetenek, beceri ve çabanın işlevidir.
1984	Bernardin ve Beatty	Belirli bir görev fonksiyonu tarafından veya belirli bir sürede aktivite sırasında üretilen sonuçların kayıdır.
1986	Hunter	Bir çalışanın çalışmasının tek sonucudur.
1990	Campbell	İşletmenin hedeflerine uygun davranışlar veya eylemler.
1993	Borman ve Motovidlo	İş performansının 3 önemli özelliği şu şekildedir: 1. İş performansı sonuçlardan çok davranış açısından tanımlanmalı, 2. İş performansı sadece işletmenin hedefleri ile ilgili davranışları içerir, 3. İş performansı çok boyutlu bir kavramdır.
1998	Ferris vd.	İş performansı yetenek, çaba ve fırsatlara bağlıdır veya bunların bir sonucudur.
1998	Bernardin ve Russell	Belirli bir süre boyunca belirli bir iş fonksiyonu veya faaliyet için üretilen sonuçların kayıdır.
2000	Viswesvaran ve Ones	Çalışanların işletmenin hedeflerine bağlı olarak ortaya çıkardığı, örgütsel hedefe katkı sağlayan eylem ve davranışlardır.
2002	Mathis ve Jackson	Çalışanların işletmeye sağladığı katkıdır.
2007	Griffin	Çalışanların davranışlarının toplamıdır.
2008	Pushpakumari	Çalışanın işini genişletme açısından verdiği çabadır.
2009	Stewardt ve Brown	Çalışanların kendilerini istihdam eden işletmelere yaptıkları katkılarıdır.
2015	Opatha	Çalışanın görev ve sorumluluklarını ne derecede yerine getirdiğidir. İş performansını ölçmenin iki temel kriteri iş miktarı ve işin kalitesidir.

Kaynak:(Ramawickrama vd., 2017).

Bu farklı tanımlara göre iş performansının ilk olarak Porter ve Lawyer (1974) tarafından belirli bir durumda kişisel yetenek, beceri ve çabanın bir işlevi olduğu düşünülmüştür. Diğerleri ise bu kavrama vurgulanan birkaç unsur ekleyerek iş performansı,örgütsel hedeflerle ilgili olan bireysel davranış olarak kabul edilmiştir.

Murphy (1989) ise, iş performansının sonuçtan çok davranış açısından tanımlanması gerektiğine değinmiştir. Campbell vd. (1990) bir niteliğin, sonucun veya bir faktörün iş performansı olarak değerlendirilemeyeceğinden, davranışların da önemli olduğundan bahsetmiştir. Dolayısıyla iş performansını çok boyutlu bir yapı olarak tanımlamıştır (Ramawickrama vd., 2017).

Çakmak ve Ocaklı (2006) iş performansını, örgütteki çalışanların maddi ve manevi faktörlerinden en yüksek düzeyde faydalanma derecesidir şeklinde tanımlamıştır. Dolayısıyla tüm bu faktörler değerlendirildiğinde, elde edilen sonuçlar örgütün daha önceden belirlenen amaç, hedef ve misyonuna uygun ise hedeflenen performans düzeyine ulaşıldığını veya yaklaşıldığını göstermektedir (Çakmak ve Ocaklı, 2006). Barutçugil (2002) tarafından ise iş performansı, bir işletmede kendi gereksinimlerini karşılamak için görev ve sorumluluklar alan insanın, istediğini elde etmek için harcadığı zaman ve çabanın sonucu şeklinde tanımlanmıştır (Barutçugil, 2002).

Chei, Yee, Men ve Bee (2014) iş performansının iş ile ilişkin faaliyetler olduğunu ve bu faaliyetlerin çalışanlar tarafından ne derece başarılı yerine getirildiğinin iş performansı ile ilgili olduğunu belirtmişlerdir. Onlara göre her çalışanın göstermiş olduğu davranışlar iş performansı kavramını içermemelidir. Çünkü çalışanlar işletmenin amacı olan satışlarını artırmak ve kâr elde etmek gibi işletmeye fayda sağlayan ihtiyaçlara göre davranış gösterirler (Chei vd., 2014). Ertan (2008) ise iş performansı tanımlarındaki “herhangi bir işin başarı ile tamamlanması” algısına dikkat çekerek, işi en iyi derecede yerine getirmenin her zaman yeterli olmadığını savunmuştur. Örneğin, bir otel çalışanı olan aşçının müşterilere mükemmel yemekler sunması performansının değerlendirilmesi için tek kriter olmamaktadır. Ekip arkadaşları ve diğer departmandaki çalışanlar ile iletişimi, hijyen şartlarına dikkat etmesi gibi davranışları da çalışanın performansını etkileyen ölçütlerdir (Ertan, 2008).

İşletmelerin başarılı olabilmelerindeki en önemli ölçüt çalışanların gösterdiği performanstır. Başka bir deyişle, çalışanların performansının artması işletmenin de performansını olumlu şekilde etkileyecektir. Bu olumlu etkiyi elde etmenin yolu ise yöneticilerin çalışanlara kendilerini yetkin ve yaptıkları işi de önemli ve anlamlı

bulmalarını sağlayacak bir çalışma ortamı oluşturmalarından geçmektedir (Çöl, 2008).

Örgütlerin hedeflerine ulaşmasında iş performansı önemli olduğu kadar çalışanların da görevlerinde yüksek performans göstermeleri, kendileri için oldukça önemlidir. Görevlerini yüksek başarı ile eksiksiz yerine getiren işgörenler, işletmeye sağladıkları fayda ile gurur kazandıkları gibi kariyerlerinde daha kolay ilerleyebilme, daha fazla kazanç sağlama gibi önemli imkânları da kazanmış olurlar (Sonnentag ve Frese, 2002). Yapılan tanımlardan yola çıkarak kısaca iş performansı, işgörenlerin hem kendi başarısı hem de örgütün başarısı için gösterdikleri çaba olarak tanımlanabilir.

2.2. İş Performansının Önemi

İş performansı örgütlerde önemli olduğu kadar çalışanların hem kendi hem de içinde bulunduğu toplum açısından da önemi büyüktür. İşgörenlerin görevlerini yerine getirirken sergiledikleri performansın artması ile örgüte sağladıkları yarar da artmaktadır. İşletme yöneticileri örgütün başarısı için yüksek performansa sahip kişileri işe almak isterler. Çünkü çalışanların sergiledikleri yüksek performans örgütün kaliteli hizmet üretimi ve rekabet üstünlüğü sağlama gibi amaçlarına ulaşmasına yardımcı olurken düşük performans göstermeleri de işten çıkarma, gerileme gibi olumsuz durumlara sebep olmaktadır. Örgüte fayda sağlayan işgören de terfi, kazanç artması, işletmede devamlılık gibi imkânlardan yararlanarak hem kendi amacına hem de örgütün amacına ulaşmasını sağlamaktadır (Ertan, 2008).

İş performansı, çalışanların yetkinliğinin ve başarısının bir göstergesidir. İşletmelerin yüksek performansa sahip çalışanlara daha çok değer verdikleri ve onlar ile çalışmak istedikleri bilinen bir gerçektir. Ayrıca çalışanların bu performansı, kendisinin çevresi ve yöneticiler tarafından takdir edilmesini ve ödüllendirilmesini sağlamaktadır. Dolayısıyla çalışanlar motive olarak kendini geliştirir ve daha iyi bir performans için daha çok çalışabilirler. Diğer yandan, yapılan işe odaklanamayan, motive olamayan ve yöneticiler tarafından takdir edilme ihtiyacı hissetmeyen

çalışanlar iş yapma çabalarında kendilerini sınırlandırabilir. Böylece sadece standart ve kabul edilebilir düzeyde performans gösterebilirler (Yun, Takeuchi ve Liu, 2007).

Performans düzeyi, genel olarak çalışanların zihinsel yeteneklerine, bireysel özelliklerine, değer ve inançlarına bağlıdır. Fakat işletmeler işe almada veya çalışanın terfi olmasında kişinin özelliklerine ve yeteneklerine daha fazla önem vererek inanç ve değerleri geri plana atmaktadırlar. İnsanlar işe başlarken birçok hedef ve beklenti içerisine girerler. Çalışanlar için önemli olan beklentilerin karşılanması durumu, kişinin iş tatmininin ve motivasyonunun artmasını sağlamaktadır. Bu durum işletmeye pozitif bir etki sağlamaktadır (Uygur, 2007).

Çalışanların performansı, örgütlerin verimliliği, başarısı ve gelişmesi için son derece önemlidir. Campbell'in performans tanımında ortaya koyduğu “sadece faaliyetin sonucunun değil aynı zamanda faaliyetin kendisinin de önemli olduğu” görüşü ile işgörenin örgütün amaçlarına uygun davranışları ile de nitelendirilmesini savunmuştur (Uygur, 2007).

Çalışan performansının önemli olduğu işletmelerde devamlılığın, etkinliğin ve başarının sağlanabilmesi için yöneticilerin üzerine düşen görev, işgören performansını iyi yönetmektir. Örgütlerin başarısını sağlayan işgören performansının yüksekliği, yöneticilerin de başarısının göstergesidir. Dolayısıyla yöneticiler başarılı performans yönetimi sağlayarak çalışan performansının ve aynı zamanda işletme performansının da yüksek seviyede olmasını sağlamaktadır. Örgüt çalışanlarının performanslarının yetersiz olması üretime ve hizmet kalitesine direkt yansıdığından örgüte de olumsuz olarak etki etmektedir. Benzer şekilde yöneticilerin çalışan performansının yüksek olmasını sağlaması örgütün olumlu sonuç almasını sağlamaktadır. Böylece amaç ve hedeflere ulaşmak için gösterilen çaba çalışanların örgüte bağlılıklarını da artırmaktadır (Camcı, 2013).

Hizmet sektöründe bulunan turizm işletmelerinde, müşteri memnuniyetinin en büyük sebebi işgörenlerin sergiledikleri performansların verimli olmasıdır. Alacakları mal veya hizmet ile ilgili beklenti içerisinde işletmeye gelen müşterilerin ancak beklentileri karşılanması, hatta beklentilerinin de üzerinde bir hizmet almaları

durumunda müşteri memnuniyeti sağlanmış olmaktadır. Dolayısıyla işletmelerde müşterilerin beklentilerine odaklanan ve müşteri memnuniyetinin oluşmasını sağlayan, iyi bir performans sergileyen işgörenlerdir (Taner, 2004; akt. Köroğlu, 2011).

İş performansının önemi genel olarak değerlendirildiğinde, iş performansın yüksek olması örgütlerin rakiplerine göre avantaj sağlamalarını, fırsatları yakalamalarını, pazarda lider konumunda olmalarını ve varlıklarını devam ettirebilmelerini sağlamaktadır. Dolayısıyla örgütlerin bu başarıları sağlayabilmesi ve amaçlarına ulaşabilmesi için çalışanların koordinasyon içinde performans göstermeleri ve motive olmaları sağlanmalıdır. Böylelikle yoğun rekabet ortamında olan örgütlerin hem çalışanlarının ve müşterilerinin üzerinde hem de toplumda değeri artmakta ve iş performansı da giderek daha fazla önem kazanmaktadır (Chei vd., 2014).

2.3. İş Performansını Etkileyen Faktörler

Bilindiği üzere örgütlerin başarılı olması kendiliğinden değil, işgörenler ve performanslarının planlı şekilde yönetilmesi ile sağlanmaktadır. Performans, yöneticilerin önem verdiği ve üzerinde çok çaba gösterdiği konulardandır (Köroğlu,2011). Düşük performans gösteren işgörenler, iş kalitesini düşürme gibi olumsuzluklara sebep olmakla beraber, işten ve sorumluluklardan kaçma, yanlış karar ve hedefler belirleme, çalışma ortamındaki diğer insanlar ile çatışma ve yaptığı işe özen ve ciddiyet göstermeme gibi davranışlarda bulunur (Stewart, 1987; akt. Aytok, 2004). Performans seviyesinin değişiklik göstermesi bireyden başlayarak bulunduğu ekibe, daha sonra örgütün tamamına hatta paydaşlara da etki etmektedir. Bu bağlamda çalışanın kendisinden veya çeşitli faktörlerden kaynaklanan performans seviyesindeki değişiklik temel olarak üç unsurdan kaynaklanmaktadır. Bunlar, kişisel faktörler, örgütsel faktörler ve çevresel faktörler olarak sınıflandırılabilir (Özmutaf, 2007).

2.3.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler kişinin performansını direkt etkileyen ana faktördür. Performansın iyi veya kötü olmasının sebebi kişiden kişiye veya durumdan duruma farklılık

gösterdiğinden bunun nedenini bilmek son derece önemlidir. Bu nedenlerin bilinmemesi yanlış yol izlemeye ve dolayısıyla da yanlış sonuçlara sebep olmaktadır (Aytok, 2004). Çalışan performansına etki eden bireysel faktörler, bireyin sahip olduğu kişisel özelliklerden ve bireysel durumdan kaynaklanmaktadır. Bunlar yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim durumu gibi sosyo-demografik unsurlar olduğu gibi, kişinin kültürü, yetenekleri, kişilik yapısı, algı ve beklentileri de olabilmektedir (Özmutaf, 2007).

Bir örgütte çalışan bireyin genç olması veya yaşının ilerlemiş olması performans seviyesini belirleyici etkenlerdendir. Farklı kültürlerden örnek vermek gerekir ise, ABD’de gençlerin örgütte buldukları konumdan yükselmeleri daha kolay iken; Japonya’da ise üst yönetime ulaşmak için ancak belli bir yaşı tamamlamak gerekmektedir (Akdemir, 2004; akt. Özmutaf, 2007). Konuya başka bir bakış açısı ile yaklaşıldığında genç çalışanlarda aktiflik, daha kolay adapte olma gibi artılar olduğu gibi tecrübe ve bilgi eksikliği de karşılaşılan bir diğer durumdur (Akdemir, 1994; akt. Özmutaf, 2007).

Bireyin zekâ seviyesi ve yetenekleri de iş performansını etkilemektedir. İnsanlara zekâ seviyelerine göre görev vermek bu durumda önemlidir. Algısı açık ve zekâ seviyesi yüksek olan çalışana sıradan işlerin verilmesi halinde kişi işten sıkılacaktır ve dolayısıyla performansı düşecektir. Zekâ seviyesi ve iş performansı arasındaki ilişkiyi ölçen ve kullanımı yaygın olan sözlü veya matematiksel ölçme testleri mevcuttur. Bireylerin en kolay işleri yaparken dahi yeteneklerine ihtiyaç vardır. Bu bağlamda yetenek; yazma, anlama, görsel hafıza, resim, müzik vb. alanları içeren ve bireyin belli bir zaman içinde tamamlaması gereken beceri düzeyidir. Kişiden kişiye veya zamanla değişiklikler göstermektedir. Dolayısıyla bu noktada yönetim, işgörenin iş performansını etkileyen yeteneklerinin gelişmesini sağlayan çalışma ortamı sunmakla görevlidir (Aytok, 2004; Barutçugil, 2002).

Bireylerin içinde bulunduğu stres ve duygusal sorunları da iş performansını etkilemektedir. Bireylerde strese ve diğer sorunlara sebep olan birçok kişisel faktörler olduğu gibi iş çevresinden kaynaklanan durumlarda sebep olmaktadır. Örneğin, çalışana verilen mantık dışı ve çok zor olan görevler, iş şartlarının ve

çalışma ortamının uygun olmaması ve yetersizliği, örgütte yapılacak olan etkinliklerin yeteri kadar planlanmamış olması gibi durumlar sebep olarak sayılabilir (Aytok, 2004). Ek olarak kaygı, öfke, aile ilişkileri ve depresyon gibi durumlar da öncelikle bireyin kendisine daha sonra ise iş performansına etki eden duygusal sorunlardır. Huzursuzluk yaşayan çalışanın işlerini ertelemesi performansında düşüşe sebep olmaktadır. Bunun yanı sıra ilaç, alkol, uyuşturucu bağımlılığı da çalışma ortamında büyük sorunlar yaratabilmektedir. İşleri zamanında tamamlayamamak, etrafına karşı kızgın ve saldırgan olmak, işe zamanında yetişememe ve iş arkadaşları ile çatışma gibi durumlar hem bireysel hem de örgütsel performansı etkilemektedir (Barutçugil, 2002).

Motivasyon, örgütsel davranışta önemli olan ve örgütteki çalışanların performanslarını ve davranışlarını etkileyen bir faktördür. Güdüleme anlamı taşıyan motivasyon "*insanı harekete geçiren ve hareketlerinin yönlerini belirleyen, onların düşünceleri, umutları, inançları, kısaca arzu; ihtiyaç ve korkularıdır.*" Yapılan işte istekli ve büyük çaba gösterip başarılı olmayı sağlayan ve iş performansını etkileyen bireyin motivasyonudur. Yapılacak işin çalışanın değerlerine ve yeteneklerine uygun olması bu noktada önemlidir. Aksi durumda çalışan işi sıkıcı bularak motivasyonunda düşüş yaşayacaktır. Bu nedenle işletmelerde kullanılan motivasyon uygulamaları, işgörenlerin kendileri ve örgütün amaçları doğrultusunda hareket etmesini sağlarken hem işletmeye hem de işgörenin kendisine de fayda sağlamaktadır (Fındıkçı, 2003; Örucü ve Kanbur, 2008; Barutçugil, 2002).

Çalışanların sağlık durumu da iş performansını etkileyen faktörler arasındadır. Çalışanların karşılaştıkları sağlık sorunları onların kötü performans göstermelerine sebep olur. Bu durumda sağlık kontrollerinin zamanında ve düzenli olarak yapılması sağlık sorununun önceden öğrenilmesini sağladığı gibi çalışanın performansının yükselmesini de sağlamaktadır (Aytok, 2004). Ek olarak eğitim de iş performansını etkileyen bir faktördür. Eğitim seviyesinin giderek yükselmesi bireyin örgütte terfi almasını kolaylaştırmakla birlikte, problem çözme yeteneğini de geliştirerek, örgüte daha fazla yarar katmasını sağlamaktadır (Özmutaf, 2007).

2.3.2. Örgütsel Faktörler

Bireysel performans, ilk olarak kişinin kendisi ile ilgili gibi görünse de aslında modern yönetim süreci uygulanamıyorsa çalışanların performansları işletmeye etki etmeyerek fayda sağlamayacaktır. Bu nedenle, yönetim unsurlarının statü ayrımı yapmaksızın işletmenin bütün basamaklarına uygulanması gerekmektedir. Kademe fark etmeksizin örgütte çalışan bütün bireylere vizyon ve misyonun aktarılması algılanmasını sağlayarak bireyin bu doğrultuda çaba göstermesi iş performansını artırmaktadır (Özmutaf, 2007).

Bireyin performansını etkileyen bir diğer faktör ise iş tasarımı ve örgüt yapısıdır. Öncelikle önemli olan iş analizleri yapılarak bireyin yetenekleri ile yaptığı işin uyumlu olması gerekmektedir. Bu durumda yönetim iş analizi yaparak çalışanlara uyumlu işi belirlemeli ve görevlendirmeleri ona göre yapmalıdır. Örgütün alt üst ilişkileri, birimler arası ilişkileri, iş paylaşımı ve uyumu gibi faktörlerde iş performansını etkilemektedir (Aytok, 2004). Bunun yanı sıra bir işi gerçekleştirmede işyerinin büyük önemi olduğu düşünüldüğünde çalışma ortamının tasarımı, konforu ve düzeni gibi faktörlerin iş performansı ve işin verimi üzerinde etkisi büyüktür. Örgütteki bir kişinin isteksiz çalışma durumundan diğer çalışanların da etkilenmesi, üretkenlik ve verimliliğe olumsuz olarak yansımaktadır. Bu nedenle personel giderlerinin, iş yeri maliyetlerinden daha fazla olduğu göz önüne alındığında, çalışma ortamının geliştirilmesine yatırımda bulunmak performans kaybını engellemeye yardımcı olacak en etkili faktörlerden biri olmaktadır (Roelofsen, 2002).

Ödül sistemleri işgörenlerin işi yapma durumunda bir motivasyon faktörüdür. Özellikle yöneticilere göre finansal ödüller en güçlü motive edici faktördür. Ancak yapılan araştırmalarda bunun her zaman geçerli olmadığı sonucunu ortaya koymuştur. İşini başarılı şekilde yerine getiren çalışanın yönetim tarafından takdir ve tebrik edilmesi de önemli motive edici bir faktördür. Yönetimin başarıyı fark etmesi, yazılı notlar bırakması veya hediye tatil ya da izin verilmesi, bu başarının başkaları tarafından fark edilip takdir edilmesi de motive eden ve iş performansını olumlu yönde etkileyen diğer unsurlardır (Barutçugil, 2002).

Çalışma koşullarının iş görenlerin performansları üzerinde etkisi olduğu bilinmektedir. Bazı araştırma sonuçlarına göre uygun olmayan çalışma koşulları sonucunda işgörenlerin motivasyon ve verimliliklerinde düşüş görülmüştür. Örneğin çok sıcak veya çok soğuk, ışığı yetersiz, havasız bir ortamda çalışmak bireyler açısından zordur. Bunun gibi uygun olmayan çalışma şartlarına yönetimin özen göstermemesi ve bu durumun devam etmesi çalışanların performanslarına olumsuz olarak yansımaktadır. Aynı şekilde kullanılan araç gerecin kalitesiz oluşu, teknik donanım eksikliği de çalışma şartlarını zorlaştırmaktadır ve performans seviyesini düşürmektedir (Stewart, 1987; akt.Aytok, 2004). Kişilerin örgüt içindeki insan ilişkileri de iş performansı açısından oldukça önemlidir. Çalışanlar arasında din, ırk, renk ayrımı gibi dışlamalar ile istenmeyen durumlar yaşanabilmektedir. Bu durumlara engel olmak ne kadar zor olsa da yönetimin departmanlar arası spor müsabakaları gibi etkinlikleri düzenlemesi insan ilişkilerini pozitif yönde etkilemektedir (Aytok, 2004).

2.3.3. Çevresel Faktörler

Çalışanların iş performansları üzerinde kendisinin kontrolü dışında olan faktörlerin de etkisi bulunmaktadır. Aile, arkadaş, toplumsal çevre gibi örgüt dışı faktörler iş performansını etkilemektedir (Aytok, 2004). Buna ek olarak çalışma ortamında bireye ait olan kişisel alan ve oturma planı da iş performansı açısından önemlidir. Bireylerin buldukları çalışma ortamında kendilerine ait minimum 5 metrekare alana sahip olmaları gerekmektedir. Bireylerin kendilerine belirlenen bu alanda daha rahat çalışmalarını onların yaptıkları işin daha verimli olmasını sağlamaktadır (Uysal, 2018).

Ulaşım ve iş yerinin konumu, iş performansını etkileyen faktörlerdendir. İş yerinin çalışanların ikametgâhlarına uzak veya yakın olması bu durumda önemlidir. Nüfus yoğunluğu ve çalışan sayısı fazla olan şehirlerde trafiğin yoğun olması zaman kaybına neden olacağından kişi işe zamanında ulaşmış olsa bile çalışma gücünün düşmesi ve stres gibi olumsuz etki yaratmaktadır. Bunun yanı sıra mesafenin yakın olması trafik ve zaman kaybı açısından sorun teşkil etmeyerek kişide olumsuz bir etki yaratmamaktadır. Çalışma merkezinin konumu gereği çok fazla gürültülü

ortamda olması, yerleşim yerindeki sıkıntılar, yeteri kadar ışık alamaması gibi olumsuz fiziksel çalışma koşulları bireyin performansını etkilediği gibi örgüte de negatif şekilde yansiyarak performans seviyesinde düşüşe neden olmaktadır. Örneğin, masa başı çalışan olan bir bilgisayar kullanıcısının yetersiz ışık ortamında çalışmasına devam etmek zorunda kalması performansını ve verimini olumsuz etkileyebilmektedir (Özmutaf, 2007).

Kriz dönemi koşulları ve sosyal güvence konusundaki yetersizlikler de örgütlerde iş performansına etkisi olan faktörlerdendir. Haklarını arayan ve elde edemeyen işgörenlerin yaşanan bir olumsuzlukta grev haklarından yararlanması iş performansında olumsuzluğa neden olabilmektedirler. Ayrıca yaşanan bir kriz durumunda yönetimin tutumunun önemi büyüktür. Genel veya sektörel bir kriz içinde olan örgütte yönetimin çalışanlarına değer vermeyerek işlerine son verme kararı alması veya bazı bölümlerin kapatılmasına karar vermesi gibi durumlar örgütte olumsuzluklara neden olabilmektedir (Özmutaf, 2007).

Sonuç olarak, performansa etki eden faktörlerin yalnızca burada belirtilenler olmadığı ve daha fazla faktör olduğu bilinen bir gerçektir. Burada önemli olan gerek çalışanın kendisinin gerekse yönetimin bu faktörlerin farkına varıp performansı artırmak için çözüme gitmesi ve çözümün performansa etkisini incelemektir. Bu faktörlerin farkına varılmadığı veya geç kalındığı durumlarda ise, motivasyon ve verimde azalma meydana gelmektedir. Bu durum sorunları daha zor çözümlenebilir hale getirmekle birlikte, devamlı olarak düşük performanslı çalışanların oluşmasına da sebep olmaktadır. Çalışanlar ile etkileşimli bir ortam oluşturulduğunda düşük performans seviyesine neden olan faktörlerin büyük kısmı belirlenebilir ve çözüme ulaştırılabilir (Barutçugil, 2002).

2.4. İş Performansının Boyutları

İş performansı boyutlarına göre görev performansı ve bağlamsal performans olarak Borman ve Motowidlo (1993) tarafından incelenmiştir. Araştırmacılar 1993 yılında Amerikan Hava Kuvvetleri'ne yaptıkları çalışmada 421 tamircinin yöneticilerinin görev, bağlamsal ve toplam performansını ölçmüşlerdir. Yapılan çalışma sonuçlarına göre, iş tanımında bulunan işler ve bu işlere bağlı olarak gerçekleştirilen eylemler

haricinde bir de çevre ile etkileşim sonucu meydana gelen ve iş tanımında bulunan işlerden farklı olarak başka bir performans boyutu tespit edilmiştir. Tespit edilen bu performans boyutu bağlamsal performans boyutudur ve böylelikle görev performansı ve bağlamsal performans bir birinden ayrı tanımlanarak iş performansı altında incelenmektedir (Organ, 1997).

İş performansı ile ilgili literatür incelediğinde iş performansının çok boyutlu bir kavram olduğu görülmektedir. Ancak yazında daha çok Borman ve Motowidlo'nun (1993) ortaya çıkardığı “görev performansı” ve “bağlamsal performans” sınıflandırmasından yararlandığı görülmüştür. Bu sınıflandırma, sadece işin gereği olan görevlerin yapılmasının yeterli olmadığı, bağlamsal performans eylemlerinin de önemli olduğu görüşüne dayanmaktadır (Aktaş ve Şimşek, 2014). Söz konusu bu boyutlar aşağıda incelenmiştir.

2.4.1. Görev Performansı (Rol İçi Performans)

Her işletme çalışanlarından birtakım temel görevler istemektedir. Bu görevler genellikle işin teknik kısımlarını içermekte olup, yapılan işin devamlılığının sağlanması için de önemlidir (Erkoç, 2015). Borman ve Motowidlo (1993) görev performansını *“iş görenlerin, doğrudan teknolojik sürecin bir kısmını uygulayarak ya da dolaylı olarak ihtiyaç duyulan malzeme veya hizmetleri sağlayarak işletmenin teknik gücüne katkıda bulunan faaliyetleri gerçekleştirme eylemi.”* şeklinde tanımlamıştır (Borman ve Motowidlo, 1993; akt. Borman ve Motowidlo, 1997). Buna örnek olarak ise, yapım aşamaları tamamlanmış ve sunulmaya hazır olan mal ve hizmetin sunulması gibi temel görevler gösterilebilir. Borman ve Motowidlo (1993), örgütlerin mal veya hizmet üretmek için kaynaklara ihtiyacı olduğunu ve bu kaynakları çevreden sağladığını, kaynakların mal veya hizmete dönüşmesini sağlayan faktörün ise örgütün teknik çekirdeği olduğunu belirtmişlerdir. Dolayısıyla ham maddeler örgütün teknik çekirdeğe katkısı ile işlenerek ürün ve hizmet boyutuna ulaşmaktadır (Antep, 2018).

Chei vd.'ne göre (2014) görev performansı, mal veya hizmet üretimine doğrudan katkıda bulunan çalışan davranışlarıdır. İşletmenin temel teknik süreçlerini

desteklemek amacıyla çalışanların belirli bilgi ve yeteneklerini kullanması anlamına gelmektedir (Chei vd., 2014). Görev performansı, iş tanımı içerisinde yer alan ve çalışanların işin gerektirdiği faaliyetleri gerçekleştirilmesi amacıyla göstermiş olduğu performanstır. Bir işin gerçekleştirilmesindeki temel sorumlulukları belirttiği gibi işe göre de değişiklik göstermektedir (Onay, 2011).

Görev performansı, biçimsel olarak işin bir parçası olarak belirlenen eylemlerin gerçekleştirildiği, örgütün hedeflerine ulaşmasını sağlamasında katkıda bulunan iş gerekliliğindeki çalışan faaliyetleridir. Bu faaliyetler örgütün teknik özüne direkt, ya da malzeme temini ile dolaylı olarak katkı sağlamaktadır. Örneğin örgüt yöneticileri teknik yeteneğe direkt katkı sağlayamazken planlama ve denetimleri gerçekleştirme, koordinasyon sağlama gibi görevlerle faaliyetlerin daha verimli ve etkin olarak gerçekleştirilmesini sağlamaktadırlar. Çalışanların teknik bilgi ve becerilerinden yararlanarak bir işi gerçekleştirebilmesi görev performansını açıklamaktadır (Borman ve Motowidlo, 1993; akt. Doğan ve Özdevecioğlu, 2009). Van Scotter, Motowidlo ve Cross'a göre (2000) görev performansı, çalışanların teknik becerilerinin ve işe özgü bilgilerinin kullanımı ile ilişkilidir ve işçi ile işveren arasındaki şartların gerçekleştirilmesini kapsamaktadır (Van Scotter vd. 2000). Fisher ve Härtel (2004) ise görev performansını mal veya hizmet üreten ya da üretimi mümkün kılan teknik çekirdeği destekleyen davranışlar bütünü olarak ifade etmişlerdir (Fisher ve Härtel, 2004).

Borman ve Motowidlo (1993) görev performansının teknik-idari görev performansı ve liderlik görev performansı olmak üzere iki alt davranış biçiminden ortaya çıktığını savunmuşlardır (Motowidlo ve Van Scotter, 1994).

- *Teknik-idari görev performansı:* Hammaddeleri teknik gereksinimler için doğrudan örgütün ürettiği mal ve hizmete dönüştüren faaliyetleri içerir. Bir perakende mağazasında mal veya ürün satmak, bir imalathanede üretim aracından yararlanmak, buna örnek olarak gösterilebilir (Motowidlo ve Van Scotter, 1994). Ayrıca planlama, evrak işleri, organize etme, iş muhakemesi ve teknik yetenek gibi liderlik odaklı olmayan tüm görevleri de içermektedir. (Mohammed, Mathieu ve Bartlett, 2002).

- *Liderlik görev performansı:* Hammadde tedarikini yenileyerek teknik çekirdeğe hizmet eden ve bunların devamlılığını sağlayan faaliyetlerden oluşmaktadır. Bunlar tamamlanmış ürünlerin dağıtımı, etkin ve verimli çalışmada önemli olan planlama, koordinasyon ve denetleme gibi personel işlevleridir. Dolayısıyla görev performansı teknik süreçleri yürüterek veya teknik gereksinimleri sürdürerek örgütün teknik özü ile doğrudan ilişkilidir (Motowidlo ve Van Scotter, 1994). Liderlik görev performansı, insan ilişkileri, motive etme, denetleme ve değerlendirmeyi içerir ve görev performansı ve bağlamsal performansın kişilerarası boyutunun bir karışımı olarak düşünülebilir. Bağlamsal performans ile benzerlik göstermesine rağmen, hedefe ulaşmaya yönelik olması ve rehberlik, motivasyon ve insan ilişkileri ile ilgilenmesi yönünden ayırt edilebilir. Oysa bağlamsal performans daha çok morali yükseltmeye, kişisel ilgiye ve bireysel hedeflerin sağlanmasına odaklanmaktadır (Conway, 1999; akt. Mohammed vd., 2002).

Bu tanımlar değerlendirildiğinde görev performansının iki temel özelliğinden bahsetmek mümkündür. Bunlar; faaliyetlerin teknik çekirdeğe (ham maddelerin ürüne dönüştürülmesi) katkıda bulunması ve işin bir parçası olarak resmi şekilde tanımlanmasıdır. Teknik çekirdeğe katkıda bulunma kavramı, görev performansının diğer boyutlardan farklılaşmasını sağlayan önemli bir özelliktir. Buna ek olarak, resmi gereksinimler örgütlere göre farklı olduğundan, eylemlerin bir işin parçası olarak bilinmesi de örgütlerde görev performansını karşılaştırmayı zorlaştırmaktadır (Rotundo ve Sackett, 2002). Bütün bu yaklaşımlardan yola çıkarak görev performansı, işten işe farklılık göstermekle beraber iş tanımında bulunan faaliyetlerden oluşan ve örgütün teknik yapısına katkıda bulunan, işgörenin mesleki bilgisinin ve ustalığının etkili olduğu performans boyutudur (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009).

2.4.2. Bağlamsal Performans (Rol Dışı Performans)

İş performansı literatürü incelendiğinde iş performansının yalnızca iş tanımında yer alan faaliyetleri kapsamadığı görülmektedir. Kişilerarası etkileşim ile çalışanların göstermiş olduğu faaliyetler de iş performansı altında incelenmektedir. Daha çok motivasyon ile ortaya çıkan faaliyetler bağlamsal performans olarak

nitelendirilmektedir (Erkoç, 2015). Literatürde “örgütsel vatandaşlık” kavramı ile eş değer olarak yer alan bağlamsal performans, resmi olarak bir işin parçası olmayan görev faaliyetlerini gerçekleştirmek için gönüllü olmayı, görevleri tamamlamak için organizasyondaki diğer çalışanlara yardım etmeyi ve onlarla iş birliği içinde olmayı kapsamaktadır. Bağlamsal performans, işin yerine getirilmesinde direkt katkısı olmamasına rağmen, örgütün ve işin etkinliği ve verimi için örgütsel, sosyal ve psikolojik bağlama katkı sağlayan davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Borman ve Motowidlo, 1997).

Bağlamsal performans, örgütsel verimlilik ve etkinliğe büyük ölçüde katkısı olan ve görev performansı alanının dışında kalan bir iş performansı boyutudur. Literatürde örgütsel vatandaşlık performansı olarak da kullanılmaktadır. Doğrudan temel görev faaliyetleri ile ilişkili olmayan bağlamsal performans, resmi olarak işin bir parçası olmayan görevleri yerine getirmek için gönüllü olmak, verilen görevleri başarı ile tamamlamak için yoğun çaba göstermek, örgütte çalışan diğer insanlara yardım etmek ve onlar ile iş birliği yapmak, kişisel olarak sıkıntı yaratacak olsa bile örgütsel kural ve prosedürlere önem vererek uymak, örgütsel hedefleri benimsemek, onaylamak ve desteklemek gibi davranışları kapsamaktadır (Borman, 2004). Bağlamsal performans davranışları diğer çalışanlar ve müşteriler ile olan etkileşimlerin yanı sıra öz disiplin, çaba gösterme ve devamlılık gibi davranışlarla da ilişkilidir. Çalışanların çalışma arkadaşlarına görevlerini tamamlamaları için yardım etmeleri, yöneticileri ile iş birliği halinde olmaları ve örgütsel süreçleri iyileştirme yollarında destek olmaları durumunda bağlamsal performanstan söz edilebilir (Van Scotter vd., 2000).

Impelman (2007) bağlamsal performansı, işin psikolojik, sosyal ve örgütsel bağlamı üzerindeki etkisi aracılığı ile örgütsel etkililiğe katkıda bulunan davranışlar bütünü olarak tanımlamıştır. Bu davranışlar, diğer çalışanları örgütsel açıdan değerli işler yapmaları için teşvik etmeyi, düşmanlık, kin ve anlaşmazlıkları ortadan kaldırmayı ve kişilerarası güven oluşmasını sağlamayı içermektedir. Dolayısıyla bu davranışlar çalışma gruplarında işbirliği, bağlılık, yüksek moral ve motivasyon sağlayarak grup üyelerinin performanslarına da olumlu etki yaratmaktadır. Böylelikle bireyler kendi istekleri ile örgüte ve çalışma grubuna katkıda bulunmaktadır (Impelman, 2007).

Onay'a (2011) göre bağlamsal performans, özellikle örgütün başarısını destekleyecek çalışanların gönüllü davranışlarından oluşmaktadır (Onay, 2011). Özdevecioğlu ve Kanıgür (2009) ise bağlamsal performansının, görev tanımı içerisinde yer almamakla birlikte görev performansını destekleyen, bireyin kişiliğinin ve niyetinin etkili olduğu davranışlardan oluştuğunu belirtmişlerdir. (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009).

Befort ve Hatturp (2003), bağlamsal performansın görev performansının aksine örgüt kültürüne ve iklimine katkıda bulunan davranışları içerdiğini ifade ederek, fazladan çalışma için gönüllü ve istekli olmak, diğer çalışanlara yardımcı olmak ve iş birliği yapmak, örgüt kurallarına uyararak örgüte destek olmak gibi davranışları örnek olarak göstermişlerdir (Befort ve Hatturp, 2003). Bağlamsal performans davranışlarının, çalışanların örgüte verebileceği önemli bir araç olduğu düşünülmektedir. Çalışanların işten yüksek düzeyde memnuniyet ve tatmin duymaları halinde, verilen ek görevleri başarılı bir şekilde tamamlama, örgütün hedeflerini destekleme gibi diğer bağlamsal davranışları da gerçekleştirme ihtimalleri yüksektir (Kappagoda, 2012).

Bağlamsal performans, örgütün mevcut durumunu güçlendirmeyi ve geliştirmeyi, iyileştirmeyi amaçlayan davranışlar bütünüdür. Organ (1988) bağlamsal performansa ilişkin beş boyut olduğunu ifade etmiştir. Bunlar;“vicdanlı olma”, “nezaket”, “centilmenlik”, “toplumsal erdem” ve “yüksek görev bilinci” (örgüte ve çalışma arkadaşlarına yardım etme ve koruma vb.) boyutlarıdır. Bunlar bağlamsal performans davranışlarıdır ve genel performansa büyük katkı sağlamaktadırlar. Bununla birlikte kişisel inisiyatif gibi davranışları da içermektedir. Ek olarak yüksek bağlamsal performans gösteren çalışanların sorumluluk üstlenme özellikleri de yüksektir (Organ, 1988: akt. Sonnentag ve Frese, 2002).

İş performansı literatüründe sıklıkla karşımıza çıkan Borman ve Motowidlo'nun (1997) 21 alt değişkenden oluşan 5 kategoride açıkladığı bağlamsal performans faaliyetleri şu şekildedir (Borman ve Motowidlo, 1997);

- Görevlerini başarıyla yerine getirmek için heyecan ve ekstra çaba göstermek,
- Kişinin kendi işinin bir parçası olamayan faaliyetleri gerçekleştirmek için gönüllü olması,

- Diğer çalışanlara yardım etmek ve onlar ile işbirliği yapmak,
- Organizasyonun kurallarına ve prosedürlerine uymak,
- Örgütsel hedefleri onaylamak, desteklemek ve savunmak.

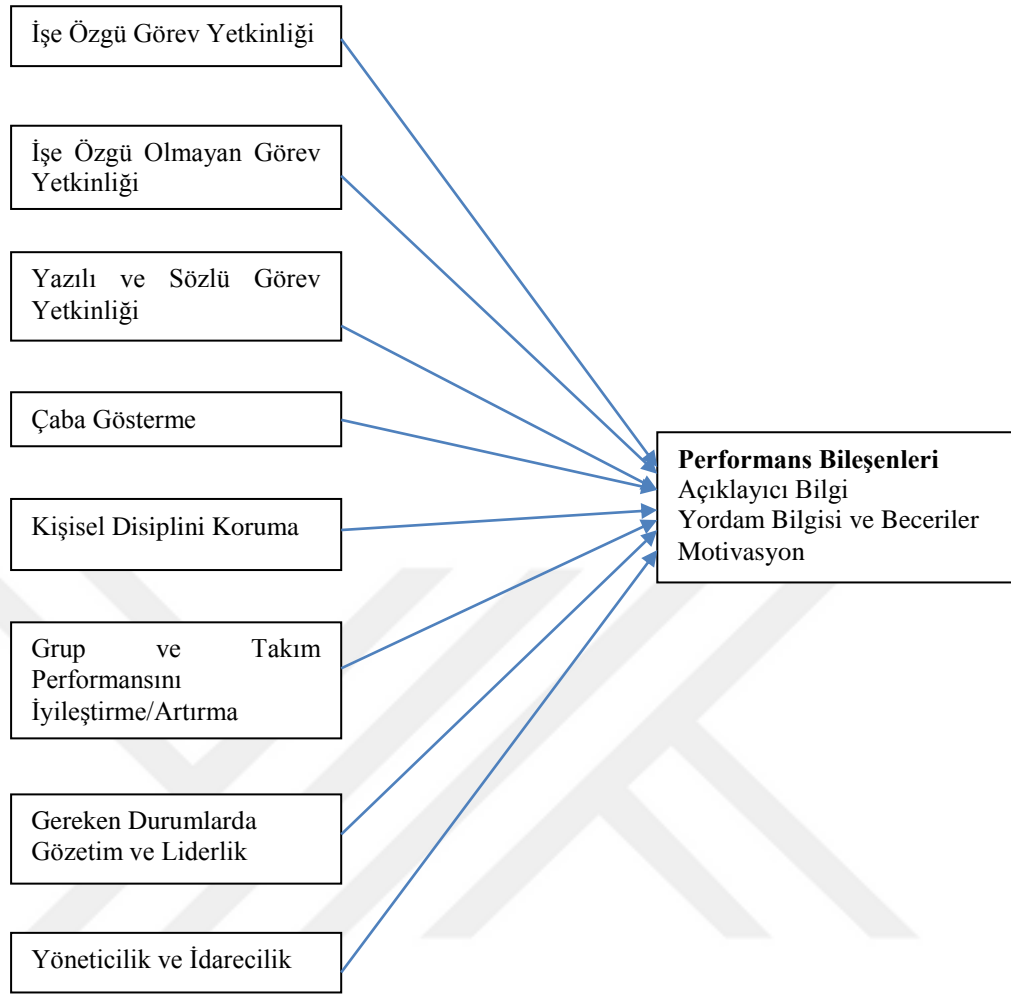
Borman ve Motowidlo'nun (1997) 21 alt değişkenden oluşan 5 faktörlü bağlamsal performans faaliyetleri Tablo 2.2.'de yer almaktadır.

Tablo 2.2. Borman ve Motowidlo'nun Bağlamsal Performans Sınıflandırması

1. Görevlerini başarı ile yerine getirmek için heyecan ve ekstra çaba göstermek.	<ul style="list-style-type: none"> • Azim ve vicdan • İş için ekstra çaba
2. Kişinin kendi işinin bir parçası olmayan faaliyetleri gerçekleştirmek için gönüllü olması.	<ul style="list-style-type: none"> • Organizasyon iyileştirme önerisi • İnisiyatif ve ekstra sorumluluk almak • Yapıcı önerilerde bulunmak • Kendini geliştirmek
3. Diğer çalışanlara yardım etmek ve onlar ile işbirliği yapmak.	<ul style="list-style-type: none"> • İş arkadaşlarını desteklemek • Müşterilere yardım etmek • Örgütsel nezaket • Centilmenlik • Özgecilik • İş arkadaşlarına yardım etmek
4. Organizasyonun kurallarına ve prosedürlerine uymak	<ul style="list-style-type: none"> • Emir ve yönetmeliklere uyma ve otoriteye saygı göstermek • Örgütsel değerlere ve politikalara uymak • Vicdanlı olmak • Toplantı tarihlerine uymak • Toplumsal erdem
5. Örgütsel hedefleri onaylamak, desteklemek ve savunmak.	<ul style="list-style-type: none"> • Örgütsel sadakat • Birim hedeflerine ilgi • Zor zamanlarda organizasyonda bulunmak ve organizasyonu olumlu olarak temsil etmek • Organizasyonu korumak

Kaynak: Borman W C, Motowidlo S J (1997) Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. *Human Performance* 10(2): 99-109.

Literatürde sıklıkla karşımıza çıkan ve en çok kullanılan bir diğer iş performans belirleyicileri modeli ise Campbell (1990) tarafından ortaya konulmuştur. Campbell (1990) iş performansının çok boyutlu olduğunu savunmuştur. İş performansının 3 belirleyici faktörü olduğunu belirterek ve bu bileşenleri de 8 grup altında inceledikleri bir modelle açıklamışlardır. Yazında en çok karşılaşılan ve iş performansı araştırmacıları tarafından sıklıkla kullanılan bu model şekildedir (Campbell, 1990; akt. Eren, 2013).



Şekil 2.1. Campbell'in İş Performansı Modeli

Kaynak: Campbell, 1990; akt. Eren, 2013

Campbell'in (1990) geliştirdiği modele göre, performansın birinci belirleyici faktörü olan açıklayıcı bilgi; yapılacak işi bilmek, hedefler ve prensipler olarak açıklanmaktadır. İkinci bileşen olan yordam bilgisi ve beceriler; bilişsel, fiziksel, beşeri becerileri içermekte olup birinci bileşen ile birleştirildiğinde ulaşılması mümkündür. Üçüncü bileşen olan motivasyon ise, performansı direkt etkileyerek ve harcanan çaba ile bu çabada ısrarcı olma davranışları ile açıklanmaktadır (Özkan, 2017). Campbell tarafından ortaya konulan bu model performansın 3 belirleyici faktör ve 8 boyuttan oluştuğunu açıklamaktadır. Bu boyutlardan 3 tanesi görev performansı ile ilgilidir. Bunlar; işe özgü görev yetkinliği, işe özgü olmayan görev yetkinliği, yazılı ve sözlü görev yetkinliğidir. Geriye kalan 5 boyut ise bağlamsal performansın boyutları ile ilgilidir (Campbell, 1990; akt. Eren, 2013). Modeldeki 8 faktör aşağıdaki şekilde açıklanmaktadır (Campbell, McCloy, Oppler, ve Sager, 1993; akt. Özkan, 2017):

1. *İşe özgü görev yetkinliği*: İşin özünde bulunan ve iş ile ilgili teknik görevlere olan yeterlidir ve işe göre farklılık gösterir.
2. *İşe özgü olmayan görev yetkinliği*: Yalnızca belirli bir iş için geçerli olmayan, her iş için benzer olarak tanımlanan ve örgütlerin genelinde uygulanan bileşendir.
3. *Yazılı ve sözlü görev yetkinliği*: Çalışanların bir işi yazılı veya sözlü olarak sunmaları gerektiği durumlarda kendini ifade edebilme performansı önemli olmaktadır.
4. *Çaba gösterme*: Bireyin işe kendini adanmışlığını açıklayan bir bileşendir. Kişinin günlük harcadığı çabaya ek olarak bir çaba göstermesi ve olumsuz koşullarda dahi çalışma isteğini devam ettirebilmesinin göstergesidir.
5. *Kişisel disiplini koruma*: Kişiyi zarar veren alkol kullanımı gibi alışkanlıklar ve örgütteki kurallara uymama gibi olumsuz davranışlardan kaçınma durumu ile açıklanır.
6. *Grup ve takım performansını iyileştirme/artırma*: Bireyin iş arkadaşlarına destek ve yardımcı olma derecesidir. Bununla birlikte birey iyi bir örnek olarak grup işlerini de kolaylaştırmaktadır.
7. *Gereken durumlarda gözetim ve liderlik*: Performansa direkt etki eden kişilerarası etkileşim davranışlarını içermektedir. Yöneticilerin çalışanlar için uygun hedefler tanımlaması, etkili yöntemleri kazandırmasını, örnek olmasını ve ödül ve ceza yöntemi uygulamasını ifade etmektedir.
8. *Yöneticilik ve idarecilik*: Bu faktör temel yönetim bileşenlerini kapsamaktadır. Hedefleri belirleme, denetimler, çalışanları organize etme, harcamaları kontrol etme gibi performans davranışlarını içermektedir.

Yukarıda açıklanan bu sekiz faktörden tamamı bütün işler için geçerli olmamakla birlikte, görev yeterliliği, çaba gösterme ve kişisel disiplini koruma faktörleri bütün işler için geçerli olan asıl performans bileşenleri olarak önemlidir (Özkan, 2017).

Borman ve Motowidlo (1997) görev performansı ve bağlamsal performansın üç önemli yönden farklılaştığını görüşündedirler. Bunlar (Borman ve Motowidlo, 1997);

1. Görev performansı faaliyetleri işten işe büyük ölçüde farklılık gösterirken, bağlamsal performans faaliyetleri işler arasında benzerlikler gösterir.

2. Görev performansı yetkinlik ve yeterlilik ile öne çıkarken, bağlamsal performans ise kişilerarası farklılık göstererek kişilik ve motivasyon ile öne çıkmaktadır.
3. Görev performansı daha çok kurallara bağlı ve resmi davranış şekilleri ile ilgiliyken bağlamsal performans ise isteğe bağlıdır ve ekstra rol davranışı ile ilgilidir.

Gök (2018) ise bu farklara ek olarak şunları eklemiştir (Gök, 2018):

1. Görev performansı örgütün teknik özüne katkıda bulunurken, bağlamsal performansın sağladığı katkı ise sosyal ve psikolojik yöndedir.
2. Görev performansı maddi kazanca dayalı iken, bağlamsal performans davranışsal görevlere dayalıdır.
3. Görev performansında yetenek, bilgi ve tecrübe ön planda iken, bağlamsal performansta ise gönüllülük ön plandadır.

Görev performansının ve bağlamsal performansın birbirinden ayrı olarak değerlendirilmesi gerektiği görüşünde olan araştırmacılarla birlikte, bu boyutların ayrılmaz olduğunu ve birlikte değerlendirilmesi gerektiğini savunan araştırmacılar da vardır. Bu araştırmacılardan olan Ertan (2008), çalışanların performanslarının değerlendirilmesi açısından bu iki boyutun da önemli olduğunu savunmuştur. Örneğin, görev performansı yüksek olan bir çalışanın, çalışma ortamında olumsuz davranışlar sergilemesi sebebi ile bağlamsal performans seviyesi düşük olabilmektedir. Örgütün beklediği performans başarısını gösteren çalışanların iş tatminleri, motivasyon düzeyleri ve ekstra rol davranışı da yüksek olacağından, işletmenin amaçlarına ulaşmasını da sağlamaktadırlar. Dolayısıyla işletmelerin başarısının görev performansına bağlı olduğu kadar bağlamsal performansa da bağlı olduğu belirtilmektedir (Ertan, 2008). Özdevecioğlu, Akın, Karaca ve İştahlı (2014) ise, rekabet piyasasında sadece görev performansının yeterli olmadığını ve bağlamsal performansın da yüksek olması gerektiğini, çalışanların örgütün başarısı için resmi iş tanımında bulunmayan davranışlar ile de örgüte destek olmaları gerektiğini belirtmiştir (Özdevecioğlu vd., 2014).

Podsakoff, Whiting, Podsakoff ve Blume (2009) bağlamsal performansın çalışanlara ve örgüte sağladığı katkıları araştırmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre bağlamsal performansın çalışanlara; performanslarının değerlendirilmesi, ödüllerden daha fazla yararlanma, iş yerinde devamlılık ve ayrılmayı düşünmeme gibi katkılar sağlarken, örgüte ise, eleman kaybının azalması, üretkenlik, verimlilik, maliyetlerin azalması, müşteri memnuniyeti gibi katkılar sağlamaktadır (Podsakoff vd., 2009).

Bağlamsal performans kavramı özetle, iş görenin sorumluluğunda olan işin resmi tanımı içerisinde bulunmayan fakat görev performansına destek sağlayan ve böylelikle çoğu örgüt için de benzerlik gösteren, çalışanın kişilik özelliklerinin ve niyetinin etkili olduğu davranışlardır (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009). Sonuç olarak görev performansı, çalışanların verilen görevleri yerine getirmedeki yeterliliğini gösteren davranışları içermektedir. Bağlamsal performans ise, kişilerarası ilişki, motivasyon ve örgüt için önemli olan diğer davranışları kapsamaktadır. Bu performans boyutları farklı kişisel özellikler ile ilişkilendirilmelerine rağmen örgütün toplam performansına katkıda bulunmaktadırlar (Motowidlo ve Scotter, 1994).

2.5. Performans Değerlendirme

Modern yönetim anlayışında insan faktörünün işletmenin amacı olduğu görüşü önem arz etmektedir. İnsanlar yapacakları işin kendilerine sağlayacağı faydayı düşünerek amaçları ve beklentileri doğrultusunda çalışmaya başlamaktadırlar. Dolayısıyla, işletmeler bireylerin amaç ve hedefleri ile örgütün amaç ve hedeflerini bir bütün olarak değerlendirerek iş görenden en verimli şekilde faydalanmayı amaç edinmelidirler. İş gücünün önemli olduğu konaklama işletmelerinde beklentiyi karşılama ve ödüllendirme gibi politikalar izlenerek çalışanların devamlılığı sağlanmalıdır. İşgören devamlılığı sağlamak için kullanılan yöntemlerden biri de performans değerlendirmedir (Çolakoğlu, 2005).

2.5.1. Performans Değerlendirmenin Tanımı ve Önemi

Ticari işletmelerde çalışan performanslarının değerlendirilmesinin başlangıcı İskoçya'da 1800'lü yılların başında Robert Owen ile sağlanmıştır. Resmi olarak performans değerlendirme sisteminin ilk kez uygulanması ise 1813 yılında ABD'de

General Lewis Crass tarafından sağlanmıştır. 20. yüzyılın başlarında ABD’de kamu kurumlarında kullanılırken 20. yüzyılın ortalarından sonra ise artık özel sektörlerde kullanılmaya başlanmıştır (Wiese ve Buckley, 1998).Türkiye’de ise 2000’li yıllardan sonra performans değerlendirme sistemi ilk kez kamu kurumlarında kullanılmış, daha sonra özel sektörlerde uygulanmaya başlamıştır (Uyargil, 2013; akt. Uysal, 2014).

Literatürde “liyakat değerlendirme”, “verimliliğin değerlendirilmesi”, “başarı değerlendirme”, ve “personel değerlendirme” gibi farklı ifade şekilleri ile yer alan performans değerlendirme kavramı için birçok farklı tanımlar yapılmıştır (Bakan ve Kelleroğlu, 2003). İşletmelerde insan kaynakları yönetiminin en önemli görevlerinden biri çalışanların başarılarını belirleyerek iş performanslarını değerlendirmektir. Performans ve başarıyı ölçmek, insana yönelik olması ve başarı kavramının özneliği nedeni ile gerçekleştirilmesi zor olsa da işletmeler açısından önemli bir uygulamadır. Performans değerlendirme, işletmelerde çalışanların hangi pozisyonda veya hangi görevde olduğu fark etmeksizin faaliyetlerini, yeterlilik veya eksikliklerini özetle ayırmadan bütün yönleri ile kontrol edilmesidir. Fındıkçı (2003) kısaca, *“belirli bir iş tanımı çerçevesinde, işgörenlerin verilen işi ne derecede gerçekleştirdiğinin belirlenmesi çabasıdır.”* şeklinde tanımlamıştır. Böylelikle işgörenler kendi verimliliklerini, başarılarının sonuçlarını; kurumlar ise çalışanların etkinliğinin, verimliliğinin ne derece gerçekleştiğini ve yeteneklerinin işe ne seviyede yansıdığını belirlemiş olurlar (Fındıkçı, 2003). Barutçugil’e (2002) göre performans değerlendirmesi *“bireyin görevdeki başarısını, işteki tutum ve davranışlarını, ahlak durumunu ve özelliklerini bütünleyen ve çalışanın organizasyonun başarısına olan katkılarını değerlendiren planlı bir araç.”* olarak tanımlanmıştır (Barutçugil, 2002). Sabuncuoğlu (1991) ise performans değerlendirmeyi *“iş görenin işinde sağladığı başarı ve gelişme yeteneğinin sistematik olarak değerlemesidir.”* tanımı ile açıklamıştır (Sabuncuoğlu, 1991).

Bingöl’e (1990) göre performans değerlendirme *“bir örgütteki çalışanların belirli bir dönemdeki faaliyetlerinin önceden belirlenmiş bir standarda göre her açıdan düzenli olarak ölçülmesini ve çalışanların gelişme potansiyellerinin ortaya çıkarılmasını sağlayan bir ölçme.”* olarak tanımlanmıştır. Bu tanıma göre

işgörenlerin geçmiş etkinlikleri değerlendirilerek, belirlenen standarda ulaşıp ulaşılmadığı incelenir. İnceleme sonucuna göre eğer işgörenin performansı belirlenen standardın üzerinde ise işgören başarılı olarak değerlendirilir. Ayrıca geleceğe yönelik işgörenin iş yapma potansiyeli de belirlenmeye çalışılır (Bingöl, 1990).

Performans değerlendirmesi bir başka tanıma göre ise şöyledir; çalışanların örgütte kendilerinden beklenen görevleri gerçekleştirmede başarılı olma durumlarının ölçülmesi çabasıdır. Ancak uygun bir performans değerlendirmenin yapılabilmesi için başarı standartlarının ve hedeflerinin önceden belirlenmesi gerekmektedir. Konaklama işletmelerinin karmaşık bir örgüt yapılarının olması, çok sayıda departmandan oluşması ve yine çok fazla çalışanı olması nedeni ile performans değerlendirmenin departman yöneticileri tarafından ayrı ayrı uygulanması farklı sonuçlara neden olabileceğinden, bütün bölümleri kapsayan bir değerlendirme sistemi kullanması önemlidir (Şener, 2001).

Performans değerlendirme, önceden belirlenen ölçütlere göre örgütteki bütün çalışanların çaba ve emeklerinin birleştirilmesi ve ulaşılan sonuçların incelenerek değerlendirilmesidir. Diğer bir ifade ile önceden belirlenen standartlara göre işgörenlerin performanslarının her yönden karşılaştırılması ve değerlendirilmesidir (Tunçer, 2013). Başka bir tanıma göre performans değerlendirme, çalışanların faaliyetlerinin ve etkinliğinin incelendiği bir geri bildirim sistemidir (Yenice, 2006).

İşletmelerde iş performansının değerlendirilmesi daha çok finansal açıdan uygulanmaktadır. Ancak işgörenlerin değeri ve önemi hususunda işletmelerin bilinçlenmesi ile birlikte performans değerlendirme artık işgörenlerin değerlendirilmesi için de yapılmaya başlanmıştır. Özellikle turizm işletmeleri gibi hizmet üretimi yapan ve müşteriler ile yüz yüze etkileşimde bulunan işletmelerde işgören performansının değerlendirilmesi son derece önemlidir (Coleman, Stetar ve Costa, 2004). Hizmet sektöründe faaliyet gösteren turizm işletmelerinde performans değerlendirme sistemi ile daha fazla müşteri memnuniyeti, doluluk oranı, rekabet piyasasında avantaj ve yüksek gelir sağlanmaktadır (Boylu ve Sökmen, 2002).

Dunn ve Stephens (1972) performans değerlendirmeyi, işgörenin işi gerçekleştirirken gsterdiği çabasının, işletmenin amaç ve hedeflerine uygun şekilde ortaya çıkarılması olarak ifade etmişlerdir. Özetle, işgörenin işteki başarısı performans değerlendirme olarak tanımlanmaktadır. Newstroms ve Davis (1993) ise işgörenin yalnızca o anki performansının değil, işi yaptığı süreçteki ve gelecekteki işi yapma potansiyelinin de belirlenmesini sağlayan bir değerlendirme sistemi olduğunu ifade etmişlerdir (Dunn ve Stephens, 1972; Newstroms ve Davis, 1993; akt. Koroğlu, 2011). Yapılan tanımlardan yola çıkarak kısaca performans değerlendirme, işletme yöneticisinin, önceden belirlenen standartlara göre işgörenlerin performanslarını karşılaştırma ve ölçme yöntemi ile değerlendirmesi şeklinde açıklanabilir (Bayram, 2006).

İşletmelerde yaşanan en büyük sorunlardan biri, çalışanların yeteneklerini bilmeyerek onlara işi verilmesi ve çalışanların verilen işte ne derece başarılı olduğunun değerlendirilmemesidir. Her yönetici işletmenin amaçlarına uygun çalışan işgörenler ile çalışmak ister. Ancak işgörenler ile ilgili değerlendirmeler yapılırken onların yeteneklerinin dikkate alınması gerekmektedir. Kısaca, alışan işgücünden en yüksek verimi alabilmek için işgörenlerin yetenekleri takip edilmeli ve değerlendirilmelidir (Sabuncuoğlu, 1991).

Performans değerlendirmesi, işletme yönetiminden sorumlu olan üst yönetimin doğru ve yerinde karar alması, alınan kararlar neticesinde işletmenin başarılı olmasının sağlanması ve işletmenin amaç ve hedeflerine ulaşabilmesi için önemlidir. Ayrıca, işgörenlerin geçmiş performanslarının değerlendirilmesi, performansı etkileyen faktörlerin ve işletmenin yetersiz olduğu durumların belirlenmesi açısından da önemlidir (Bayyurt, 2007).

İşgörenler bir işe alındıktan ve gerekli eğitimleri de tamamladıktan sonra başarılarını geliştirmek ve ileride neler başarabileceğini görmek isterler. Bu durum performans değerlendirmesinin önemini ve gereğini ortaya koymaktadır. Performans değerlendirmesi çalışanlara eksikliklerini görme, bunları giderme ve kendini geliştirme imkânı sağlamaktadır. Diğer yandan yeteneklerini en etkili ve verimli şekilde kullanan işgörenlerin ödüllendirilmesi işi yapma isteğinin kazanılmasını

sağlamaktadır. İşgörenler, terfi, ekonomik ödüller ve cezalandırma gibi konularda eşit ve haklı davranılmasını beklerler. Dolayısıyla işgörenlerin performanslarının objektif olarak değerlendirilmesi ile onların bu beklentileri karşılanmaktadır. Ayrıca iş performansının objektif olarak değerlendirilmesi çalışanlara moral ve motivasyon sağlarken işletmeye karşı güven duygularının ve bağlılıklarının güçlenmesini, dolayısıyla işletmenin veriminin de artmasını sağlamaktadır. Ancak aksi durumda, verilen görevleri büyük çaba ve emek göstererek yerine getiren işgören, işe ilgisi olmayan çalışana göre yetersiz değer gördüğünü ve performans değerlendirmenin adaletli bir şekilde uygulanmadığını düşündüğü durumda, çalışanda motivasyon eksikliği ve iş yapma isteksizliği oluşabilmektedir (Bingöl, 1990; Sabuncuoğlu, 1991).

Performans değerlendirmenin işletmeler açısından önemi de oldukça büyüktür. Performans değerlendirme sistemi, işletmelerin büyümeleri, gelişmeleri, pazarda tutunabilmeleri ve rakiplerine karşı avantajlı olmaları hususunda işletme yönetimine rehberlik etmektedir. İşletmelerin ileride karşılaşılabileceği zorluklarla başa çıkabilmesi için performans değerlendirme sistemi aslında bir tasarıdır. Bununla birlikte, işletmede verimi sağlayacak özellikte çalışanların işe alınması, kendilerini geliştirmeleri için çeşitli eğitimleri almalarına imkân sağlanması, başarının ödüllendirilmesi ve terfi gibi durumlarda performans değerlendirme yöntemi büyük öneme sahiptir (Akal, 1998; Tortop, 1992; akt. Aytok, 2004).

Turizm işletmeleri değişimin ve küreselleşmenin sınır tanımadığı ticari sektörlerin başında yer almaktadır. Globalleşen iş dünyası ile rekabet şartlarının da değişmesi ile birlikte yeni rakipler ve yeni yaklaşımlar da ortaya çıkmıştır. Turizm işletmeleri artan rekabet şartları ile mücadele edebilmek için yeni stratejiler uygulamaktadırlar (Şener, 2001). Bu doğrultuda, konaklama işletmelerinin örgüt kültürünü güçlendirmek, çalışanların performans düzeylerini yükseltmek için faaliyetlerde bulunmak, verimlilik, kârlılık, hizmet kalitesini artırmak, rekabet avantajı ve müşteri tatmini sağlamak gibi amaçlarla performans değerlendirme sisteminin kullanılması gerekmektedir (Benligiray, 1999; akt. Arslantürk, 2009).

2.5.2. Performans Değerlendirmenin Amacı ve Yararları

Performans değerlendirme ile çalışanlara, yaptıkları iş ile ilgili geribildirim sağlanarak, çalıştıkları örgüte en yüksek düzeyde fayda sağlanmaları amaçlanmaktadır (Bayram, 2006). Performans değerlendirmesinin temelde iki ana amacı vardır. Bu amaçlar yönetsel amaçlar ve gelişmeye yönelik amaçlardır (Çolakoğlu, 2005).

Yönetsel Amaçlar: Performans değerlendirme genel olarak çalışanlar hakkında yönetsel kararlar almak amacı ile kullanılmaktadır. İşe alma, terfi etme, ücret artışı, ödüllendirme, görev değişikliği gibi yönetsel kararlar almakla görevli olan yöneticiler, performans değerlendirmesi yaparak örgütün genel başarısı ve diğer birimlerin de performans durumları hakkında bilgi sahibi olmaktadır. Yönetsel kararların performans değerlendirme ile alınmasıyla birlikte, işgörenlerde performans değerlendirme sistemine karşı güven oluşmaktadır.

Gelişmeye Yönelik Amaçlar: Performans değerlendirmenin gelişmeye yönelik temel amacı çalışanların ve örgütün geliştirilmesidir. Performans değerlendirmesi iki şekilde astların gelişimini sağlamaktadır. Birincisi, işgörenlerin öz değerlendirme yaparak kendi hatalarını ve eksikliklerini görmeleri ile sağlanmaktadır. Bununla birlikte işgörenin sorumluluk alma bilinci artar, gelişmeleri ve olgunlaşmaları sağlanmış olur. İkinci yöntem ise, geribildirim sürecidir. Üstler performans değerlendirme sonuçlarını astlara aktararak, işgörenlerin önceki başarıları ve hataları konusunda kendilerini sorgulamalarını sağlamaktadır (Çolakoğlu, 2005). Bunlardan yola çıkarak ana hatlarıyla performans değerlendirmenin amaçları şu şekildedir (Barutçugil, 2002):

- İşgören ve işi hakkında doğru bilgi sahibi olmasını sağlamak,
- İyileştirme için fikirler ve imkânlar sağlamak,
- İşgörenlerin verimliliklerini ve iş tatminlerini artırmak,
- Mevcut olan başarılı performansı geliştirmek,
- Ücret ve ödüllendirme standartlarını belirlemek ve başarıya yönlendirmek,
- Başarısızlığın nedenleri belirlemek, çözüm üretmek,
- İşgörenlerin odaklanmasını sağlamak,

- İşgörenlerin eğitim gereksinimlerini belirlemek,
- İşgönerler arası ilişkilerin gözden geçirilip grup çalışmasını artırmak,
- Yönetici-işgöner ilişkisini geliştirmek,
- İşgönerlerin iş hakkında ilgilendiği konuları belirlemek.

Kısacası işgönerlerin terfi, ücretlendirme, eğitim, işten çıkarma ve görev değişikliği gibi durumlarında alınacak kararların temel ilkelere uygun ve objektif olmasına önem verilmesi amaçlanmaktadır (Sabuncuoğlu, 2008).

Turizm sektöründe yer alan konaklama işletmelerinde çalışanlar diğer çalışanlardan farklı olarak müşteriler ile bire bir etkileşim halinde ve sürekli yüz yüze olduklarından dolayı devamlı yeni kararlar almak durumunda kalmaktadırlar. Bu durum çalışanlara katılıktan ve disiplinden farklı bir çalışma ortamı gerektirir. Bu nedenle yöneticilerin her aşamada alınan farklı kararları ve bu kararların sonuçlarını izlemeleri oldukça zordur. Dolayısıyla konaklama işletmeleri yöneticilerinin çalışanları mesleki bilgileri ile insan ilişkileri ele alınarak öznel ölçütlere göre değerlendirmeleri oldukça önemlidir. Tablo 2.3'te konaklama işletmelerine özgü bir performans değerlendirme formu yer almaktadır (Çolakoğlu, 2005).

Tablo 2.3. İş Performansı Değerlendirme Formu

I. İşgöneri aşağıdaki boyutlarda değerlendiriniz.

	Çok Yüksek	Yüksek	Orta	Az	Çok Az
1. Mesleki bilgisi					
2. İşini yerine getirmede becerikliliği					
3. Mesleki yetenekler					
4. İşini yerine getirmedeki çabukluğu					
5. İşine karşı ilgisi					
6. Turizmi ne ölçüde sevdiği					
7. Müşterilere karşı ilgisi					
8. Müşterilere karşı saygı ve sevgisi					
9. İşini yerine getirmedeki özen ve dikkati					
10. Arkadaşlarıyla uyum ve iş birliği					
11. Amirlerine karşı saygı ve itaati					
12. İşinden ne ölçüde memnun olduğu					
13. Dürüstlük					
14. Temizlik					
15. Kibarlık					
16. Güler yüzlülük					
17. Düzenlilik					
18. Sağlık kurallarına uyma					
19. Güvenilirlik					
20. İçtenlik					
21. Sabırlılık					

Tablo 2.3'ün devamı					
22. Anlayış ve hoşgörü					
23. Yardımseverlik					
24. Azim ve sabatkârlık					
25. Enerjik olma					
26. Kendi başına karar verebilme					
27. Sorumluluk duygusu					
28. Sevimlilik					
29. Kendine güven duygusu					
30. Sosyal ilişki kurma					
II. İş görende aşağıdaki özelliklerin bulunup bulunmadığını işaretleyiniz					
1. Müşterilerle sık sık tartışır mı?		() Evet		() Hayır	
2. Müşterilere milliyetlerine göre ayırım yapar mı?		() Evet		() Hayır	
3. Bahşış veren müşteriye daha iyi hizmet eder mi?		() Evet		() Hayır	
4. Sık sık işe gelmediği olur mu?		() Evet		() Hayır	
5. Amirleriyle tartışır mı?		() Evet		() Hayır	
6. Sizce bu işletmeden ayrılmak istiyor mu?		() Evet		() Hayır	
III. Bu işgören aşağıdaki yabancı dilleri ne ölçüde bilmektedir?					
	Çok İyi	İyi	Orta	Biraz	Hiç
İngilizce					
Almanca					
Fransızca					
Diğer (.....)					

Kaynak: Çolakoğlu, 2005.

Tablo 2.3'te görüldüğü gibi konaklama işletmelerinde çalışanlar hem mesleki bilgisine göre hem de insan ilişkilerine yönelik davranışları ele alınarak değerlendirilmelidir (Çolakoğlu, 2005). Ek olarak, tablodaki davranışlardan direkt işle ilgili olanlar görev performansı, dolaylı olarak iş performansına etkisi olan davranış şekilleri ise bağlamsal performans belirleyicilerdir (Ertan, 2008).

Örgütler, günümüz şartlarına gelinceye dek iyi bir performans değerlendirmenin amacı, önemi ve yararları üzerinde fazla durmadıkları için performans değerlendirme uygulamalarını da daha az kullanmışlardır. İyi planlanmış bir performans değerlendirme faaliyetlerinin etkili olması ve başarı ile yürütülmesi yöneticiye, çalışanlara ve organizasyona birçok yarar sağlamaktadır (Barutçugil, 2002).

Performans değerlendirmenin yöneticiler açısından yararları şu şekildedir (Kaynak, Adal ve Ataay, 1998; akt. Örucü ve Köseoğlu, 2003):

- Planlama ve kontrol işlevlerinin daha etkili olmasıyla çalışanların ve birimlerin performansında iyileşme gerçekleşir,

- Yöneticiler ve çalışanlar arasında etkili iletişim kurularak yeni fikirler ve fırsatlar sağlanır,
- Yöneticilerin çalışanların eksik yönlerini belirlemeleri kolaylaşarak onlara yardımcı olmaları sağlanır,
- Yöneticilerin çalışanlarını değerlendirirken kendi güçlü veya zayıf yanlarının da farkında olmalarına imkân verir,
- Yöneticilerin çalışanlarını daha yakından tanımları ile yetki devri kolaylaşır,
- Yönetimsel becerilerin gelişmesini sağlar.

Performans değerlendirmenin çalışanlara sağladığı yararlar şunlardır:

- Kendilerinden beklenilenin ne olduğunun farkına varırlar ve performansları hakkında bilgi sahibi olurlar,
- Güçlü ve yetersiz kalmış özelliklerini öğrenirler,
- Çalıştıkları örgüt içindeki rol ve sorumluluklarını daha iyi anlarlar,
- Olumlu geri bildirim alan bireylerin öz güvenleri ve iş tatminleri gelişir.

Performans değerlendirmenin organizasyona sağladığı yararlar ise şu şekildedir:

- Organizasyonun etkinliği, verimliliği ve karlılığı artar,
- Hizmet ve üretim kalitesinin gelişmesine imkân sağlar,
- Eğitim ihtiyacının belirlenmesi ve eğitim bütçesinin yapılması daha kolay ve doğru bir şekilde gerçekleşir,
- Çalışanların ve birimlerin gelişme potansiyelleri daha doğru şekilde değerlendirilir,
- Devamsızlık, iş gücü devri gibi sebeplerle meydana gelen kısa dönemli çalışan gereksinimlerinin giderilmesinde esneklik sağlanır,
- Ücret yönetiminin daha adaletli bir şekilde yapılmasını sağlar.

Yukarıdaki bilgilerden yola çıkarak performans değerlendirmenin amacını; “bir örgütteki çalışanların performans başarılarının sıralanması olarak değil, örgütsel amaçların birincil olarak yöneticiler tarafından anlaşılması, benimsenmesi ve

böylelikle bütün çalışanlar tarafından amaçların yerine getirilmesinin sağlanması ve tüm çalışanların hoşnut olduğu etkin çalışma ortamının korunması.” şeklinde özetlemek mümkündür (Bayram, 2006).

İşletmelerde performans değerlendirme faaliyetlerinin uygulanması, yöneticiler tarafından zor ve zaman kaybı olarak düşünülmektedir. Oysaki iyi bir şekilde uygulanan performans değerlendirme sisteminden daha çok faydalanacak olan yöneticilerdir (Kaynak vd., 1998; akt. Aytok, 2004). Başarılı bir şekilde planlanmış ve tasarlanmış olan performans değerlendirme faaliyetleri işletmelerin rekabet ortamına kolaylıkla uyum sağlamasına ve başarılı olmasına yardımcı olur. Aynı zamanda performansları değerlendirilen çalışanların bu konuda katkısı da büyüktür. Bu kapsamda çalışanların bilinçlendirilmesi için yeteri düzeyde eğitim desteği sağlanmalıdır. Ancak performans değerlendirme sistemindeki başarısızlık ve yanlış faaliyetlerin uygulanması çalışanların moral ve motivasyonunu düşürmekle beraber bilgi kirliliği, gereksiz bilgiler edinme ve dolayısıyla zaman kaybına sebep olabilmektedir (Kozak, 2016).

2.5.3. Performans Değerlendirme Yöntemleri

İş performansı, çalışanlardan beklenen görevler ve bu görevleri nasıl gerçekleştirdikleri ile ilgilidir. Örgütlerde uygulanan performans değerlendirme uygulamalarındaki temel amaç, çalışanların sahip olduğu beceri durumları hakkında bilgi sahibi olup yeteneklerinden en iyi şekilde yararlanmaktır (Gök, 2018). Literatürde performans değerlendirme amacına yönelik farklı yöntemler ve sıralamalar mevcuttur. İşletmeler bu noktada örgütün yapısına, çalışanların özelliklerine ve amaçlarına en uygun yöntemi seçerek, çalışanlar arasında duygusal bir ayrım yapmaksızın tarafsız bir şekilde performans değerlendirme yöntemini uygulamaktadırlar. Performans değerlendirme çalışanların yeteneklerini ve davranışlarını ölçen duyarlı bir yöntem olduğu için dikkatli ve tarafsız olarak uygulanması oldukça önemlidir (Sabuncuoğlu, 1991).

Performans değerlendirme uygulamalarında çeşitli yöntemler bulunmakla beraber, bu çalışmada literatürde en çok dikkat çeken yöntemler incelenecektir.

2.5.3.1. Sıralama ve İkili Karşılaştırma Yöntemi

Uygulanması en az zaman alan ve en basit yöntem olan sıralama yöntemi, genellikle çalışan sayısının az olduğu işyerlerinde kullanılmaktadır. Bu yöntemde göre değerlendirilen kişi ile çalışması bir bütün olarak ele alınır ve kişinin özelliklerine göre ayırım yapmaksızın diğer çalışanlar ile karşılaştırılır. Değerlendiriciler astlarını işbirliği, girişkenlik vb. gibi özelliklerine göre en başarılıdan en başarısız doğru sıralar. Sıralama yönteminde değerlendirilecek kişilerin isimleri bir kâğıdın sol tarafına yazılır ve değerlendirici bunların arasından en başarılı olan çalışana kâğıdın sağına en üste, en başarısız olan çalışana ise kâğıdın sağ en altına yazar. Daha sonra listede kalan diğer isimler için de yeni bir liste oluşturulana kadar aynı yöntem uygulanmaya devam edilir (Sabuncuoğlu, 1991).

Sıralama yönteminden farklı olan bir diğer yöntem olan ikili karşılaştırma yönteminde ise, bir çalışanın bir diğer çalışan ile ikişerli olarak karşılaştırılması yapılır. Önceden seçilen çiftlerin karşılaştırılması ile yapılan bu yöntemde, performans kriterlerine göre çalışanların isimlerinin yanına artı (+) işareti konular ve en çok artı işareti alanın en yüksek performanslı, en az artı işareti alanın ise en düşük performanslı olarak değerlendirilmesine göre bir sıralama yapılır (Barutçugil, 2002; Sabuncuoğlu, 1991). Tablo 2.4'te ikili karşılaştırma örneği yer almaktadır.

Tablo 2.4. İkili Karşılaştırma Yöntemi Örneği

	1	2	3	4	5	6	7	8
1		+	-	-	-	-	+	+
2	-		-	-	-	-	-	-
3	+	+		+	+	-	-	+
4	+	+	-		+	+	+	+
5	+	+	-	-		-	-	-
6	+	+	+	-	+		+	+
7	-	+	+	-	+	-		+
8	-	+	-	-	+	-	-	

Kaynak: Sabuncuoğlu, 1991.

Yukarıdaki ikili karşılaştırma örneği verilen tabloda solda ve üstte numaralandırılmış çalışanlar tek tek karşılaştırılmıştır. Tabloya göre en çok artı işareti alan 2 numaralı işgören başarı listesinde en başta yer alır (Sabuncuoğlu, 1991).

Her iki yöntemde de çalışanların kişisel özellikleri göz önüne alınmadan ve başarıları ile yetenekleri de belirli parçalara ayrılmaksızın değerlendirilme yapılması eleştirilere sebep vermektedir (Barutçugil, 2002; Sabuncuoğlu, 1991). Literatür incelemesine göre değerlendirme yöntemlerinden olan sıralama yönteminin günümüzde işletmelerde eskisi kadar kullanılmadığı yer almaktadır (Uyargil, 2008; akt. Gündoğan, 2016).

2.5.3.2. Zorunlu Seçim Yöntemi

Zorunlu seçim yönteminde çalışanların işi yapış şekli, gösterdiği davranışlar, işin kalitesi, sorumluluk gibi faktörler yer alan, dört veya beş cümlelik deyimlerden oluşan bir değerlendirme ölçeği formu kullanılır. Değerlendirenler bu form üzerinden değerlendirdikleri çalışanlara en uygun olan ve çok zayıf, zayıf, orta, iyi, çok iyi gibi derecelendirilmiş faktörleri zorunlu olarak seçmektedirler. Her cümleye bir ağırlık puanı verilmiştir ve bu puanlar değerlendiren kişilerden gizlenmiştir (Sabuncuoğlu, 1991; Bingöl, 1990). Tablo 2.5'te zorunlu seçim yöntemine örnek bir değerlendirme formuna yer verilmiştir.

Tablo 2.5. Zorunlu Seçim Yöntemi Değerlendirme Formu

Yapılan işin kalitesi:	
1. İşin kalitesi düşüktür	Çok zayıf
2. Kalite normalin altındadır	Zayıf
3. İş tatminkârdır	Orta
4. İş standartların üzerindedir	İyi
5. İşin kalitesi yüksektir	Çok iyi
Yapılan işin miktarı:	
1. Az miktarda iş çıkıyor	Çok zayıf
2. Beklenenden az iş çıkıyor	Zayıf
3. Yeterli iş yapıyor	Orta
4. Normalin üzerinde iş çıkarıyor	İyi
5. İş verimliliği çok yüksektir	Çok iyi

Kaynak: Sabuncuoğlu, 1991.

Yukarıdaki tabloda çalışanın yaptığı işin kalitesi ve miktarına göre değerlendirildiği görülmektedir. Değerlendirenler tarafından tamamlanan bu form sonuçlarından elde edilen puanlar toplanır ve çalışanların başarı durumu belirlenmiş olur (Bingöl, 1990).

2.5.3.3. Kritik Olay Yöntemi

Kritik olay yöntemi yöneticilerin çalışanlarını yakından takip ettikleri ve kritik bir olay karşısında çalışanlarının göstermiş oldukları davranış ve başarılarının kaydedilmesi ile yapılan bir değerlendirme yöntemidir (Sabuncuoğlu, 2008). Bu yöntem ilk olarak İkinci Dünya Savaşı'nda ABD hava kuvvetlerindeki çalışanların başarı durumlarında etkili olan kritik olayların takip edilmesi ve liste düzenlemesi ile uygulanmıştır ve daha sonrasında endüstri alanında da kullanımı yaygınlaşmıştır (Sabuncuoğlu, 2008). Tablo 2.6'da kritik olay yöntemi uygulanan bir değerlendirme formu örneği yer almaktadır.

Tablo 2.6. Kritik Olay Yöntemi Değerlendirme Formu Örneği

<i>Olumlu</i>	<i>Olumsuz</i>
a) Fazla çalışmaya çok sinirlenmiştir	a) Baskı altında sakin kalmıştır
b) İş arkadaşları ile tartışmıştır	b) Kışkırtma sırasında dengesini korumuştur
c) Takım arkadaşlarını küçük düşürmüştür	c) Diğer çalışanlara yardım etmiştir
d) Takım arkadaşlarının özel alanını ihlal etmiştir	d) Tartışmalardan uzak durmuştur
e) Diğer çalışanların yardım istediğini reddetmiştir	e) Takım arkadaşlarına destek olmuştur.

Kaynak: Sabuncuoğlu, 1991.

Yukarıda verilen örnekte görüldüğü gibi değerlendirenler çalışanların olumlu ve olumsuz davranışlarını izleyerek not eder. Yöntemde çalışanların sıradan faaliyetlerinin değerlendirilmesi yerine, kritik olaylar esas alınarak değerlendirilmesi yapılmaktadır. Bu yöntemin en zorlu tarafı değerlendirmenin notlar halinde kaydedilmesi ve zaman almasıdır. Ayrıca çalışanların belirli bir dönem içerisindeki başarıları ve davranışları takip edildiği için bu noktada objektif olmak önemlidir (Barutçugil, 2002; Sabuncuoğlu, 1991; Kozak, 2016).

2.5.3.4. 360 Derece Değerlendirme Yöntemi

360 derece değerlendirme yöntemi özellikle son yıllarda Avrupa ülkeleri ve Türkiye'de çokça uygulanan ve tercih edilen bir yöntem haline gelmiştir. Bu yöntemin daha çok tercih edilmesinin en büyük sebebi çalışanlara iş hayatıyla ilgili nesnel ve örgütsel gelişmeye yönelik geri bildirim sunmasıdır (Bayram, 2006).

360 derece değerlendirme yönteminde çalışanların amirleri, yöneticileri, müşterileri ve hatta kendileri tarafından performansları değerlendirilir. Yaklaşık olarak yüz ifade

içeren bir anket kullanılarak yapılan bu değerlendirme yönteminde, çalışanın yöneticileri, amirleri, takım arkadaşları ve astları tarafından anket doldurulur ve böylelikle değerlendirme verileri elde edilir (Kozak, 2016). Bu değerlendirme yöntemi çalışanın davranışları hakkında bilgi toplamayı ve geri bildirim almayı sağlamaktadır. Geri bildirim sağlanması yalnızca çalışanların performansları için değil kariyer gelişimleri için de önemlidir. Yöntemin temel amacı, çalışanlara objektif ve sağlıklı bir geri bildirim sağlamak ve kariyerlerinde yükselmelerine yardımcı olmaktır. Dolayısıyla bu yöntemin objektif olabileceği düşüncesi yöneticiler tarafından tercih edilebilir olmasını sağlamaktadır (Çolakoğlu, 2005). Bu yöntem günümüzde yöneticiler ve çalışanlar tarafından, çalışanların performanslarını geliştirme konusunda çok başarılı ve etkili bulunmaktadır (Barutçugil, 2002).

2.5.3.5. Grafik Dereceleme Yöntemi

Grafik dereceleme yöntemi en eski ve en çok kullanılan yöntemdir. Bu yöntemde değerlendiricilere üzerinde pekiyi, iyi, orta, ortaya yakın ve zayıf dereceleri olan form halinde bir çizelge verilir ve çalışanların iş başarıları en iyiden en kötüye doğru değerlendirilir (Bingöl, 1990). Tablo 2.7’de grafik dereceleme yöntemi değerlendirme formu örneği yer almaktadır.

Tablo 2.7. Grafik Dereceleme Yöntemi Değerlendirme Formu

İsim:		Pozisyon:					Yeri:					Tarihi:				
Her nitelik için değerlendirme sayılarını işaretleyin: 5 Mükemmel, 4 İyi, 3 Orta, 2 Ortaya yakın, 1 Zayıf.																
NİTELİK		Değerleyici					Denetleyici									
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1					
SAHIPTİR	Tutku															
	Karakter															
	Bilgi															
	Sağlık															
	Hobileri															
YAPAR	Kişilik															
	Uygulama															
	Devam															
	İşbirliği															
	Dikkat															
	İnisiyatif															
	Tutumluluk															
	Sorumluluk															
Uygulama																

Kaynak: Bingöl, 1990.

Grafik dereceleme yönteminde yukarıdaki tablodaki gibi, içeriğinde kriterler ve 1 ile 5 arasında dereceler olan bir değerlendirme formu kullanılır. Yöneticiler bu kriterlere göre çalışanlara uygun olan dereceleri işaretler ve her kriterden elde edilen değerlerin toplamına göre çalışanlar değerlendirilir. Ancak değerlendirmeyi yapanlara göre kriterlerin taşıdığı anlamın değişmesi ve amirler kendi çalışanlarını başarılı göstermek istemesi gibi ihtimallerden dolayı hatalara duyarlı bir yöntemdir (Bingöl, 1990).

2.5.3.6. Balanced Scorecard Yöntemi

Dengeli puan kartı anlamına gelen bu yöntem, işletmelerin elinde bulunan geçmiş dönem verilerine ait finansal değerler ile birlikte; geleceğe yönelik müşteri odaklılık, müşteri memnuniyeti, hissedarların beklentileri, işletmenin etkinliklerinin geliştirilmesini önermektedir. Bu yöntem değişen koşullara ayak uydurmak amacıyla insan, sistem ve öğrenme ve gelişme gibi finansal olaylar dışındaki değerleri dikkate alır. Belirli göstergeler ile bu değerleri ölçerek, değerler arasındaki uyumun ve dengenin sağlanması için stratejik geri bildirim sağlar. Veriden stratejiye ulaşmayı ve stratejiyi uygulanır kılmayı hedefleyen bir performans ölçüm yöntemidir (Örnek, 2000). İşletmenin finansal olmayan değerleri kaliteli ürün ve hizmet, motive olmuş yetenekli çalışanlar, sadık ve memnun müşteriler olarak sayılabilir. Sistemin finansal olmayan kaynaklara da önem vermesi turizm işletmelerinde de kullanılabilirliğini göstermektedir (Sağmanlı ve Ersen, 2001).

Balanced Scorecard yönteminde bilgi çağı ile birlikte değişen rekabet şartlarına uyum sağlanması ve çalışanların değişen rollere uyum sağlayabilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda işletme “finansman, müşteriler, iç süreçler ve öğrenme/büyüme” olmak üzere 4 farklı açıdan değerlendirilmektedir (Sağmanlı ve Ersen, 2001). Kaplan ve Norton tarafından geliştirilen bu yöntemin turizm sektöründe yer alan konaklama işletmelerinde en çok kullanılan değerlendirme yöntemi olduğu bilinmektedir (Kaplan ve Norton, 1992; akt. Okumuş ve Avcı, 2008).

Hizmet sektöründe bulunan konaklama işletmelerinin yüksek kârlılık sağlaması için çalışanlar, müşteriler, müşteri memnuniyeti ve verimlilik gibi performans boyutlarını ölçmesi finansal performansın gelişmesine yardımcı olacaktır. Bu durumda turizm işletmelerinin yalnızca finansal değil finansal olmayan performans ölçümüne de önem vermesi gerekmektedir. Çünkü çalışanların ve müşterilerin memnuniyeti işletmelerin başarılı olmasının yanında finansal kazanç da sağlamaktadır. Ancak yapılan araştırmalar ile turizm işletmelerinde performans ölçümünde finansal göstergelerin daha çok tercih edildiği ortaya çıkmıştır. Performans değerlendirme yöntemlerinden Balanced scorecard yönteminin turizm işletmeleri tarafından kullanılması, literatürde bulunan çalışmalar tarafından önerilmektedir (Okumuş ve Avcı, 2008).

2.6. İş Performansı ile İlgili Yapılan Araştırmalar

İşletmelerin hedeflerine ulaşabilmesinde, rakiplerine göre avantajlı olmasında ve varlıklarını sürdürebilmelerinde çalışanların performansları etkilidir (Chei vd., 2014). Bu sebeple işletmecilik alanında önemi artan bir kavram haline gelerek, birçok iş alanında iş performansı ile ilgili çalışmalar mevcuttur. Literatürde farklı değişkenlerin iş performansı ile ilişkisini turizm sektöründe yer alan emek yoğun işletmelerde inceleyen çalışmalar oldukça fazladır.

Turizm sektöründe iş performansının farklı değişkenler ile ilişkisinin incelendiği çalışmalardan kısaca söz etmek gerekirse; Tsai, Horng, Lui ve Hu (2015), Karatepe (2013) ve Karatepe ve Uludağ (2008) yaptıkları çalışmalarda iş stresinin, aşırı iş yükünün ve tükenmişliğin iş performansını olumsuz etkilediği sonucuna varmışlardır (Tsai vd., 2015; Karatepe, 2013; Karatepe ve Uludağ, 2008).

Yılmaz (2016)'ın aşçılar üzerinde yaptığı algılanan örgütsel destek ortamında iş stresi ve iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisini incelediği çalışmanın sonucuna göre; iş performansı ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. İstanbul'da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerindeki aşçılar üzerinde yapılan bu araştırmada, aşçıların iş performansını negatif etkilemeyen orta seviyede bir iş stresi altında çalıştıkları sonucuna ulaşılmıştır. Ek olarak örgütsel destek ve iş performansı

arasında pozitif yönlü ve zayıf, genel iş yaşam kalitesi ile iş performansı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğu ve iş yaşam kalitesi ile iş performansı arasındaki ilişkide örgütsel desteğin kısmi aracı olduğu sonuçlarına varılmıştır (Yılmaz, 2016).

Eren (2013), İstanbul'da bulunan zincir otellerde çalışan aşçıların mükemmeliyetçilik algılarının iş performansına etkisini ölçmüştür. Araştırma sonucunda; mükemmeliyetçiliğin boyutlarının çalışanların bağlamsal performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu ancak başkasına yönelik mükemmeliyetçiliğin etkisinin negatif olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Görev performansı üzerinde ise yalnızca başkasına yönelik mükemmeliyetçilik değişkeninin etkisinin anlamlı ancak düşük seviyede olduğu, kendilerine yönelik ile başkalarınınca belirlenen (sosyal odaklı) mükemmeliyetçilik değişkenleri ile etkisinin ise olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır (Eren, 2013).

Özer (2018), Afyonkarahisar ve Sandıklı ilçesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı termal otellerin yiyecek içecek departmanında çalışanları kapsayan araştırmada personel güçlendirmenin iş performansı üzerinde etkisini incelemiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre; iş performansının personel güçlendirme algısı üzerindeki etkisinin pozitif olduğu ve bu etkinin yüksek seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların güçlendirme seviyesinin artması ile iş performansı seviyesi de artmaktadır (Özer, 2018).

Çelik, Turunç ve Demirkaya (2011), Kocaeli bölgesinde bulunan küçük ölçekli konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel adalet algılarının iş performansına etkisini incelemiştir. Regresyon analizinden elde edilen sonuçlara göre, örgütsel adaletin iş performansı üzerinde bir etkisi olmadığı ancak aracı değişken olan kişi-örgüt uyumunun iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkilediği sonucuna varılmıştır (Çelik, Turunç ve Demirkaya, 2011).

Kurt (2013)'un turizm işletmelerinde yaptığı “algılanan sosyal destek ve iş performansı ilişkisinde işe bağlılığın aracı etkisi” adlı çalışmasında çalışma arkadaşı ve yönetici desteğinin çalışanların iş performansı üzerinde etkisinin anlamlı olduğu

sonucuna ulaşmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların aldıkları destek sayesinde işletmeyi olumlu etkileyecek davranışlarda bulunduğu ve dolayısıyla bu durumun iş performanslarının artmasında etkili olduğu belirtilmektedir (Kurt, 2013).

Yapılan bu çalışmalara birlikte turizm sektöründe iş performansı literatürü tablo 2.8’de yer almaktadır.

Tablo 2.8. Turizm Literatüründe İş performansı Çalışmaları

İş stresi (Yılmaz, 2016; Karatepe ve Uludağ, 2008; Chang ve Chang, 2007)	Psikolojik sözleşmenin yerine getirilmesi (Wu ve Chen, 2015)
İş yaşam kalitesi (Yılmaz, 2016)	İşle bütünleşme (Akşit Işık, 2016)
İş aile çatışması (Choi, 2009; Koç ve Kızanıklı, 2017; Karatepe, 2013; Karakaş ve Şahin, 2017)	Öz yeterlilik (Akşit Işık, 2016; Karatepe, Araslı ve Khan, 2007)
Algılanan etiketleme taktikleri (Özgül Katlav ve Şahin Perçin, 2019)	Yenilikçi davranış (Kim ve Koo, 2017)
Aile-iş kolaylaştırıcılığı (Karatepe ve	Mükemmeliyetçilik (Eren, 2013)
İş atmosferi (Demir ve Öztürk, 2019)	Psikolojik güçlendirme (Chiang ve Hsieh, 2012)
Kişilik özellikleri (Keskin ve Gündoğan, 2019; Çetinsöz ve Akdağ, 2015; Karatepe vd., 2006)	Örgütsel adalet (Çelik, Turunç ve Demirkaya, 2011)
İş arkadaşı desteği (Karatepe 2012;	Örgütsel bağlılık (Akyüz ve Eşitti, 2015)
Takım-üye etkileşimi (Lee, Teng ve Chen, 2015)	Örgütsel vatandaşlık (Çelik ve Çıra, 2013; Naktiok, 2019)
Aile desteği (Karatepe, 2016)	Öz uyum (Kale, 2013)
Çatışma ve izlenim yönetimi (Göker ve Sağsan, 2019).	Çalışan katılımı (Kim ve Koo, 2017)
Duygusal emek (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014; Tekin ve Gündoğan, 2017)	Lider-üye etkileşimi (Kim ve Koo, 2017; Lee, Teng ve Chen, 2015)
Umut (Karatepe, 2014)	Bilgi değişimi (Wu ve Chen, 2015)
İçsel Pazarlama (Eşitti ve Buluk, 2018)	Özsaygı (Akgündüz, 2015)
İletişim tarzı ve sözsüz iletişim düzeyi (Erkuş ve Günlü, 2009)	Pozitif psikolojik sermaye (Kızanıklı ve Çöp, 2017)
İşe alıştırma eğitimi (Yaylı ve Temiraliyeva, 2006)	Hizmet yönelimlilik (Petrillose, Shanklin ve Downey, 1998)
İş tatmini (Gu ve Chi Sen Siu, 2009; Almutairi vd., 2013)	İş motivasyonu (Köroğlu ve Avcıkurt, 2014)
Tükenmişlik (Karatepe ve Uludağ, 2008)	Aşırı iş yükü (Karatepe, 2013)
Kurumsal İtibar (Çakır ve Gözoğlu, 2019)	Personel güçlendirme (Özer, 2018)
Örgütsel Destek (Kartepe, 2012; Tsai vd., 2015; Chiang ve Hsieh, 2012; Yılmaz ve Tanrıverdi, 2017)	Liderlik algıları ve davranışları (Özdevecioğlu ve Kanigür, 2009; Demirel, 2017; Wu ve Chen, 2015; Elbaz ve Haddoud, 2017)

Kaynak: Şimşek Evren, 2020.

2.7. Mükemmeliyetçilik ve İş Performansı İlişkisi

Mükemmeliyetçilik, geçmiş yıllardan beri psikoloji, eğitim gibi alanlarda oldukça önemli bir konu haline gelmiştir. Ancak son zamanlarda mükemmeliyetçilik ile ilgili araştırmalar artmakla birlikte iş hayatındaki yeri ve önemine değinen kısıtlı sayıda çalışmalar vardır. Mükemmeliyetçilik, herhangi bir zamanda kişinin durumunun değişken bir ölçüsünün aksine, zaman içerisinde değişmeyen sabit bir davranış modeli olarak kabul edilmektedir (Anshel, Weatherby, Kang, Watson, 2009).

Mükemmeliyetçilik, kusursuzluk için çaba gösterme ve yüksek performans için aşırı yüksek standartlar belirleme ile tanımlanan bir kişilik eğilimidir (Flett ve Hewitt, 2004). Frost vd. (1990) mükemmeliyetçiliği “aşırı derecede eleştirel öz değerlendirmeler yapma eğilimi ile birlikte aşırı yüksek performans standartlarının belirlenmesi” şeklinde tanımlamışlardır. Bu tanım, mükemmeliyetçiliğin genellikle başarıya engel olan ve istenmeyen bir davranış özelliği olduğunu göstermektedir (Frost vd., 1990). Ancak mükemmeliyetçilik olumsuz bir özellik olarak düşünülse de olumlu etkilerinin de olduğunu söylemek mümkündür.

Hayatın tüm alanlarını olumlu veya olumsuz olarak etkilediği gibi iş hayatında da etkisi büyüktür. Genel olarak mükemmeliyetçilik, psikolojik uyumsuzluk veya düzensizliğin bir işareti olarak görülmüştür. Ancak 1990’lardan sonra mükemmeliyetçiliğin çok yönlü bir kavram olduğu ortaya konulmuştur (Frost vd., 1990).

Flett ve Hewitt (2002) mükemmeliyetçiliğe genel olarak olumsuz bir bakış açısı ile yaklaşmışlardır. Bu bakış açısına göre mükemmeliyetçiler, kusursuzluk için çabalayan, kendileri için aşırı yüksek standartlar belirleyen, davranışlarının aşırı eleştirel değerlendirilmesine yönelik bir eğilim içinde olan kişilerdir. Dolayısıyla bu özelliklere sahip mükemmeliyetçi kişiler, tükenmişliğe karşı savunmasız duruma gelmektedirler (Stoeber ve Rennert, 2008). Slaney vd.’e göre mükemmeliyetçiliğin uyumlu ve uyumsuz boyutları, bireyin belirlediği standartları ve performansları arasındaki tutarsızlık düzeyine göre belirlenmektedir. Uyumlu mükemmeliyetçiler yüksek standartlar belirler ve bunları gerçekleştirirken gösterdikleri performans da

yüksek seviyededir. Yani belirlediği standartları ile performansları uyum içerisindedir. Uyumsuz mükemmeliyetçiler ise yüksek standartlara sahiplerdir fakat hedeflerini gerçekleştirirken kaygı ve endişe duyarlar. Dolayısıyla uyumlu mükemmeliyetçiler yaptıkları iş ile daha ilgili, daha az gergindirler. Aksine uyumsuz mükemmeliyetçiler ise hedefledikleri amaçlarına ulaşmada zorlanırlar, gergindirler ve işe katılım seviyeleri düşüktür (Slaney vd., 2001).

Ram (2005) yaptığı çalışma sonuçlarına göre, çalışma ortamında olumlu mükemmeliyetçiliğin daha yüksek başarı sağlama, başarı motivasyonu, olumlu kişilik özellikleri ve işlevsel baş etme stratejilerinin kullanımı ile ilişkili olduğu belirtilmiştir. Olumsuz mükemmeliyetçiliğin ise genellikle olumsuz kişilik özellikleri, işlevsiz baş etme stratejileri ile ilişkili olduğunu, iş hayatında başarı ve başarı motivasyonu ile ilişkilendirilmediği sonucuna varılmıştır (Ram, 2005). Bu noktada Hamackek (1978)'in mükemmeliyetçilik incelemesinden bahsetmek gerekirse, ona göre normal mükemmeliyetçiler kendilerine ulaşılabilir başarıları hedef olarak belirleyen, bununla motive olan, performanslarını hedeflerine göre şekillendiren özgüvenli bireylerdir. Ancak nevrotik mükemmeliyetçiler ise kendilerine aşırı yüksek standartlar belirleyen, buna rağmen hedefledikleri başarıya ulaşmak için çok fazla çaba göstermeyen ve yaptıkları işten memnun olmayan, kendilerini yetersiz görerek işten kaytarma çabasına giren bireylerdir. Bu kişiler çalışma ortamında kendilerine verilen göreve daha başlamadan olumsuzluğa ve negatif düşüncelere kapılırlar, endişelenirler ve başarısız olma korkusu yaşarlar. İş gerçekleştirirken en küçük bir hata yapma ihtimalini bile asla kabul etmezler ve böylelikle kendilerine olan saygılarına da zarar vermiş olurlar (Hamackek, 1978; akt. Schuler, 2000; Frost vd., 1990).

Mükemmeliyetçiliğin sonuçlarından olan kaygı ile performans arasındaki ilişkiyi inceleyen Eysenck ve Calvo (1992) çalışmalarında kaygı seviyesi yüksek olan bireylerin, kaygı seviyesi düşük olan bireyler ile aynı performans seviyeleri göstermeleri için daha fazla çaba harcamaları gerektiği sonucuna ulaşmışlardır. Bu sonuçtan yola çıkarak performansın harcanan çabaya göre belirlendiği düşünüldüğünde, yüksek kaygı seviyesine sahip olan bireyler iş yerlerinde daha düşük verimlilik göstermektedirler. Aynı zamanda depresyon ile çaba arasındaki

ilişkiyi de ölçen bu çalışmadan, depresif olan bireylerin depresif olmayan bireylere göre daha az çaba gösterdikleri sonucuna ulaşılmıştır (Eysenck ve Calvo, 1992).

İş yerinde çalışanların performansı önemli olduğu kadar yöneticilerin tutum ve davranışları da önemlidir. İş yerinde mükemmeliyetçi yöneticilere sahip olan çalışanlar yaptıkları işin asla yeteri kadar iyi olmadığını ve yöneticilerin kendilerine güvenmediğini hissetmektedirler. Yöneticilerin detaylara olan saplantılı ilgisi, çalışanların işe odaklanmasını ve işte ilerleme kaydetmesini engellemektedir. İşletmelerde sağlıklı mükemmeliyetçi özelliklerine sahip yöneticiler başarıyı arayan, organizasyondaki yöneticilik görevinden zevk alan, kendinden emin, başarısızlıktan aşırı derecede korkmayan, başarısızlık meydana geldiğinde bunun bir öğrenme fırsatı olduğunu düşünen kişilerdir. Sağlıksız mükemmeliyetçi yöneticiler ise gergin, stresli, çalışanların beklentilerini karşılayamayacağından korkan, takıntılı, kaygılı, herkesin üstünde olma ve her şeyi kontrol etme isteği olan kişilerdir. Ayrıca başarısızlıktan kaçınan bu kişiler işlerinde zayıf performans gösterirler. Bunun nedeni, aşırı yüksek performansları daha fazla çaba gerektirirken, kendilerinin veya başkalarının beklentilerini ölçememe korkusu onları hedeflerinden uzaklaştırır ve tükenmeye neden olur. Başarısızlık korkusu bazı durumlarda üretkendir, daha fazla çaba göstermek için kişileri harekete geçirir ancak korku aşırı derecede olduğunda endişeye sebep verir (Hurley ve Ryman, 2003).

İş hayatında mükemmeliyetçilik, çoğunlukla çalışanların güven ve liderlik davranışlarını gerektiren daha büyük bir işi başarana kadar iyi bir performans göstermesidir. İş yerinde mükemmeliyetçiliğin hem olumlu hem de olumsuz etkilerini görmek mümkündür. Çalışanların mesleki gelişimi ve başarılı olması olumlu etkiler olarak gösterilirken, kendilerine yüksek hedefler belirleyen bireylerin bu hedeflerine ulaşamaması ile büyük hayal kırıklığı yaşamaları ve performanslarında da düşüş meydana gelmesi olumsuz etkilerdir. Çalışanların başarılı olmaları özgüvenlerini artırırken, başarısızlık ile karşılaşmaları da kendilerine olan güvenin zarar görmesine neden olur. Mükemmeliyetçi kişiler iş yerinde birlikte çalıştığı kişileri sürekli denetleme ihtiyacı duyarlar. Karar vermede güçlük yaşamakla beraber erteleme ve kaçınma davranışları da sergilerler (Hurley ve Ryman, 2003).

Üretkenliğin ve performans düzeyinin artmasının sağlanması ve mükemmeliyetçiliğin buna engel olmaması için yapılacak bazı eylemler vardır. Bunlar (RHR International Company, 2007);

- İş yerinde anlayışı artırmak,
- Yapılacak işlerin listesini tutmak,
- Stratejiye yeniden odaklanmak,
- SMART hedefler belirlemek,
- Başarı ve kazançları kutlamak,
- Başarı için standartlarla deneme yapmak,
- Başarısızlık korkusuyla yüzleşmek,
- Hatalardan ders almayı öğrenmek,
- Kusurları anlayışla karşılamak ve
- Stresi azaltmak olarak sayılabilir.

İş dünyasında mükemmeliyetçilik işe alanlar, işverenler, yöneticiler ve çalışanlar tarafından genellikle mükemmel performans sağlayan, mükemmel ürün veya hizmet üretimine yardımcı olan olumlu bir özellik olarak düşünülmektedir. Oysaki mükemmeliyetçiliğin depresyon, sağlık sorunları, stres, verimlilik ve performans seviyesinde gerileme gibi olumsuz etkileri olan karanlık tarafı da unutulmamalıdır. (Beheshtifar, Sefidi ve Moghadam, 2011). Bireylerin mükemmeliyetçiliğin olumlu etkilerinin yanında olumsuz etkilerinin de bilincinde olarak gerekli önlemleri almasının, hem meslek hayatlarına hem de sosyal hayatlarına etki edeceği düşünülmektedir.

Bu doğrultuda yukarıda açıklanan literatür taraması sonucunda mükemmeliyetçilik algısı ve iş performansı değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemek üzere ana hipotez ve alt hipotezler oluşturulmuştur. Bunlar aşağıda yer almaktadır:

Ana hipotez:

Mükemmeliyetçilik algısının iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 1: Çalışanların kendine yönelik mükemmeliyetçilik algılarının bağlamsal performansları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 2: Çalışanların kendine yönelik mükemmeliyetçilik algılarının görev performansları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

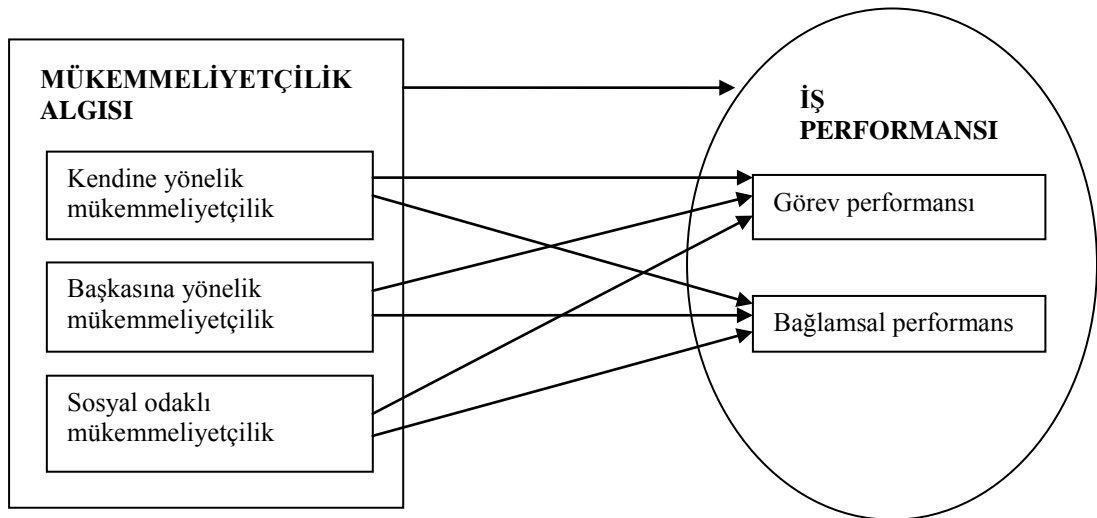
Hipotez 3: Çalışanların başkasına yönelik mükemmeliyetçilik algılarının bağlamsal performansları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 4: Çalışanların başkasına yönelik mükemmeliyetçilik algılarının görev performansları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 5: Çalışanların sosyal odaklı mükemmeliyetçilik algılarının bağlamsal performansları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 6: Çalışanların sosyal odaklı mükemmeliyetçilik algılarının görev performansları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

İzmir il merkezinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların mükemmeliyetçilik algılarının iş performansına etkisini belirlemeye yönelik geliştirilen araştırma modeli ise şöyledir:



Şekil 2.2. Araştırmanın Modeli

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İZMİR'DEKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN MÜKEMMELİYETÇİLİK ALGILARININ İŞ PERFORMANSINA ETKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Araştırmanın bu bölümünde İzmir'de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların mükemmeliyetçilik algılarının iş performansına etkisi ölçülerek araştırma bulgularına yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Turizm, hizmet sektörü içerisinde bulunan diğer sektörlerden emek yoğun özelliğe sahip olması ile farklılaşmaktadır. Müşterilerin otel işletmelerine karşı tutumunu belirlemesini sağlayan en önemli unsur, işletmeden aldığı hizmet algısıdır. Bu kapsamda otel işletmeciliğinin temel esası insan faktörüne dayanır (Şener, 2001).

Bütün işletmelerde olduğu gibi turizm işletmelerinde de müşterilere iyi bir hizmet sunmak, çalışanların sergiledikleri performansları ve davranışları ile ilişkilidir. İşletmelerde hizmet alan ve hizmet verenlerin etkileşimi, çalışanların algıları ve sergiledikleri performansın olumlu veya olumsuz sonuçları otel işletmelerine etki etmektedir (Kozak, 2016; Ünlüönen ve Şahin, 2011). Yapılan araştırmalar sonucunda bir kişilik özelliği olarak kabul edilen mükemmeliyetçilik, bireylerin gösterdikleri performans seviyesinde etkili olan bir özelliktir. Birçok araştırmacı

tarafından yapılan tanımı olmakla beraber mükemmeliyetçilik, ortak olarak “başarıya ulaşmak için yüksek performans gösterme, üstünlük çabası” şeklinde değerlendirilmiştir.

Mükemmeliyetçiliğin bir kişilik özelliği olması nedeniyle, insanların iş hayatları dahil olmak üzere, yaşamlarının her alanında etki göstermesi mümkündür. İş hayatında mükemmeliyetçilik iyi yönetilmediği durumda stres ve depresyon gibi olumsuz durumlarla karşılaşılabilir. Bunun sonucunda çalışanların işten ayrılması, verimlilik ve performanslarında düşüş meydana gelmesi gibi durumlar, işletmeler açısından oldukça olumsuz sonuçlar yaratabilir. Bu noktada yöneticilerin çalışanları iyi bir şekilde izlemesi önemlidir (Eren, 2013).

Mükemmeliyetçiliğin iş performansı ile arasındaki ilişkiye dair literatür incelendiğinde, yabancı literatürün daha fazla sayıda olduğu ve turizm sektöründe yapılan çalışmaların da sayılı olduğunu söylemek mümkündür. Yerli literatürde ise turizm alanında Eren (2013) tarafından yapılmış yalnızca bir adet çalışmaya rastlanmıştır. Eren’in (2013) çalışması İstanbul’da bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak çalışanlarına yönelik yapılmıştır. Bu tez çalışmasında ise İzmir’de bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin bütün departmanlarında çalışan personeller araştırma kapsamına alınmıştır. Ek olarak Eren (2013), yaptığı çalışmayı İstanbul’da faaliyet gösteren oteller ile sınırlamıştır. Dolayısıyla İzmir ilinde yapılan bir çalışma mevcut değildir.

Araştırmanın amacı; İzmir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışanların, mükemmeliyetçilik algısının iş performansına etkisini belirlemektir. Literatürde turizm sektöründe mükemmeliyetçilik ve iş performansı arasındaki ilişkiyi açıklayan çalışma eksikliğinden dolayı, araştırmanın bu boşluğu doldurmak amacıyla literatüre önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın evren ve örnekleme, hipotezleri ve veri toplama araçları gibi başlıklara yer verilecektir.

3.2.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma evreni, araştırma bulgularının genellendiği ve araştırmacının örneklemini seçebileceği ortak özellikleri bulunan büyük gruptur. Örneklem ise, belirli bir evrendeki birimler arasından sistematik bir şekilde seçilen ve evreni temsil eden daha küçük gruplardır (Gürbüz ve Şahin, 2016). Araştırmanın evrenini, İzmir il merkezinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın evreni belirlenirken dört ve beş yıldızlı otellerin gelişmiş örgüt yapısına sahip olmaları ve kurumsal olmaları göz önünde bulundurulmuştur. Araştırmada otel çalışanlarının tamamına ulaşmanın mesafe, maliyet ve zaman gibi zorlukları göz önüne alınarak örnekleme yapılmıştır. Araştırmada tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden olan kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi, araştırma için ihtiyaç duyulan büyüklükteki örnekleme ulaşmaya kadar ulaşılması mümkün olan deneklerden veri toplanmasıdır (Gürbüz ve Şahin, 2016).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, İzmir İli Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün web sayfasında 2020 yılında yayınlanan İşletme Belgeli Tesis Sayısı Listesi'ne göre İzmir il merkezinde faaliyet gösteren 30 adet dört yıldızlı ve 4 adet beş yıldızlı otel bulunmaktadır (<https://izmir.ktb.gov.tr/TR-156175/isletme-belgeli-konaklama-tesis-listesi.html>, 2020). Araştırma evreninde bulunan bu otel işletmeleriyle görüşülmüş ve bunlardan beş yıldızlı bir otel işletmesi ile dört yıldızlı altı otel işletmesi olmak üzere toplam yedi otel işletmesi Covid-19 salgını nedeni ile kapalı olma, iş yoğunluğu ve şirket politikaları gereği anketin uygulanmasını kabul etmemiştir. Araştırmaya katılan beş yıldızlı 3 otel işletmesi ile dört yıldızlı 24 otel işletmesi olmak üzere toplam 27 otel işletmesine anket uygulanmıştır. Araştırma evrenini oluşturan İzmir il merkezinde bulunan ve araştırmaya katılan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinden edinilen bilgilere göre ortalama 1170 çalışan olduğu saptanmıştır. Pandemi şartları gereği ankete gönüllü olarak katılmayı kabul eden 402 çalışana ulaşılabilmektedir.

Anket çalışması 05.04.2020 ve 30.06.2020 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Çalışanlarına anket uygulanmasına izin veren 27 otele anket uygulanmıştır. Pandemi nedeni ile otel işletmelerindeki çalışan sayısında oluşan azalma sebebi ile 402 anketin geri dönüşü olmuştur. Bu anketlerin 9 tanesi eksik veya veri analizine uygun

olmayacak şekilde doldurulması sebebi ile değerlendirmeye alınmamıştır. Sonuç olarak 393 anket değerlendirmeye alınarak analiz edilmiştir.

3.2.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma öncelikle coğrafi ve işletme türü olarak sınırlandırılmıştır. İzmir il merkezinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Bu durum araştırma sonucunda elde edilen bulguların başka sektörler veya başka şehirlere genellenebilir nitelikte olmasını engellemektedir.

Anket çalışması yalnızca ulaşılabilen otel işletmeleri çalışanları ile gönüllülük esasına dayalı olarak uygulanmıştır. Evren içerisinde yer alan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin anket uygulanmasına izin vermemesi, zaman kısıtlılığı, ulaşım sorunu ve Covid-19 salgını nedeniyle yaşanan sokağa çıkma yasağı ile diğer kısıtlamalar gibi nedenler de araştırmanın bir diğer sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

3.2.3. Araştırma Verilerinin Toplanması ve Analizi

Otel işletmelerinde çalışanlardan veri toplamak ve mükemmeliyetçilik algısının iş performansı üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla nicel veri toplama yöntemi olan anket kullanılmıştır. Anket formunun ilk bölümünde demografik değişkenlere (cinsiyet, medeni durum, yaş vb.) yönelik 9 adet soru yer almaktadır. İkinci bölümde, mükemmeliyetçilik ölçeğine ilişkin 45 ifade ve üçüncü bölümde ise iş performansı ölçeğine ilişkin 25 ifade yer almaktadır. Çalışanların mükemmeliyetçilik algısını ölçmek için Hewitt ve Flett (1990) tarafından geliştirilen ve Oral (1999) tarafından Türkçeye uyarlanan “Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçek; kendine yönelik mükemmeliyetçilik, başkasına yönelik mükemmeliyetçilik ve sosyal odaklı mükemmeliyetçilik olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Kendine yönelik mükemmeliyetçilik boyutuna örnek olarak “Bir iş üzerinde çalıştığımda iş kusursuz olana kadar rahatlayamam.” ifadesi, başkasına yönelik mükemmeliyetçilik boyutuna örnek olarak “Başkalarını, kolay pes ettikleri için eleştirmem.” ifadesi ve sosyal odaklı mükemmeliyetçilik boyutuna örnek olarak ise “Başkalarının benden beklentilerini karşılamakta zorlanırım.” ifadesi gösterilebilir.

Otel çalışanlarının iş performanslarını ölçmeye yönelik uygulanan iş performansı ölçeği ise Goodman ve Syvanteck (1999) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır ve 25 ifade yer almaktadır. Ölçeğin 16 ifadesi bağlamsal performansı ölçerken, 9 ifadesi görev performansını ölçmektedir (Polatçı, 2011). Ölçekte yer alan 4, 8 ve 10. ifadeler ters ifade olması nedeni ile analiz edilirken bu ifadeler ters kodlanarak analize dahil edilmiştir. Ölçekler 5’li likert tipi ölçeği olarak kullanılmıştır. Buna göre ölçeklerde; 1= kesinlikle katılmıyorum, 5= kesinlikle katılıyorum olmak üzere en olumsuzdan en olumluya doğru sıralanan seçeneklere yer verilmiştir.

Anket yoluyla toplanan verilerin analizinde SPSS ve AMOS paket programları kullanılmıştır. Araştırmada Cronbach’s Alfa güvenilirlik testi, aritmetik ortalama, yüzde, faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir.

3.3. Bulgular

Araştırma kapsamında demografik özelliklerine göre dağılımlarının verilmesinde betimleyici analizlerden frekans analizi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklere ait betimleyici analizlerin verilmesinde ise ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Elde edilen verilerin dağılımının normal dağılım olması sonucu hipotez testleri istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde test edilmiş olup, bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkilerin belirlenmesinde korelasyon analizi, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkilerinin belirlenmesi için regresyon analizleri yapılmıştır.

3.3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile İlgili Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular yer almaktadır.

Tablo 3.1. Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Demografik	Grup	n	%
Cinsiyet	Kadın	153	38,9
	Erkek	240	61,1
	Toplam	393	100,0
Medeni Durum	Evli	194	49,4
	Bekar	199	50,6
	Toplam	393	100,0
Yaş	20 yaş ve altı	20	5,1
	21-30 yaş	171	43,5
	31-40 yaş	124	31,6
	41-50 yaş	47	12,0
	51 yaş ve üzeri	31	7,9
	Toplam	393	100,0
Eğitim Durumu	İlköğretim	5	1,3
	Lise	81	20,6
	Ön Lisans	92	23,4
	Lisans	191	48,6
	Yüksek Lisans	18	4,6
	Doktora	6	1,5
	Toplam	393	100,0
Gelir Durumu	1404 TL ve altı	4	1,0
	1405-2000 TL	5	1,3
	2001-3000 TL	58	14,8
	3001-4000 TL	126	32,1
	4001 TL ve üzeri	200	50,9
	Toplam	393	100,0
Sektördeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	43	10,9
	1-3 yıl	97	24,7
	4-6 yıl	87	22,1
	7-9 yıl	65	16,5
	10 yıl ve üzeri	101	25,7
	Toplam	393	100,0
Oteldeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	96	24,4
	1-3 yıl	138	35,1
	4-6 yıl	83	21,1
	7-9 yıl	36	9,2
	10 yıl ve üzeri	40	10,2
	Toplam	393	100,0
Turizm Alanında Eğitim Alma	Evet	268	68,2
	Hayır	125	31,8
	Toplam	393	100,0
Çalışılan Departman	Ön Büro	59	15,0
	Kat Hizmetleri	58	14,8
	Yiyecek İçecek Bölümü	93	23,7
	Güvenlik	25	6,4
	Muhasebe	32	8,1
	Satış Pazarlama	39	9,9
	Halkla İlişkiler	32	8,1
	İnsan Kaynakları	24	6,1
	Satın Alma	10	2,5
	Diğer	21	5,3
Toplam	393	100,0	

Çalışanların demografik özelliklerine göre dağılımları incelendiğinde; %61,1'inin erkek, %50,6'sının bekar, %43,5'inin 21-30 yaş %48,6'sının lisans mezunu, %50,9'unun aylık gelirinin 4001 TL ve üzeri olduğu belirlenmiştir. Çalışanların sektördeki çalışma sürelerine göre dağılımları incelendiğinde; %25,7'sinin 10 yıl ve üzeri olduğu, oteldeki çalışma sürelerine göre dağılımları incelendiğinde; %35,1'inin 1-3 yıl çalıştığı belirlenmiştir. Çalışanların turizm alanında eğitim alma durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; %68,2'sinin turizm alanında eğitim aldığı, çalışanların çalıştıkları departmana göre dağılımları incelendiğinde ise, %23,7'sinin yiyecek içecek bölümünde çalıştığı belirlenmiştir.

3.3.2. Ölçklere İlişkin Analiz Sonuçları

Araştırmanın bu bölümde kullanılan ölçklere ilişkin betimsel istatistikler, faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizleri yer almaktadır.

Yapılan araştırmalarda veri toplama aracının temel niteliğini güvenilirlik ve geçerlilik ölçümleri oluşturmaktadır. Geçerlilik, *“ölçme aracının, ölçmek istenilen şeyi gerçekten ölçüp ölçmediğini ifade eden bir kavram.”* olup güvenilirlik ise *“ölçme aracının aynı örneklem üzerinde tekrarlanarak uygulanması durumunda sonucun değişip değişmediğini ifade eden bir kavramdır.”* (Ural ve Kılıç, 2013). Faktör analizlerinden keşfedici faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi geçerliliği test etmek amacıyla uygulanmaktadır. Keşfedici faktör analizi genellikle ölçek geliştirme çalışmalarında değişkenlerin hangi faktörlerden oluştuğunu belirlemeye yönelik bir analiz iken, doğrulayıcı faktör analizi ise daha çok önceden geliştirilmiş ve kuramsal bir dayanağı bulunan bir ölçeğin doğruluğunu test etmek amacıyla kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016).

Bir araştırmada elde edilen sonuçlara ve değerlere ne derece güvenilebileceğinin bilinmesi gerekir. Ölçekteki ifadelerin birbirleri ile ne derece tutarlı olduğunu ve söz konusu kavramı ne derece temsil ettiği hakkında bilgi veren Cronbach's alfa, güvenilirliğin ölçülmesinde kullanılan yöntemlerden en yaygın olanıdır (Gürbüz ve Şahin, 2016). Alfa katsayısına göre ölçeğin güvenilirlik değerleri şu şekildedir (Lorcu, 2015):

$0 \leq a < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq a < 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür.

$0,60 \leq a < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0,80 \leq a < 1$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Çalışma analizlerinin ilk aşamasında verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Shao (2002), çarpıklık ve basıklık değerlerinin -3 ile 3 arasında olmasının uygun olduğunu belirtmiştir. Maddeler incelendiğinde değerlerin bu aralıktaki olduğu ve çoklu normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin belirlenmesinin ardından geçerlilik ve güvenilirlik analizlerine geçilmiştir. Değişkenler ve alt boyutlarına ilişkin çarpıklık ve basıklık değerleri Tablo 3.2’de yer almaktadır. Normallik analizi yapıldıktan sonra daha önceden analiz edilmiş olan (Hewitt, Flett, Turnbull ve Mikail, 1991) değişkenler arasındaki ilişkinin doğruluğunu test etmek ve kullanılan ölçeğin araştırma örneklemini için uygunluğunu belirlemek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör yükleri 0,50’nin altında olan kendine yönelik mükemmeliyetçilik boyutuna ait 3, 4, 12 ve 13. ifadeler, başkalarına yönelik alt boyuta ait olan 4, 6, 8, 10, 11, 12. ve sosyal odaklı mükemmeliyetçilik alt boyutuna ait 1, 2, 6, 8, 12, 15. ifadeler çıkarılarak yapılacak analize dahil edilmemiştir. Tablo 3.2’de görüldüğü üzere ölçeğin faktör yüklerinin 0,509 ile 0,896 arasında yer almaktadır. Analiz sonuçları raporlanırken ifadeler KYM (kendine yönelik mükemmeliyetçilik), BYM (başkasına yönelik mükemmeliyetçilik) ve SOM (sosyal odaklı mükemmeliyetçilik) şeklinde kodlanmıştır. Buna göre kendilerine yönelik mükemmeliyetçilik ifadelerinden; “Bir iş üzerinde çalıştıgımda kusursuz olana kadar rahatlayamam.” ifadesi KYM1, “Amaçlarımdan bir tanesi yaptığım her şeyde mükemmel olmaktır.” ifadesi KMY2, “Olabildiğim kadar mükemmel olmaya çalışırım.” ifadesi KYM5, “Giriştiğim her işte mükemmel olmam çok önemlidir.” ifadesi KYM6, “Yaptığım her şeyde en iyi olmaya çalışırım.” ifadesi KYM7, “Kendim için mükemmelden daha azını kabul edemem.” ifadesi KYM8, “Yaptığım işte hata bulmak beni rahatsız eder.” ifadesi KYM9, “Hedeflerimi belirlemede mükemmeliyetçiyimdir.” ifadesi KYM10, “Her zaman yapabileceğimin en iyisini yapmaya çalışmalıyım.” ifadesi KYM11, “Kendim için çok yüksek standartlar koyarım.” ifadesi KYM14, “Okulda veya işte her zaman başarılı olmalıyım.” ifadesi

KYM15 olarak kodlanmıştır. Başkalarına yönelik mükemmeliyetçilik ifadelerinden; “Başkalarını, kolay pes ettikleri için eleştirmem.” ifadesi BYM1, “Yakınlarımla başarılı olmaları gerekmez.” ifadesi BYM2, “Arkadaşlarımla, en iyisinden azına razı oldukları için pek eleştirmem.” ifadesi BYM3, “Bir yakınımın, yapabileceğinin en iyisini yapmamış olması benim için önemli değildir.” ifadesi BYM5, “Çevremdeki insanlar için çok yüksek standartlarım yoktur.” ifadesi BYM7, “Arkadaşlarımdan çok şey beklemem.” ifadesi BYM9, “Sıradan insanlara değer veririm.” ifadesi BYM13, “Bir arkadaşımın, elinden gelenin en iyisini yapmaya çalışmaması benim için önemli değildir.” ifadesi BYM14, “Çevremdekilerin, yaptıkları her şeyde üstün başarı göstermelerini pek beklemem.” ifadesi BYM15 olarak kodlanmıştır. Sosyal odaklı mükemmeliyetçilik ifadelerinden ise; “Bir işi ne kadar iyi yaparsam çevremdekiler daha da iyisini yapmamı beklerler.” ifadesi SOM3, “Yaptığım bir şey kusursuz değilse, çevremdekiler tarafından yetersiz bulunur.” ifadesi SOM4, “Çevremdekiler, yaptığım her şeyde başarılı olmamı beklerler.” ifadesi SOM5, “Benim için başarı, başkalarını memnun etmek için daha çok çalışmak anlamına gelir.” ifadesi SOM7, “Başkalarının, benden çok şey beklediklerini düşünüyorum.” ifadesi SOM9, “Bana göstermeseler bile, hata yaptığım zaman diğer insanlar bana çok bozulurlar.” ifadesi SOM10, “Ailem benden mükemmel olmamı bekler.” ifadesi SOM11, “İnsanlar benden, mükemmelden aşağısını kabul etmezler.” ifadesi SOM13, “İnsanlar benden, verebileceğimden fazlasını beklerler.” ifadesi SOM14 olarak kodlanmıştır. Mükemmeliyetçilik ölçeğine ilişkin DFA sonucu elde edilen faktör yükleri Tablo 3.2’de yer almaktadır.

Tablo 3.2. Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeği Faktör Analizi

Faktörler/Maddeler	Faktör Yükleri DFA	Çarpıklık	Basıklık
Mükemmeliyetçilik			
Kendine Yönelik Mükemmeliyetçilik			
KYM1	,753	-1,278	,935
KYM2	,824	-,963	-,093
KYM5	,859	-1,176	,472
KYM6	,896	-,823	-416
KYM7	,890	-1,235	,670
KYM8	,783	-,432	-1,062
KYM9	,734	-,927	-,176
KYM10	,889	-,888	-,223
KYM11	,846	-,310	1,193
KYM14	,802	-,570	-,944
KYM15	,803	-1,061	,331
Başkasına Yönelik Mükemmeliyetçilik			
BYM1	,653	-,087	-1,277
BYM2	,731	,614	-798
BYM3	,765	-,231	-1,186
BYM5	,737	-,676	-,636
BYM7	,780	-,312	-1,053
BYM9	,838	-310	-1,076
BYM13	,564	,355	-,982
BYM14	,660	-,641	-,602
BYM15	,757	-,264	-1,173
Sosyal Odaklı Mükemmeliyetçilik			
SOM3	,772	-1,065	,131
SOM4	,664	-,178	-1,234
SOM5	,810	-1,083	,377
SOM7	,509	,283	-1,213
SOM9	,800	-,896	-,076
SOM10	,687	-,317	-,864
SOM11	,750	-,855	-,393
SOM13	,783	-,285	-1,113
SOM14	,835	-,714	-,518

Doğrulayıcı faktör analizinin raporlanmasında uyum indekslerine bakılır. DFA sonucunda elde edilen mükemmeliyetçilik ölçeğine ilişkin uyum indeks değerleri Tablo 3.3'te yer almaktadır.

Tablo 3.3. Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeğine İlişkin Uyum İndeksleri

Uygunluk Ölçüleri	İyi Uygunluk	Kabul edilebilir Uygunluk	Değerler	Sonuç
χ^2 / df	$0 \leq \chi^2 / df \leq 2$	$2 \leq \chi^2 / df \leq 5$	3,42	Kabul edilebilir uyum
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,08 \leq RMSEA \leq 1,00$	0,79	İyi uyum
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1,00$	$0,90 \leq CFI \leq 0,97$	0,90	Kabul edilebilir uyum

Kaynak: Hair vd. 1998; akt. Varinli, Yaraş ve Başalp, 2009; Kaplan, 2000; akt. Schermelleh-Engel vd., 2003.

Mükemmeliyetçilik ölçeğinin faktöriyel yapısı AMOS programı kullanılarak test edilmiştir. DFA sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri sonuçları incelendiğinde modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğu görülmektedir (bkz. Tablo 3.3). Bu sonuca göre elde edilen verilerin mükemmeliyetçilik ölçeğinin kuramsal yapısı ile uyduğu söylenebilir.

Tablo 3.4. İş Performansı Ölçeği Faktör Analizi

Faktörler/Maddeler	Faktör Yükleri DFA	Çarpıklık	Basıklık
İş Performansı			
Bağlamsal Performans			
BP1	,714	-1,120	,570
BP2	,812	-1,821	1,146
BP3	,708	-,762	-,453
BP5	,778	-1,532	2,348
BP7	,826	-1,487	2,093
BP9	,806	-1,467	1,706
BP11	,748	-1,396	1,289
BP12	,915	-1,704	2,090
BP13	,902	-1,612	2,649
BP14	,887	-1,665	2,466
BP15	,724	-,785	-,213
BP16	,683	-1,492	1,375
Görev Performansı			
GP1	,913	-1,563	2,324
GP2	,923	-1,681	2,656
GP3	,924	-1,486	2,121
GP4	,932	-1,760	2,094
GP5	,751	-,854	-,134
GP6	,826	-,961	,402
GP7	,861	-1,145	,977
GP8	,911	-1,724	2,800
GP9	,900	-1,757	2,159

Tablo 3.4'te yer alan iş performansı ölçeğinin basıklık ve çarpıklık değerlerinden normal dağılıma uygun olduğu görülmektedir. DFA uygulanan iş performansı ölçeğinden faktör yükleri 0,50'nin altında olan bağlamsal performans alt boyutuna ait 4, 6, 8 ve 10. ifadeler çıkarılarak analiz yapılmıştır. Tablo 3.4'te görüldüğü üzere ölçeğin faktör yüklerinin 0,708 ile 0,924 arasında yer almaktadır. Analiz sonuçları raporlanırken ifadeler BP (bağlamsal performans) ve GP (görev performansı) şeklinde kodlanmıştır. Buna göre bağlamsal performans ifadelerinden; "Arkadaşlarım yokken onların işlerinin yapılmasına yardımcı olurum." ifadesi BP1, "Sabahları ve öğle aralarından sonra işe vaktinde gelirim." ifadesi BP2, "Verilen görevden daha fazlasını yapmak için gönüllü olurum." ifadesi BP3, "İş tanımında yer almasa bile işe yeni başlayanlara yardımcı olurum." ifadesi BP5, "Diğerlerinin iş

yükü artınca, güçlükleri aşınca kadar onlara yardımcı olurum.” ifadesi BP7, “İşe gelemeyecek olursam yasal zorunluluğun ötesinde mutlaka birilerine önceden haber veririm.” ifadesi BP9, “Gereksiz iş araları vermem.” ifadesi BP11, “İşlerinde bölümümdeki çalışma arkadaşına yardımcı olurum.” ifadesi BP12, “Bölümümün toplam kalitesini yükseltecek yenilikçi fikirleri sorumlu görevliye sunarım.” ifadesi BP13, “Molalardan zamanında dönerim, uzatmak eğilimine girmem.” ifadesi BP14, “Çalıştığım birim ile ilgili olmasa da bazı görevleri yerine getirmeye istekli olurum.” ifadesi BP15, “Boş konuşmalarla uzun zaman harcamam.” ifadesi BP16 olarak kodlanmıştır. Görev performansı ifadelerinden ise; “İşimin bütün amaçlarına ulaşırım.” ifadesi GP1, “Bölümümünden sorumlu amirin performans kriterlerine uygunum. (uygun çalışırım)” ifadesi GP2, “İşle ilgili bütün görevlerde mesleğimin gerektirdiği uzmanlıkla iş görürüm.” ifadesi GP3, “İşimin gerektirdiği bütün görevleri yerine getiririm.” ifadesi GP4, “Verilen görevden daha fazla sorumluluk üstlenebilirim.” ifadesi GP5, “Daha üst bir pozisyon için uygun görünmekteyim.” ifadesi GP6, “İşin kapsadığı bütün alanlarda yetenekliyim, bütün görevlerle ustalıkla başa çıkarım.” ifadesi GP7, “Verilen görevleri istenilen şekilde yerine getirerek işin genelinde iyi bir performans sergilerim.” ifadesi GP8, “İşin amaçlarına ulaşmayı planlar ve verilen görevi zamanında tamamlarım.” ifadesi GP9 olarak kodlanmıştır.

İş performansı ölçeğinin DFA sonucunda elde edilen uyum indeks değerleri Tablo 3.5’te yer almaktadır.

Tablo 3.5. İş Performansı Ölçeğine İlişkin Uyum İndeksleri

Uygunluk Ölçüleri	İyi Uygunluk	Kabul edilebilir Uygunluk	Değerler	Sonuç
χ^2 / df	$0 \leq \chi^2 / df \leq 2$	$2 \leq \chi^2 / df \leq 5$	4,53	Kabul edilebilir uyum
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,08 \leq RMSEA \leq 1,00$	0,95	Kabul edilebilir uyum
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1,00$	$0,90 \leq CFI \leq 0,97$	0,93	Kabul edilebilir uyum

Kaynak: Hair vd. 1998; akt. Varinli, Yaraş ve Başalp, 2009; Kaplan, 2000; akt. Schermelleh-Engel vd., 2003.

İş performansı ölçeğinin faktöriyel yapısı AMOS programı kullanılarak test edilmiştir. DFA sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri sonuçları incelendiğinde modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğu görülmektedir (bkz. Tablo 3.5). Bu sonuca göre elde edilen verilerin iş performansı ölçeğinin kuramsal yapısı ile uyduğu söylenebilir.

Doğrulayıcı faktör analizlerinden sonra ölçeklerin güvenilirliğini test etmek amacıyla ise Cronbach's alfa güvenilirlik analizi yapılmıştır.

Tablo 3.6. Mükemmeliyetçilik Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Ölçek ve Alt Boyutlar	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Kendine Yönelik Mükemmeliyetçilik	0,958	11
Mükemmeliyetçilik	0,944	29
Sosyal Odaklı Mükemmeliyetçilik	0,911	9
Başkasına Yönelik Mükemmeliyetçilik	0,906	9

Mükemmeliyetçilik ölçeğinin iç tutarlılık güvenilirliğini tespit etmek amacıyla Cronbach's Alfa değerleri incelenmiştir. Çalışanların; 29 ifadeden oluşan mükemmeliyetçilik ölçeğine ait güvenilirlik katsayısı 0,944, 11 ifadeden oluşan kendine yönelik mükemmeliyetçilik alt boyutuna ait güvenilirlik katsayısı 0,958, 9 ifadeden oluşan başkasına yönelik mükemmeliyetçilik alt boyutunun güvenilirlik katsayısı 0,906 ve 9 ifadeden oluşan sosyal odaklı mükemmeliyetçilik alt boyutunun güvenilirlik katsayısı 0,911 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda genel mükemmeliyetçilik ölçeğinin ve her alt boyutun güvenilirliği yüksektir.

Tablo 3.7. İş Performansı Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Ölçek ve Alt Boyutlar	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
İş Performansı	0,977	21
Görev Performansı	0,969	9
Bağlamsal Performans	0,952	12

İş performansı ölçeğinin iç tutarlılık güvenilirliğini tespit etmek amacıyla Cronbach's Alfa değerleri incelenmiştir. Çalışanların; 21 ifadeden oluşan iş performansı ölçeğine

ait güvenilirlik katsayısı 0,977, 12 ifadeden oluşan bağlamsal performans alt boyutuna ait güvenilirlik katsayısı 0,952 ve 9 ifadeden oluşan görev performansı alt boyutunun güvenilirlik katsayısı 0,969 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda genel iş performansı ölçeğinin ve her alt boyutun güvenilirliği yüksektir.

Verilere ait dağılım, faktör analizi ve güvenilirlik analizlerinin ardından betimsel analizler yapılmış ve ölçek boyutlarına yönelik korelasyon analizleri gerçekleştirilmiştir.

Tablo 3.8. Mükemmeliyetçilik Düzeylerine Ait Betimsel Bulgular

Alt Boyutlar	\bar{X}	s.s.
Kendine Yönelik Mükemmeliyetçilik	3,85	1,01
Mükemmeliyetçilik	3,60	0,77
Sosyal Odaklı Mükemmeliyetçilik	3,50	0,95
Başkasına Yönelik Mükemmeliyetçilik	3,38	0,95

Mükemmeliyetçilik düzeylerine ait betimsel bulgular incelendiğinde çalışanların kendine yönelik mükemmeliyetçilik düzeyleri ($\bar{x}=3,85$) yüksek, genel mükemmeliyetçilik düzeyleri ($\bar{x}=3,60$) yüksek olduğu belirlenmiştir. Sosyal odaklı mükemmeliyetçilik düzeyleri ($\bar{x}=3,50$) başkasına yönelik mükemmeliyetçilik düzeyleri ($\bar{x}=3,38$) orta olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3.9. İş Performansı Düzeyine Ait Betimsel Bulgular

Alt Boyutlar	\bar{X}	s.s.
Görev Performansı	4,13	0,91
İş Performansı	4,10	0,86
Bağlamsal Performans	4,08	0,86

İş performansı düzeylerine ait betimsel bulgular incelendiğinde görev performansı düzeyleri ($\bar{x}=4,13$) yüksek, genel iş performansı düzeyleri ($\bar{x}=4,10$) yüksek ve bağlamsal performans düzeyleri ($\bar{x}=4,08$) yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3.10. İş Performansı ve Mükemmeliyetçilik Alt Boyutlarının Korelasyon Analizi

Alt Boyutlar	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Bağlamsal Performans ⁽¹⁾	1	0,925*	0,985*	0,607*	0,231*	0,499*	0,584*
Görev Performans ⁽²⁾		1	0,976*	0,606*	0,226*	0,483*	0,576*
İş Performans ⁽³⁾			1	0,618*	0,234*	0,501*	0,592*
Kendine Yönelik Mükemmeliyetçilik ⁽⁴⁾				1	0,238*	0,788*	0,895*
Başkasına Yönelik Mükemmeliyetçilik ⁽⁵⁾					1	0,203*	0,581*
Sosyal Odaklı Mükemmeliyetçilik ⁽⁶⁾						1	0,857*
Mükemmeliyetçilik ⁽⁷⁾							1

*p<0.05

Değişkenler arasındaki ilişkinin incelenmesi için korelasyon analizi yapılmış olup, yapılan korelasyon analizi sonucuna göre; kendine yönelik mükemmeliyetçilik ile bağlamsal performans arasında ($r= 0,607$) pozitif yönlü yüksek seviyede, görev performansı arasında ($r= 0,606$) pozitif yönlü yüksek seviyede, mükemmeliyetçilik algısı geneli ile iş performansı geneli arasında ise ($r= 0,592$) pozitif yönlü orta seviyede bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Mükemmeliyetçiliğin alt boyutlarından olan sosyal odaklı mükemmeliyetçilik ile bağlamsal performans ($r= 0,499$) ve görev performansı ile arasında ($r= 0,483$) pozitif yönlü orta seviyede pozitif yönlü orta seviyede bir ilişki vardır. Başkalarına yönelik mükemmeliyetçilik ile bağlamsal performans ($r=0,231$) ve görev performansı arasında ise ($r= 0,226$) pozitif yönlü düşük seviyede bir ilişkinin olduğu söylenebilir.

Tablo 3.11. Mükemmeliyetçilik Algısının İş Performansı Düzeyine Etkisi

Değişken	B	Standart Hata	β	t	Sig.
Sabit	1,701	0,169	-	10,115	0,000*
Mükemmeliyetçilik	0,666	0,044	0,592	14,509	0,000*

*p<0.05

Düzeltilmiş $R^2=0,348$;

Durbin Watson= 1,939

Regresyon analizi varsayımları incelendiğinde mükemmeliyetçilik algısının iş performansı üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular dahilinde mükemmeliyetçilik algısı iş performansı düzeyinde meydana gelen değişimin %34,8'ini açıkladığı belirlenmiştir (düzeltilmiş $R^2=0,348$). Standardize edilen

regresyon katsayısına göre (β) mükemmeliyetçilik algısı ile iş performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı ($\beta=0,592$, $p=0,000$ $p<0.05$) bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular doğrultusunda ana hipotez kabul edilmiştir.

Tablo 3.12. Kendine Yönelik Mükemmeliyetçilik Algısının Bağlamsal Performans Düzeyine Etkisi

Değişken	B	Standart Hata	β	T	Sig.
Sabit	2,094	0,136	-	15,355	0,000*
Kendine Yönelik Mükemmeliyetçilik	0,517	0,034	0,607	15,118	0,000*

* $p<0.05$
Düzeltilmiş $R^2=0,367$;
Durbin Watson= 1,877

Regresyon analizi varsayımları incelendiğinde kendine yönelik mükemmeliyetçilik algısının bağlamsal performans üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular dahilinde kendine yönelik mükemmeliyetçilik algısı bağlamsal performans düzeyinde meydana gelen değişimin %36,7'sini açıkladığı belirlenmiştir (düzeltilmiş $R^2=0,367$). Standardize edilen regresyon katsayısına göre (β) kendine yönelik mükemmeliyetçilik algısı ile bağlamsal performans arasında pozitif yönlü ve anlamlı ($\beta=0,607$, $p=0,000$ $p<0.05$) bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular doğrultusunda H_1 kabul edilmiştir.

Tablo 3.13. Kendine Yönelik Mükemmeliyetçilik Algısının Görev Performansı Düzeyine Etkisi

Değişken	B	Standart Hata	β	t	Sig.
Sabit	2,037	0,144	-	14,125	0,000*
Kendine Yönelik Mükemmeliyetçilik	0,545	0,036	0,606	15,061	0,000*

* $p<0.05$
Düzeltilmiş $R^2=0,366$;
Durbin Watson= 1,959

Regresyon analizi varsayımları incelendiğinde kendine yönelik mükemmeliyetçilik algısının görev performansı üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular dahilinde kendine yönelik mükemmeliyetçilik algısı görev performansı

düzeyinde meydana gelen değişimin %36,6'sını açıkladığı belirlenmiştir (düzeltilmiş $R^2=0,366$). Standardize edilen regresyon katsayısına göre (β) kendine yönelik mükemmeliyetçilik algısı ile görev performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı ($\beta=0,606$, $p=0,000$ $p<0.05$) bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular doğrultusunda H_2 kabul edilmiştir.

Tablo 3.14. Başkasına Yönelik Mükemmeliyetçilik Algısının Bağlamsal Performans Düzeyine Etkisi

Değişken	B	Standart Hata	β	T	Sig.
Sabit	3,378	0,157	-	21,548	0,000*
Başkasına Yönelik Mükemmeliyetçilik	0,210	0,045	0,231	4,705	0,000*

* $p<0.05$
Düzeltilmiş $R^2=0,051$;
Durbin Watson= 1,744

Regresyon analizi varsayımları incelendiğinde başkasına yönelik mükemmeliyetçilik algısının bağlamsal performans üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular dahilinde başkasına yönelik mükemmeliyetçilik algısı bağlamsal performans düzeyinde meydana gelen değişimin %5,1'ini açıkladığı belirlenmiştir (düzeltilmiş $R^2=0,051$). Standardize edilen regresyon katsayısına göre (β) başkasına yönelik mükemmeliyetçilik algısı ile bağlamsal performans arasında pozitif yönlü ve anlamlı ($\beta=0,231$, $p=0,000$ $p<0.05$) bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular doğrultusunda H_3 kabul edilmiştir.

Tablo 3.15. Başkasına Yönelik Mükemmeliyetçilik Algısının Görev Performansı Düzeyine Etkisi

Değişken	B	Standart Hata	β	t	Sig.
Sabit	3,405	0,166	-	20,539	0,000*
Başkasına Yönelik Mükemmeliyetçilik	0,217	0,047	0,226	4,597	0,000*

* $p<0.05$
Düzeltilmiş $R^2=0,049$;
Durbin Watson= 1,812

Regresyon analizi varsayımları incelendiğinde başkasına yönelik mükemmeliyetçilik algısının görev performansı üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Elde edilen

bulgular dahilinde başkasına yönelik mükemmeliyetçilik algısı görev performansı düzeyinde meydana gelen değişimin %4,9'unu açıkladığı belirlenmiştir (düzeltilmiş $R^2=0,049$). Standardize edilen regresyon katsayısına göre (β) başkasına yönelik mükemmeliyetçilik algısı ile görev performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı ($\beta=0,226$, $p=0,000$ $p<0.05$) bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular doğrultusunda H_4 kabul edilmiştir.

Tablo 3.16. Sosyal Odaklı Mükemmeliyetçilik Algısının Bağlamsal Performans Düzeyine Etkisi

Değişken	B	Standart Hata	β	t	Sig.
Sabit	2,510	0,144	-	17,460	0,000*
Sosyal Odaklı Mükemmeliyetçilik	0,450	0,040	0,499	11,380	0,000*

* $p<0.05$
Düzeltilmiş $R^2=0,249$;
Durbin Watson= 1,995

Regresyon analizi varsayımları incelendiğinde sosyal odaklı mükemmeliyetçilik algısının bağlamsal performans üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular dahilinde sosyal odaklı mükemmeliyetçilik algısı bağlamsal performans düzeyinde meydana gelen değişimin %24,9'unu açıkladığı belirlenmiştir (düzeltilmiş $R^2=0,249$). Standardize edilen regresyon katsayısına göre (β) sosyal odaklı mükemmeliyetçilik algısı ile bağlamsal performans arasında pozitif yönlü ve anlamlı ($\beta=0,499$, $p=0,000$ $p<0.05$) bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular doğrultusunda H_5 kabul edilmiştir.

Tablo 3.17. Sosyal Odaklı Mükemmeliyetçilik Algısının Görev Performansı Düzeyine Etkisi

Değişken	B	Standart Hata	β	t	Sig.
Sabit	2,526	0,153	-	16,462	0,000*
Sosyal Odaklı Mükemmeliyetçilik	0,460	0,042	0,483	10,896	0,000*

* $p<0.05$
Düzeltilmiş $R^2=0,231$;
Durbin Watson= 2,034

Regresyon analizi varsayımları incelendiğinde sosyal odaklı mükemmeliyetçilik algısının görev performansı üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular dahilinde sosyal odaklı mükemmeliyetçilik algısı görev performansı düzeyinde meydana gelen değişimin %23,1'ini açıkladığı belirlenmiştir (düzeltilmiş $R^2=0,231$). Standardize edilen regresyon katsayısına göre (β) sosyal odaklı mükemmeliyetçilik algısı ile görev performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı ($\beta=0,483$, $p=0,000$ $p<0.05$) bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular doğrultusunda H_6 kabul edilmiştir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma ile İzmir il merkezinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların işgörenlerin mükemmeliyetçilik algılarının iş performansları üzerindeki etkisinin incelenmesi hedeflenmektedir.

Analiz sonuçlarına göre, çalışanların demografik özelliklerine yönelik bulguların cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde; erkek çalışanların daha fazla olduğu, medeni durumlarına göre ise; bekar çalışanların daha fazla olduğu görülmektedir. Bu bulgulara göre, turizm sektörünün emek yoğun bir sektör özelliği taşıması, çalışma saatlerinin uzun ve çalışma koşullarının yoğun olması ve uzun çalışma saatlerinden dolayı bireylerin ailelerine ve kendilerine vakit ayıramaması gibi nedenler erkek ve bekar çalışanların sayısının fazla olmasında etkili olduğu düşünülmektedir. Katılımcıların yaş ortalaması incelendiğinde; çalışanların çoğunluğunun 21-30 yaş ve 31-40 yaş aralığında olduğu, eğitim durumlarına göre çoğunluğunun lisans mezunu olduğu görülmektedir. Gelir durumu dağılımına göre ise; çoğunluğun 4000 TL ve üzeri ile 3001-4000 TL arası gelir durumuna sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, turizm sektörünün insan gücüne dayanması nedeniyle emek yoğun özellik göstermesi, hizmet üretimi yapan bir sektör olması, üretim ve tüketimin müşterinin önünde eş zamanlı gerçekleşmesi özelliği taşıması ve müşteri memnuniyetinin büyük öneme sahip olması gibi özelliklerinden dolayı otel işletmelerinin genç, dinamik ve eğitim seviyesinin iyi olduğu bireyleri tercih ettiğini söylemek mümkündür.

Araştırma kapsamında, katılımcıların sektörde çalışma süresi incelendiğinde; çoğunluğun 10 yıl ve üzeri ve 1-3 yıl arasında olduğu görülmektedir. Bu bulgulara göre, turizm sektörünün çalışma şartlarının zorlayıcı olması, çalışma saatlerinin yoğun olması ile birlikte çeşitlilik göstermesi ve olumsuz siyasi, ekonomik ve kültürel olaylardan negatif şekilde etkilenmesi gibi nedenlerin bireylerin turizm sektöründe istikrarlı bir şekilde devam edememesine neden olduğu düşünülmektedir. Katılımcıların oteldeki çalışma sürelerine ilişkin bulgulara göre, çalışanların çoğunluğunun 1-3 yıl arasında buldukları işletmede çalıştıkları görülmektedir. Bu sonucu turizm sektörünün mevsimlik özellik göstermesine, çalışanların aldıkları ücretin yeterli gelmemesine ve çalışma koşullarının uygunsuzluğu ve işgören devir hızının yüksek olması gibi nedenlere bağlamak mümkündür. Araştırmaya katılan

çalışanların turizm alanında eğitim alma durumlarına göre dağılımı incelendiğinde; turizm eğitimi alanların daha fazla olduğu, çalıştıkları departmana göre dağılımı incelendiğinde çoğunluğun sırasıyla yiyecek içecek bölümü, ön büro ve kat hizmetleri departmanında çalıştığı sonucuna ulaşılmaktadır. Otel işletmelerindeki müşterilerin zamanının çoğunluğunu yiyecek içecek departmanının sunduğu hizmetlerde geçirmesi sebebiyle en fazla çalışanın yiyecek içecek departmanında bulunması, bu departmanın müşterinin otel tercihini etkilemekte büyük öneme sahip olması ve toplam gelire büyük katkısı olduğu düşünüldüğünde, bu unsurlar elde edilen sonucu desteklemektedir. Ön büro departmanına ait sonuç ele alındığında; otel müşterilerinin otele giriş yaptıklarında öncelikle ön büro departmanı ile karşılaşmaları ve dolayısıyla müşterinin otel ile ilgili ilk izleniminde etkili olması, uzun saatler ayakta çalışılması gereken bir departman olması ve vardiyalı çalışma saatleri gibi özellikleri nedeniyle fazla çalışana sahip olması elde edilen sonucu destekler niteliktedir. Ek olarak bu departmanındaki çalışanların daima dinç, dinamik, dikkatli olmasının ve alanda eğitim almasının önemli olduğu söylenebilir.

Araştırma sonuçlarına göre; çalışanların mükemmeliyetçilik algısı ve iş performansı sorularına verdiği cevaplar incelendiğinde mükemmeliyetçilik algılarının yüksek düzeyde (3,60) olduğu saptanmıştır. Mükemmeliyetçiliğin alt boyutlarının ortalamaları incelendiğinde; kendilerine yönelik mükemmeliyetçilik algılarının yüksek düzeyde (3,85), başkasına yönelik mükemmeliyetçilik algılarının orta düzeyde (3,38) ve sosyal odaklı mükemmeliyetçilik algılarının ise yüksek düzeyde (3,50) olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre otel çalışanlarının başkalarından çok kendilerine yüksek standartlar belirledikleri ve bu standartlara ulaşmak için büyük çaba gösterdikleri söylenebilir.

Araştırma sonuçlarına göre; çalışanların iş performansı değişkenine ilişkin verdiği cevaplar incelendiğinde genel iş performansı (4,10), görev performansı (4,13) ve bağlamsal performans (4,08) düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır. İş performansı ölçeğinin boyut ortalamaları değerlendirildiğinde çalışanların hem temel görevleri olan işlerini, hem de temel görevlerinin dışında kalan iş arkadaşlarına yardım etme, diğer işlerde gönüllü olma gibi faaliyetleri yerine getirdikleri görülmektedir. Fakat yapılan analizde görev performansı ortalamasının (4,13

bağlamsal performans ortalamasına göre (4,08) daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda yüksek performans gösteren çalışanların işle ilgili daha fazla uzmanlık gösteren kişiler olduğu düşünülmektedir. Turizm sektörü emek yoğun özellik taşıması ve insan gücü faktörünün önemli olduğu bir sektör olması nedeni ile çalışanların mesleğinin gerektirdiği uzmanlıkla çalışmaları ve verilen görevleri başarılı bir şekilde yerine getirmeleri gerekmektedir.

Araştırmada çalışanların genel mükemmeliyetçilik algıları ile genel iş performansları arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç iki değişkenin birlikte değiştiğini göstermektedir. Diğer bir ifade ile mükemmeliyetçilik algısı ile iş performansı düzeyi birlikte artmakta veya azalmaktadır. Bu bağlamda, çalışanların mükemmeliyetçilik algılarında yaşanan olumlu gelişmelerin iş performanslarına yansiyabileceği, iş performanslarında yaşanan olumlu gelişmelerin de mükemmeliyetçilik algıları üzerinde etkili olacağı söylenebilir. İş performans düzeyleri artan çalışanların sundukları hizmetin kalitesi artacağından, işletmenin müşteri memnuniyeti artacak ve işletmenin karlılığına olumlu yönde katkısı olacaktır. Balcioğlu'nun (2019) kamu yöneticileri üzerinde yaptığı çalışmada, algılanan mükemmeliyetçilik düzeyi ile genel performans arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Hrabluik, Latham ve McCarthy (2012) ise, polis memurları örneğinde yaptıkları çalışmada performans ile genel mükemmeliyetçiliğin negatif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Mükemmeliyetçilik algısının iş performansı alt boyutlarından olan görev performansı ve bağlamsal performans arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki vardır. Elde edilen bu sonuç doğrultusunda çalışanların mükemmeliyetçilik düzeylerinde yaşanan pozitif gelişmelerin iş performanslarını da pozitif şekilde etkileyeceği düşünülmektedir. Çalışanların mükemmeliyetçilik düzeyindeki olumlu gelişmeler, onların hem işletmenin teknik gücüne sağladıkları katkıyı artırmakta hem de iş tanımında yer almayan faaliyetlere gönüllü olarak katılmaları, çalışma arkadaşları ile iş birliği yapmaları ve örgütsel hedefleri benimsemeleri neticesinde işletmenin verimliliğine pozitif etki sağlamaktadır. Günyaktı'nın (2021) farklı sektörlerde çalışan 347 beyaz yakalı çalışanların uyumlu-uyumsuz mükemmeliyetçilik algılarının görev performansları üzerindeki etkisini incelediği çalışmasında,

çalışanların uyumlu mükemmeliyetçilik algılarının görev performansları üzerindeki etkisinin anlamlı ve pozitif yönde olduğu sonucuna varmıştır (Günyaktı, 2021). Stoll vd. (2008) de benzer şekilde sporcuların mükemmeliyetçilik algıları ile performansları arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Dolayısıyla bu araştırma sonucu ile Günyaktı'nın (2021) ve Stoll vd. (2008)'nin araştırmalarından elde ettiği sonuçlar paralellik göstermektedir. Bu sonuca göre turizm alanyazında mükemmeliyetçilik ile iş performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların sınırlı olmasının yanında farklı alanlarda yapılan mükemmeliyetçilik ile görev performansı arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlayan çalışmalar mevcuttur. Farklı sektörlerde ortaya çıkan bu sonuç hizmet sektöründe ortaya çıkan sonuç ile paralellik göstermektedir.

Mükemmeliyetçilik değişkeninin alt boyutlarından olan kendine yönelik mükemmeliyetçilik düzeyi ile iş performansının alt boyutları olan bağlamsal performans ve görev performansı arasında yüksek düzeyde ve pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. İşgörenlerin, çalışma arkadaşları ile iş birliği içinde çalışmaları ve diğer işlerde de gönüllü olmaları sayesinde yaptıkları işten daha fazla verim almaları, kendilerine yüksek standartlar belirlemeleri ve belirledikleri yüksek standartlara ulaşmak için büyük çaba göstermeleri üst yönetim tarafından takdir edilmelerini ve başarılı kabul edilmelerini sağlamaktadır. Dolayısıyla takdir edilen ve başarılı olan çalışanların bağlamsal performansının da olumlu yönde etkilendiği söylenebilir. Ancak, kendilerine ulaşılması güç yüksek standartlar belirleyerek bu standartlara ulaşamayan çalışanların endişeye kapılması ve hata yapması ile kendilerine ve iş arkadaşlarına olumsuz etki yaratması mümkündür. Bu olumsuz etkilere iş stresi, işten soğuma, devamsızlık ve öfke örnek verilebilir. Diğer taraftan kendilerine yüksek standartlar belirleyen çalışanların mükemmeliyetçilik düzeyleri arttıkça görev performanslarının da arttığı görülmektedir. Bu sonuç çalışanların belirledikleri yüksek standartlara ulaşmak için daha fazla performans gösterdikleri ile açıklanabilir. Başarı motivasyonu yüksek olan ve hata yapmaktan kaçınan bireylerin daha verimli ve etkin performans göstererek, işletmenin hedeflerine ulaşmasını sağladıkları söylenebilir. Kendine yönelik mükemmeliyetçiliğin negatif ve pozitif yönlerini inceleyen Kobori ve Tanno (2005), kendine yönelik mükemmeliyetçiliği yüksek olan bireylerin kendilerine çok yüksek standartlar belirleyerek ilk önce hata

yaptıklarını ve performanslarının olumsuz etkilendiğini ancak daha sonra başarısızlıklarının üzerine giderek mükemmeliyetçi kişilerin performanslarının olumlu şekilde etkilendiğini gözlemlemiştir (Kobori ve Torino, 2005).

Mükemmeliyetçilik değişkeninin alt boyutlarından olan başkalarına yönelik mükemmeliyetçilik düzeyi ile iş performansının alt boyutlarından olan bağlamsal performans ve görev performansı arasında düşük düzey, pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Otel işletmelerinde müşteri memnuniyetinin sağlanması ve sunulan hizmet kalitesinin yüksek olması için çalışanlar ve departmanlar arasındaki ilişki oldukça önemlidir. Çalışanlarının birbirleri ile ilişkilerini etkileyen faktörlerden biri sahip oldukları kişilik özellikleridir. Bir kişilik özelliği olarak kabul edilen mükemmeliyetçilik faktörünün alt boyutu olan başkasına yönelik mükemmeliyetçilik algısı, işletmede çalışan bireylerin diğer çalışanlardan ulaşılması güç yüksek standartlar beklemeleri ve sergilenen performansın da mükemmel olmasını beklemelerini kapsamaktadır. Otel işletmelerinde çalışanların diğer çalışanlardan yüksek performans beklentileri, onlara olan başarı inançları ve güven duyguları arttıkça iş birliği içinde olma, yardımlaşma, diğer işleri gönüllü olarak yapma eğilimlerinin de artması ve birbirlerinin motive olmalarını sağlaması mümkündür. İş birliği içinde çalışan işgörenlerin motive olması durumunda faaliyetlerini amacına uygun gerçekleştirmesi ile işletmenin verimliliğini artırması mümkündür. Dolayısıyla işgörenlerin başkalarına yönelik mükemmeliyetçilik algıları arttıkça bağlamsal performans ve görev performansı düzeylerinin de küçük de olsa bir artış gösterdiğini söylemek mümkündür. Bu etki düzeyinin düşük olmasının nedeninin otel işletmelerinin belirli bir yönetmelik ve kurala göre işletilmesi ile açıklandığı düşünülmektedir.

Mükemmeliyetçilik değişkeninin alt boyutlarından olan sosyal odaklı mükemmeliyetçilik düzeyi ile iş performansının alt boyutlarından olan bağlamsal performans ve görev performansı arasında orta düzey, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır. Çalışanların, diğer insanların kendilerinden mükemmel ulaşmasını bekledikleri inancına sahip olmaları, performanslarını etkilemektedir. Yapılan işin başkaları tarafından pozitif şekilde değerlendirilmesi ve beğenilmesi, çalışanların moral ve motivasyonunu artırarak çalışma arkadaşları ile iş birliği içinde olmalarını,

iş tanımında yer almayan işlerde gönüllü olmalarını, örgütsel süreçleri iyileştirme konusunda destek vermelerini, işe bağlılıklarını artırmalarını ve mesleki bilgi ve becerilerini kullanarak verilen görevleri başarılı şekilde yerine getirmelerini sağlamaktadır. Flett, Greene ve Hewitt'in (2004) mükemmeliyetçiliğin boyutları ile kaygı düzeyi arasındaki ilişkisi inceleyen çalışmalarında, sosyal odaklı mükemmeliyetçi bireylerin diğer çalışanlar tarafından yapılan değerlendirme ve eleştiriye açık olmama, tepki gösterme ve kaygı içinde olma gibi davranışlarla birlikte olumsuz bağlamsal performans davranışları da gösterdikleri sonucuna ulaşmışlardır (Flett, Greene ve Hewitt, 2004). Lee, Ha ve Jue'nun (2019) öğrenciler üzerinde yaptığı araştırmada ise sosyal odaklı mükemmeliyetçilik algısının bireylerde depresyon kaygı ve yetersizlik gibi olumsuz etkilerinin olduğunu gözlemlemiştir (Lee, Haa ve Jue, 2019).

Mükemmeliyetçilik algısının iş performansı üzerinde etkisini inceleyen bu araştırma İzmir il merkezinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde yürütülmüştür. Araştırma verilerinin kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak tek bir şehirden ve dört ve beş yıldızlı otellerden elde edilmesi araştırmanın kısıtlarını oluşturmaktadır. Bu nedenle araştırmanın genellenebilirliği kısıtlanmaktadır. Gelecekteki benzer çalışmalar turizm sektörünün alt gruplarında örneğin, seyahat işletmelerinde, yiyecek içecek işletmelerinde, havayolu işletmelerinde vb. ve daha büyük örneklem gruplarında tasarlanabilir ya da farklı otel segmentlerinde çalışanlar üzerinde benzer bir araştırma tasarlanarak otel türlerine göre karşılaştırmalar yapılabilir. Bu sayede araştırma sonuçlarının genellenebilir hale gelmesi mümkün olabilir.

Araştırmanın verilerini toplamada, Hewitt ve Flett (1990) tarafından geliştirilen ve Oral (1999) tarafından Türkçeye uyarlanan “Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeği” ile Goodman ve Syvanteck (1999) tarafından geliştirilen “İş Performansı Ölçeği” kullanılmıştır. Veri toplama yöntemlerinden olan anket yönteminden yararlanılarak çalışanların kendilerini değerlendirmesi sağlanmıştır. Gelecekteki araştırmalarda çalışanların mükemmeliyetçilikleri ve performansları değerlendirilirken Rice ve Preusser (2002) tarafından geliştirilen Baş (2010) tarafından Türkçeye uyarlanan “Uyumlu-Uyumsuz Mükemmeliyetçilik Ölçeği”,

Kırdök (2004) tarafından geliştirilen “Olumlu-Olumsuz Mükemmeliyetçilik Ölçeği”, Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilen ve Çöl (2011) tarafından Türkçeye uyarlanan “İş Performansı Ölçeği” ve Greenslade ve Jimmieson’ın (2007) geliştirdiği ve Harmancı Seren, Tuna ve Eşkin Bacaksız (2018) tarafından Türkçeye uyarlanan “İş Performans Ölçeği” gibi alternatif ölçeklerden yararlanmaları önerilmektedir. Ayrıca çalışanların performanslarını değerlendirirken yöneticilerin, iş arkadaşlarının veya müşterilerin değerlendirmelerinden yararlanılması, veri toplama yöntemlerinden mülakat ve daha objektif ve derinlemesine veriler elde etmek için 360 derece değerlendirme yönteminden yararlanılması önerilmektedir. Mükemmeliyetçiliğin iş performansı ile pozitif yönde etkisinin olduğunu gösteren bu çalışmada mükemmeliyetçilik bağımsız değişken, iş performansı ise bağımlı değişken olarak kullanılmıştır. Gelecekteki araştırmaların mükemmeliyetçilik değişkenine bağlı kalmadan işkoliklik, iş tükenmişliği ve öz yeterlilik gibi farklı bir bağımsız değişken ile iş performansı arasındaki ilişkilerin incelenmesi önerilebilir. Ayrıca uyumluluk, sorumluluk ve dışa dönüklük gibi diğer kişilik özellikleri ile iş performansı arasındaki ilişkileri incelemek de mümkündür.

Araştırma kısıtlarından yola çıkılarak sunulan akademik önerilerin beraberinde araştırma sonuçları doğrultusunda yönetsel öneriler de sunulmaktadır. İşletmelerde yapılan performans çalışmaları çalışanların kişilik özelliklerine göre belirlenmeleridir. Takdir ve ödüllendirme sistemleri çalışanların kişilik özellikleri dikkate alınarak uygulanması, çalışanların iş yerinde karşılaşacağı olumsuz etkilerin önüne geçilmesini sağlayacağı söylenebilir. Mükemmeliyetçilik özelliğinin çalışanların performansını olumsuz etkilediği durumda, yöneticilerin probleme odaklanarak sorunun çözülmesi için çaba göstermesi gerekmektedir. Yöneticiler çalışanların motive olmalarını sağlayacak, örgütsel bağlılıklarını artıracak ve performanslarını olumlu yönde etkileyecek politikalar geliştirmelidir. İşe bağlılığı artan, işgörenler arası ilişkileri güçlü olan ve yüksek performans gösteren çalışanlar işletmenin karlılığını ve hizmet kalitesini artırmada etkili olacaktır.

İşletmelerde yöneticilerin çalışanlarını daha iyi tanınması, kişilik özelliklerine uygun standartlar belirleyebilmesi ve daha sağlıklı kararlar alınması için eğitim ve seminerler verilmesi faydalı olacaktır. Ayrıca işletmelerde karşılaşılan sorunların

özümü için psikolojik uzmanlar çalıştırmak işletmeye ve çalışanlara olumlu etkiler sağlayacaktır. Yöneticilerin altlarında çalışanların kişilik özelliklerini bilmesi, iş birliği içinde çalışması ve çalışanların da birbirlerinin kişilik özelliklerini tanınması ve işbirliği içinde olmaları işin devamlılığını sağlayarak, çalışanların görev performanslarını ve bağlamsal performanslarını pozitif yönde etkileyecektir.



KAYNAKÇA

- Adler A (2004) *İnsanı Tanıma Sanatı*, çev. Kamuran Şipal. (Say Yayınları, İstanbul).
- Adler A (2012) *Yaşamın Anlam ve Amacı*, çev. Kamuran Şipal. (Say Yayınları, İstanbul).
- Akdağ İ (2016) Örgüt kültürü ile mükemmeliyetçilik arasındaki ilişki: Alanya bölgesi beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanında çalışanlar üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Isparta.
- Aktaş H, Şimşek E (2014) Örgütsel sessizlik ile algılanan bireysel performans, örgüt kültürü ve demografik değişkenler arasındaki etkileşim. *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 14(28): 24-52.
- Altıntaş E, Gültekin M (2005) *Psikolojik Danışma Kuramları* (Aktüel Yayınları, İstanbul).
- Altun F, Yazıcı H (2010) Öğrencilerin olumlu ve olumsuz mükemmeliyetçilik özellikleri ile akademik başarıları arasındaki ilişkiler. *Uluslararası Eğitimde Yeni Yaklaşımlar ve Sonuçları Kongresi*. Antalya, 11-13 Kasım.
- Anshel MH, Weatherby NL, Kang M, Watson T (2009) Rasch calibration of a unidimensional perfectionism inventory for sport. *Psychology of Sport and Exercise* 10: 210-216.
- Antep Z (2018) Yalın yönetim araçlarını uygulayan sağlık kurumlarında örgütsel değişim ve iş performansı ilişkisi: örgüt kültürünün aracılık rolü. Doktora Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Arslantürk Y (2009) Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde performans değerlendirme: Ankara ili örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 1(2): 19-34.
- Ashby JS, Rice KG, Slaney RB (1998) Self-esteem as a mediator between perfectionism and depression: a structural equations analysis. *Journal of Counseling Psychology* 45(3): 304-314.
- Aytok A (2004) Performans değerlendirme ile performansa dayalı ücret ve bir endüstri işletmesi örneği. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.

- Bagozzi R, Yaujae Y (1988) On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing* 16: 74-94.
- Bakan İ, Kelleroğlu H (2003) Performans değerlendirme: çalışanların performans değerlendirme uygulamalarından beklentileri konusunda bir alan çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 8(1): 103-127.
- Balcıoğlu Y (2019) Kamu yöneticilerinden algılanan mükemmeliyetçiliğin çalışan performansı ve kişi-örgüt uyumuna etkisi . Yüksek Lisans Tezi, Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Bandırma.
- Barutçugil İ (2002) *Performans Yönetimi* (Kariyer Yayıncılık, İstanbul).
- Bayram L (2006) Geleneksel performans değerlendirme yöntemlerine yeni bir alternatif: 360 derece performans değerlendirme. *Sayıştay Dergisi* 62: 47-65.
- Bayram SB (2016) Ergenlerin mükemmeliyetçilik özellikleri ve akademik alanda arzuların ertelenmesi ile akademik stres arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İstanbul.
- Bayyurt N (2007) İşletmelerde performans değerlendirmenin önemi ve performans göstergeleri arasındaki ilişkiler. *Sosyal Siyasal Konferansları Dergisi* (53): 577-592.
- Befort N, Hatrup K (2003) Valuing task and contextual performance: experience, job roles, and ratings of the importance of job behaviors. *Applied Human Resource Management Research* 8(1): 17-32.
- Beheshtifar M, Sefidi F, Moghadam M (2011) Role of perfectionism at workplace. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences* 38: 167-173.
- Bingöl D (1990) *Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler* (Atatürk Üniversitesi Yayınları, Erzurum).
- Borman WC (2004) The concept of organizational citizenship. *Current Directions in Psychological Science* 13(6): 238-241.
- Borman WC, Motowidlo S J (1997) Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. *Human Performance* 10(2): 99-109.

- Bouguettaya A, Moulding R, King RM, Harrold G (2019) The relationships between socially prescribed perfectionism, in-group affect, negative urgency, and disordered eating in women. *Scandinavian Journal of Psychology* 60(4): 369-376.
- Boylu Y, Sökmen A (2002) Sınır birim işgörenlerinin performans değerlendirme kriterlerine bakışı: Ankara'daki otel işletmeleri üzerine bir uygulama. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi* (2): 167-182.
- Burns D (1980) The perfectionist's script for self defeat. *Psychology Today* 34-52.
- Burns D (2002) *İyi Hissetmek*, çev. Esra Tuncer, Özlem Mestçioğlu, İrem Erdem Atak, Gönül Acar. (Psikonet Yayınları, İstanbul).
- Camcı V (2013) Çalışanların örgüte bağlılıkları ile iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Chei CH, Yee HC, Men LP, Bee LL (2014) Factor affect employees' performance in hotel industry. A Research Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree of Bachelor of Business Administration, Universiti Tunku Abdul Rahman, Faculty of Business and Finance Department of Business, Malaysia.
- Coleman GD, Stetar B, Costa J (2004) The measure of performance: industrial engineers are perfectly suited to manage human capital. *Industrial Engineer* 36(11): 40-44.
- Çakmak N, Ocaklı E (2006) Performans değerlendirmesi gerekli midir? Neden? *ÜNAK'06 Bilimsel iletişim ve Bilgi Yönetimi Sempozyumu*. Gazi Üniversitesi, Ankara, Eylül 12-14.
- Çelik M, Turunç Ö, Demirkaya H (2011) Çalışanların adalet algılarının iş performansına etkisinde kişi örgüt uyumunun aracılık rolü: turizm sektöründe görgül bir çalışma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi* 8(2): 40-57.
- Çolakoğlu Ü (2005) Başarım değerlemesi. C. Demir (Ed.), *Konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi: ilkeler ve uygulamalar* (129-147). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Çöl G (2008) Algılanan güçlendirmenin işgören performansı üzerine etkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 9(1): 35-40.
- Doğan Y, Özdevecioğlu M (2009) Pozitif ve negatif duygusallığın çalışanların

- performansları üzerindeki etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 9(18): 165-190.
- Eren (2013) Mükemmeliyetçiliğin iş performansına etkisi: İstanbul ili uluslararası zincir otel işletmelerinde çalışan orta kademe mutfak yöneticileri üzerine bir araştırma. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı. İzmir.
- Eren S, Günlü Küçükaltan E (2017) Mükemmeliyetçiliğin iş performansına etkileri: aşçılar üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* 28(2): 281-292.
- Erkoç İÇ (2015) Algılanan örgütsel destek ve iş performansı arasındaki ilişkide öz yeterlilik faktörünün düzenleyici rolü: bankacılık sektöründe bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Erol Z (2009) *Mükemmeliyetçi Kişilik* (Timaş Yayınları, İstanbul).
- Ertan H (2008) Örgütsel bağlılık, iş motivasyonu ve iş performansı arasındaki ilişki: Antalya'da beş yıldızlı otel işletmelerinde bir inceleme. Doktora Tezi, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Afyonkarahisar.
- Eysenck MW, Calvo MG (1992) Anxiety and performance: the processing efficiency theory. *Cognition & Emotion* 6(6): 409-434.
- Fındıkcı İ (2003) *İnsan Kaynakları Yönetimi* (Alfa Yayınları, İstanbul).
- Fisher GB, Härtel CEJ (2004) Evidence for crossvergence in the perception of task and contextual performance: a study of western expatriates working in Thailand. *Cross Cultural Management: An International Journal* 11(2): 3-15.
- Flett GL, Greene A, Hewitt PL (2004) Dimension of perfectionism and anxiety sensitivity. *Journal of Rational-Emotive & Cognitive-Behavior Therapy* 22(1): 39-57.
- Flett GL, Hewitt PL (2004) Perfectionism and maladjustment: an overview of theoretical, definitional, and treatment issues. *Perfectionism: Theory, Research, and Treatment* 5-31.
- Flett GL, Besser A, Hewitt PL (2005) Perfectionism, ego defense styles, and depression: a comparison of self-reports versus informant ratings. *Journal of Personality* 73(5): 1355-1396.

- Flett GL, Hewitt PL (2005) The perils of perfectionism in sports and exercise. *Current Directions in Psychological Science* 14(1): 14-18.
- Frost RO, Heimberg R G, Holt C S, Mattia J I, Neubauer A L (1993) A comparison of two measures of perfectionism. *Personality and Individual Differences* 14(1): 119-126.
- Frost RO, Marten P, Lahart C, Rosenblate R (1990) The dimensions of perfectionism. *Cognitive Therapy and Research* 14(5): 449-468.
- Geçtan E (1998) *Psikanaliz ve Sonrası* (Remzi Kitabevi, İstanbul).
- Gök K (2019) Mükemmeliyetçilik algısının kariyer planlama sürecindeki etkisinin araştırılması: Coca cola içecek fabrikası örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Gök SG (2018) Farklı inançlara sahip çalışanlar açısından çalışma ahlakı değerlerinin iş performansı üzerinde etkisi. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Konya.
- Gündoğan H (2016) Duygusal zeka ve iş performansı arasındaki ilişkiler: Alanya bölgesindeki beş yıldızlı oteller üzerine bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Isparta.
- Günyaktı H (2021) Mükemmeliyetçilik ile görev performansı arasındaki ilişkide örgütsel faktörlerin düzenleyici rolü. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Gürbüzkol H (2018) Lise öğretmenlerinin mükemmeliyetçilik algıları ile iş yaşam dengesi arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Van.
- Harari D, Swider BW, Steed LB ve Breidenthal AP (2018) Is perfect good? A meta-analysis of perfectionism in the workplace. *Journal of Applied Psychology* 103(10): 1121-1144.
- Hewitt PL, Flett GL (1991a) Dimensions of perfectionism in unipolar depression. *Journal of Abnormal Psychology* 100(1): 98-101.
- Hewitt PL, Flett GL (1991b) Perfectionism in the self and social contexts: conceptualization, assessment, and association with psychopathology. *Journal of Personality and Social Psychology* 60(3): 456-470.
- Hewitt PL, Flett GL (1993) Dimensions of perfectionism, daily stress, and

- depression: a test of the specific vulnerability hypothesis. *Journal of Abnormal Psychology* 102(1): 58-65.
- Hewitt PL, Flett GL, Turnbull-Donovan W ve Mikail SF (1991). The multidimensional perfectionism scale: reliability, validity, and psychometric properties in psychiatric samples. *Psychological Assessment: A Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 3(3): 464-468.
- Hollender MH (1965) Perfectionism. *Comprehensive Psychiatry* 6(2): 94-103.
- Hrabluik C, Latham GP, McCarthy JM (2012). Does goal setting have a dark side? The relationship between perfectionism and maximum versus typical employee performance. *International Public Management Journal* 15(1):5-38.
- Hurley RF, Ryman J (2003) Making the transition from micromanager to leader. *Fordham University Magazine* 113: 2-14.
- Impelman K (2007) How does personality relate to contextual performance, turnover and customer service? Ph.D. Thesis, University of North Texas, Denton, Texas.
- İmprachim C (2016) Üniversite öğrencilerinin gençlik döneminde yaşadıkları aile sorunları ile depresif belirtiler arasındaki ilişkide mükemmeliyetçiliğin aracı rolünün incelenmesi . Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Ankara.
- İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2020) *İşletme Belgeli Konaklama Tesis Listeleri*. <https://izmir.ktb.gov.tr/TR-156175/isletme-belgeli-konaklama-tesis-listesi.html> (3 Nisan 2020).
- Kahraman S, Bulut Pedük Ş (2014) 6,7 ve 8. sınıf üstün yetenekli öğrencilerin mükemmeliyetçilik düzeylerinin belirlenmesi. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 16(2): 137-150.
- Kanten P, Yeşiltaş M (2015) The effects of positive and negative perfectionism on work engagement, psychological well-being and emotional exhaustion. *2nd Global Conference on Business, Economics, Management and Tourism*. Prague, Czech Republic, October 30-31.
- Kaplan D (2000) *Evaluating and Modifying Structural Equation Models. Structural Equation Modeling: Foundations and Extensions* (Sage, Newbury Park, CA).
- Kappagoda UWMRS (2012) Job satisfaction and its impact on task and contextual performance in the banking sector in Sri Lanka. *1st International Conference on Management and Economics*. Sahiwal, Pakistan, Şubat 11.

- Karahan TF, Sardoğan ME (2004) *Psikolojik Danışma ve Psikoterapide Kuramlar* (Deniz Kültür Yayınları, Samsun).
- Karatepe O (2013) The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 25(4): 614-634.
- Karatepe O, Uludağ O (2008) Role stress, burnout and their effects on frontline hotel employees' job performance: evidence from Northern Cyprus. *International Journal of Tourism Research* 10: 111-126.
- Kaya O (2017) Otomotiv sektöründe mükemmeliyetçilik algısı ile kariyer planlama tutumları arasındaki ilişkilerin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Kıral E (2012) İlköğretim okulu yöneticilerinin mükemmeliyetçilik algısı ve kontrol odağı ile ilişkisi. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetim ve Politikası Anabilim Dalı, Ankara.
- Kırdök O (2004) Olumlu ve olumsuz mükemmeliyetçilik ölçeği geliştirme çalışması. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Adana.
- Kline P (1994) *An Easy Guide To Factor Analysis* (New York, Routledge).
- Kobori O, Tanno Y (2005) Self-oriented perfectionism and its relationship to positive and negative affect: the mediation of positive and negative perfectionism cognitions. *Cognitive Therapy and Research* 29(5): 555-567.
- Kozak MA (2016) *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Köroğlu Ö (2011) İş doyumu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Kubalı D (1999) Performans denetimi. *Amme İdaresi Dergisi* 32(1): 31-62.
- Kurt E (2013) Algılanan sosyal destek ve iş performansı ilişkisinde işe bağlılığın aracı etkisi: turizm işletmelerinde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Küçü E (2018) Lise öğrencilerinde mükemmeliyetçilik, ihtiyaç doyumu ve psikolojik iyi-oluş arasındaki ilişkilerin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül

- Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İzmir.
- Lee Y, Haa JH, Jue J (2019) Structural equation modeling and the effect of perceived academic inferiority, socially prescribed perfectionism, and parents' forced social comparison on adolescents' depression and aggression, *Children and Youth Services Review* 108.
- Locicero KA, Ashby JS (2000) Multidimensional perfectionism in middle school age gifted students: a comparison to peers from the general cohort. *Roeper Review* 22(3): 182-185.
- Lorcu F (2015) *Örneklerle Veri Analizi Spss Uygulamalı* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Lundh LG, Saboonchi F, Wangby M (2008) The role of personal standards in clinically significant perfectionism. A person-oriented approach to the study of patterns of perfectionism. *Cognitive Therapy and Research* 32(3): 333-350.
- Merriam-Webster (2019) *Perfectionism Kelimesi*. <https://www.merriam-webster.com> (27 Eylül 2019).
- Metin M (2014) *Nicel Veri Toplama Araçları* (Pegem Akademi, Ankara).
- Mısırlı Taşdemir Ö (2003) Üstün yetenekli çocuklarda mükemmeliyetçilik, sınav kaygısı, benlik saygısı, kontrol odağı, öz yeterlilik ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Trabzon.
- Mitchelson JK, Burns LR (1998) Career mothers and perfectionism: stress at work and at home. *Personality and Individual Differences* 25(3): 477-485.
- Mohammed S, Mathieu JE, Bartlett AL (2002) Technical-administrative task performance, leadership task performance, and contextual performance: considerint the influence of team- and task- related composition variables. *Journal of Organizational Behavior* 23(7); 795-814.
- Motowidlo SJ, Van Scotter JR (1994) Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology* 79(4): 475-480.
- Nelson Jones R (1982) *Danışma Psikolojisi Kuramları*, çev. Füsün Akkoyun. (Cassel Educational Limited)
- Okumuş F, Avcı U (2008) *Turizm İşletmelerinde Çağdaş Yönetim Teknikleri* (Detay Yayıncılık, Ankara).

- Onay M (2011) Çalışanın sahip olduğu duygusal zekasının ve duygusal emeğinin, görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi. *Ege Akademik Bakış* 11(4): 587-600.
- Organ DW (1997) Organizational citizenship behavior: it's construct clean-up time. *Human Performance* 10(2): 85-97.
- Örnek AŞ (2000) Balanced scored: bilgiden stratejiye ulaşmada kullanılabilecek yeni bir araç. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2(3): 255-277.
- Örücü E, Kanbur A (2008) Örgütsel-yönetimsel motivasyon faktörlerinin çalışanların performans ve verimliliğine etkilerini incelemeye yönelik ampirik bir çalışma: hizmet ve endüstri işletmesi örneği. *Yönetim ve Ekonomi* 15(1): 85-97.
- Örücü E, Köseoğlu MA (2003) Kamu çalışanlarının performans değerlendirme uygulamalarına ilişkin düşünceleri ve muğla tedarik müessesesi müdürlüğü örneği. *Mevzuat Dergisi* 6(64).
- Özdevecioğlu M, Akın M, Karaca M, İştahlı B (2014) Kötü niyetli yönetim algılamasının çalışanların performansları üzerindeki etkisinde duygusal zekânın rolü. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 4(1): 1-18.
- Özdevecioğlu M, Kanıgür S (2009) Çalışanların ilişki ve görev yönelimli liderlik algılamalarının performansları üzerindeki etkileri. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 11(16): 53-82.
- Özer E (2018) Otel yiyecek içecek bölümlerinde güçlendirmenin işgören performansına ve işten ayrılma niyetine etkisi: Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Aydın.
- Özkan C (2017) İşin anlamlılığının iş performansı ve sapma davranışına etkisi: Mersin ilinde yapılan bir araştırma. Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Mersin.
- Özkara G (2015) Mükemmeliyetçilik düzeyleri ile psikolojik iyi olma hali arasındaki ilişki ve problem çözme becerisine etkisi . Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Klinik Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Özmutaf NM (2007) Örgütlerde bireysel performans unsurları ve çatışma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 8(2): 41-60.

- Pacht AR (1984) Reflections on perfection. *American Psychologist* 39(4): 386-390.
- Philp M, Egan S, Kane R (2012) Perfectionism , over commitment to work , and burnout in employees seeking workplace counselling. *Australian Journal of Psychology* 64: 68-74.
- Podsakoff NP, Whiting SW, Podsakoff PM, Blume BD (2009) Individual and organizational level consequences of organizational citizenship behaviors: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 94(1): 122-141.
- Polatçı S (2011) Psikolojik sermayenin performans üzerine etkisinde iş aile yayılımı ve psikolojik iyi oluşun rolü. Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kayseri.
- Ram A (2005) The relationship of positive and negative perfectionism to academic achievement, achievement motivation, and wellbeing in tertiary student. Master Thesis, University of Canterbury, UK.
- Ramawickrama J, Pushpakumari MD, Opatha HHDNP (2017) A synthesis towards the construct of job performance. *Internationnal Business Research* 10(10): 66-81.
- REBT Network (2006) *What Is Irrational.* <http://www.rebtnetwork.org/library/ideas.html> (2 Mart 2020).
- RHR International Company (2007) *The Perils of Perfectionism.* <https://www.rhrinternational.com> (15 Kasım 2020).
- Rice KG, Mirzadeh SA (2000) Perfectionism, attachment, and adjustment. *Journal of Counseling Psychology* 47(2): 238-250.
- Rice KG, Richardson CME (2014) Classification challenges in perfectionism. *Journal of Counseling Psychology* 61(4): 641-648.
- Roelofsen P (2002) The impact of office environments on employee performance: the design of the workplace as a strategy for productivity enhancement. *Journal of Facilities Management* 1(3): 247-265.
- Rotundo M, Sackett PR (2002) The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology* 87(1): 66-80.
- Sabuncuoğlu Z (1991) *Personel Yönetimi* (Teknografik Matbaacılık, İstanbul).
- Sabuncuoğlu Z (2008) *İnsan Kaynakları Yönetimi* (Alfa Aktüel Yayıncılık, Bursa).
- Sağmanlı M, Ersen Ç (2001) Balanced scored ve stratejik odaklı kurum. *Öneri Dergisi* 4(16): 127-132.

- Sapmaz F (2006) Üniversite öğrencilerinin uyumlu ve uyumsuz mükemmeliyetçilik özelliklerinin psikolojik belirti düzeyleri açısından incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Sakarya.
- Satılmış M (2010) Öğrencilerin mükemmeliyetçilik tutumları ile anne baba tutumlarının karşılaştırmalı incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Konya.
- Sayışman S (2018) Ergenlerin mükemmeliyetçilik düzeyleri ile özgüvenleri arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Schuler PA (2000) Perfectionism and gifted adolescents. *The Journal of Secondary Gifted Education* 11(4): 183-196.
- Shafran R, Cooper Z, Fairburn CG (2002) Clinical perfectionism: a cognitive-behavioural analysis. *Behaviour Research and Therapy* 40(7): 773-791.
- Shao A T (2002) *Marketing Research: An Aid to Decision Making* (Thomson Learning, Cincinnati, Ohio: South-Western).
- Siegle D, Schuler PA (2000) Perfectionism differences in gifted middle school students. *Roepers Review* 23(1): 39-44.
- Slaney RB, Rice KG, Mobley M, Trippi J, Ashby J S (2001) The revised almost perfect scale. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development* 34(3): 130-145.
- Sonnentag S, Frese M (2002) Performance concept and performance theory. S. Sonnentag (Ed.), *Psychological management of individual performance* (4-25). London: John Wiley & Sons, Ltd.
- Stoeber J, Chesterman D, Tarn TA (2010) Perfectionism and task performance: time on task mediates the perfectionistic strivings-performance relationship. *Personality and Individual Differences* 48(4): 458-462.
- Stoeber J, Rennert D (2008) Perfectionism in school teachers: relations with stress appraisals, coping styles and burnout. *Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal*, 21(1): 37-53.
- Stoll O, Lau A, Stoeber J (2008) Perfectionism and performance in a new basketball training task: does striving for perfection enhance or undermine performance? *Psychology of Sport and Exercise* 9(5): 620-629.

- Şahin H (2011) Lise öğrencilerinde mükemmeliyetçilik ve saldırganlık ilişkisi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İstanbul.
- Şener B (2001) *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Şimşek Evren E (2020) Kurumsallaşma, ikili bağlılık ve iş performansı arasındaki ilişki: otel mutfak çalışanları üzerinde bir araştırma. Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Mersin.
- Tan ÇT (2018) Çalışanların bireysel mükemmeliyetçilik algılarının müşterilerin hizmet kalitesi algıları ile ilişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- TDK (Türk Dil Kurumu) *Mükemmeliyetçi Kelimesi*. <http://www.tdk.gov.tr> (26 Eylül 2019).
- TDK (Türk Dil Kurumu) *Mükemmeliyetçilik Kelimesi* .<http://www.tdk.gov.tr> (26 Eylül 2019).
- TDK (Türk Dil Kurumu) *Performans Kelimesi*. <http://tdk.gov.tr/> (8 Nisan 2020).
- Tsai CY, Horng JS, Liu CH, Hu DC (2015) Work environment and atmosphere: the role of organizational support in the creativity performance of tourism and hospitality organizations. *International Journal of Hospitality Management* 46: 26-35.
- Tuncer B (2006) Kaygı düzeyleri farklı üniversite hazırlık sınıfı öğrencilerinin mükemmeliyetçilik özelliklerinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.
- Tuncer B, Voltan Acar N (2006) Kaygı düzeyleri farklı üniversite hazırlık sınıfı öğrencilerinin mükemmeliyetçilik özelliklerinin incelenmesi. *Kriz Dergisi* 14(2): 1-17.
- Tunçer P (2013) Örgütlerde performans değerlendirme ve motivasyon. *Sayıştay Dergisi* (88): 87-108.
- Ural A, Kılıç İ (2013) *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss ile Veri Analizi* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Uygur A (2007) Örgütsel bağlılık ile işgören performansı ilişkisini incelemeye yönelik bir alan araştırması. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi* (1): 71-

85.

- Uysal Ş (2014) Performans yönetim sistemi ve kamu kurumlarında bireysel performansın değerlendirilmesine ilişkin bir model önerisi. Doktora Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Mersin.
- Uysal Ş (2018) Etik liderliğin çalışanların iş performansı ve iş tatmini üzerine etkisi: bankacılık sektöründe Mersin ili örneği. Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Mersin.
- Uz Baş A (2010) Uyumlu-uyumsuz mükemmeliyetçilik ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi* 4(34): 128-138.
- Ünal A (2002) İşletmelerde insan kaynaklarının önemi, insan kaynakları işlevleri ve insan kaynakları yönetimi sisteminde ücretleme. *Kamu-İş Dergisi* 7(1): 1-19.
- Ünlüönen K, Şahin SZ (2011) Turizmde istihdam. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 10(37): 1-25.
- Van Scotter JR, Motowidlo SJ, Cross TC (2000) Effect of task performance and contextual performance on systemic rewards. *Journal of Applied Psychology* 85(4): 526-535.
- Wiese DS, Buckley MR (1998) The evolution of the performance appraisal process. *Journal of Management History* 4(3): 233-249.
- Yazgan İnanç B, Yerlikaya EE (2012) *Kişilik Kuramları* (Pegem Akademi, Ankara).
- Yelboğa A (2006) Bireylik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi* 8(2): 196-211.
- Yenice E (2006) Kamu kesiminde performans değerlendirmesi. *Maliye Dergisi* (150): 122-132.
- Yıldız O, Çetinyokuş T, Dağdeviren M (2008) İşgören performansının değerlendirilmesi için bir karar destek sistemi ve uygulaması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi* 23(1): 239-248.
- Yılmaz A (2016) Algılanan örgütsel destek ortamında iş stresi ve iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinin araştırılması: İstanbul'da bulunan beş yıldızlı otellerde çalışan aşçılar üzerine bir araştırma. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İstanbul.
- Yun S, Takeuchi R, Liu W (2007) Employee self-enhancement movies and job

performance behavior: investigating the moderating effects of employee role ambiguity and managerial perceptions of employee commitment. *Journal of Applied Psychology* 92(3): 754-756.



EKLER

EK 1: Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında yürütülen “**Otel İşletmelerinde Çalışanların Mükemmeliyetçilik Algılarının İş Performansına Etkisi**” isimli yüksek lisans tez çalışmasına veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Elde edilen veriler bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Sorulara vereceğiniz cevapların doğruluğu çalışmanın sonuçları açısından önem taşımaktadır. **İŞLETMENİZİN VE SİZİN KİMLİĞİNİZ KESİNLİKLE ÇALIŞMA İÇERİSİNDE GEÇMEYECEK VE SAKLI TUTULACAKTIR.** Bu araştırmaya yapacağınız katkılardan dolayı teşekkür ederim.

Cemre ÇANKAYA ALTUNTAŞ
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi S.B.E.
Turizm İşletmeciliği A.B.D.
cmr.cnky@gmail.com

DEMOGRAFİK VERİLER

1. Cinsiyetiniz:

Kadın Erkek

2. Medeni durumunuz:

Evli Bekâr

3. Yaşınız:

20 yaş ve altı 21-30 yaş 31-40 yaş 41-50 yaş 51 yaş ve üzeri

4: Ne kadar süredir turizm sektöründe çalışmaktasınız?

1 yıldan az 1-3 yıl 4-6 yıl 7-9 yıl 10 yıl ve üzeri

5: Ne kadar süredir bu otelde çalışmaktasınız?

1 yıldan az 1-3 yıl 4-6 yıl 7-9 yıl 10 yıl ve üzeri

6: Öğrenim durumunuz:

İlköğretim Lise Ön lisans Lisans Yüksek Lisans Doktora

7: Alanınızla ilgili turizm eğitimi aldınız mı?

Evet Hayır

8: Ortalama aylık geliriniz nedir?

1400TL ve altı 1405-2000TL 2001-3000TL 3001-4000TL 4001TL ve üstü

9: Hangi departmanda çalışıyorsunuz?

Ön Büro Kat Hizmetleri Yiyecek-İçecek Bölümü Güvenlik Muhasebe
 Satış Pazarlama Halkla İlişkiler İnsan Kaynakları Satın Alma
 Diğer (Lütfen Belirtiniz).....

1. BÖLÜM MÜKEMMELİYETÇİLİK ALGISI İFADELERİ					
Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi, ifadeye ilişkin seçeneğin karşısındaki kutucuğa "X" işareti koyarak belirtiniz. 1. Kesinlikle Katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Kararsızım 4. Katılıyorum 5. Kesinlikle Katılıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Bir iş üzerinde çalıştığımda kusursuz olana kadar rahatlayamam.	1	2	3	4	5
2. Başkalarını, kolay pes ettikleri için eleştirmem.	1	2	3	4	5
3. Yakınlarımla başarılı olmaları gerekmez.	1	2	3	4	5
4. Arkadaşlarımı, en iyisinden azına razı oldukları için pek eleştirmem.	1	2	3	4	5
5. Başkalarının benden beklentilerini karşılamakta zorlanırım.	1	2	3	4	5
6. Amaçlarımdan bir tanesi yaptığım her şeyde mükemmel olmaktır.	1	2	3	4	5
7. Başkaları, yaptıkları her şeyin en iyisini yapmalıdırlar.	1	2	3	4	5
8. İşlerimde asla mükemmelliği hedeflemem.	1	2	3	4	5
9. Çevremdekiler benim de hata yapabileceğimi kolayca kabullenirler.	1	2	3	4	5
10. Bir yakınının, yapabileceğinin en iyisini yapmamış olması benim için önemli değildir.	1	2	3	4	5
11. Bir işi ne kadar iyi yaparsam çevremdekiler daha da iyisini yapmamı beklerler.	1	2	3	4	5
12. Mükemmel olma ihtiyacını çok az hissederim.	1	2	3	4	5
13. Yaptığım bir şey kusursuz değilse, çevremdekiler tarafından yetersiz bulunur.	1	2	3	4	5
14. Olabildiğim kadar mükemmel olmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
15. Giriştiğim her işte mükemmel olmam çok önemlidir.	1	2	3	4	5
16. Benim için önemli olan insanlardan beklentilerim yüksektir.	1	2	3	4	5
17. Yaptığım her şeyde en iyi olmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
18. Çevremdekiler, yaptığım her şeyde başarılı olmamı beklerler.	1	2	3	4	5
19. Çevremdeki insanlar için çok yüksek standartlarım yoktur.	1	2	3	4	5
20. Kendim için mükemmelden daha azını kabul edemem.	1	2	3	4	5
21. Başkalarının benden hoşlanması için her konuda üstün başarı göstermem gerekmez.	1	2	3	4	5
22. Kendilerini geliştirmek için uğraşmayan kişilere değer vermem.	1	2	3	4	5
23. Yaptığım işte hata bulmak beni rahatsız eder.	1	2	3	4	5
24. Arkadaşlarımdan çok şey beklemem.	1	2	3	4	5
25. Benim için başarı, başkalarını memnun etmek için daha çok çalışmak anlamına gelir.	1	2	3	4	5

26. Birisinden bir iş yapmasını istersem, o işi mükemmel yapmasını beklerim.	1	2	3	4	5
27. Yakınlarımla hata yapmasına tahammül edemem.	1	2	3	4	5
28. Hedeflerimi belirlemede mükemmeliyetçiyimdir.	1	2	3	4	5
29. Değer verdiğim kişiler beni hiçbir zaman hayal kırıklığına uğratmamalıdır.	1	2	3	4	5
30. Başarısız olduğum zamanlar bile, başkaları yetersiz olduğumu düşünmezler.	1	2	3	4	5
31. Başkalarının, benden çok şey beklediklerini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
32. Her zaman, yapabileceğim en iyisini yapmaya çalışmalıyım.	1	2	3	4	5
33. Bana göstermeseler bile, hata yaptığım zaman diğer insanlar bana çok bozulurlar.	1	2	3	4	5
34. Yaptığım her şeyde mükemmel olmak zorunda değilim.	1	2	3	4	5
35. Ailem benden mükemmel olmamı bekler.	1	2	3	4	5
36. Kendime yüksek hedefler koymam.	1	2	3	4	5
37. Annem ve babam hayatımın her alanında en başarılı olmamı pek beklemezler.	1	2	3	4	5
38. Sıradan insanlara değer veririm.	1	2	3	4	5
39. İnsanlar benden, mükemmelden aşağısını kabul etmezler.	1	2	3	4	5
40. Kendim için çok yüksek standartlar koyarım.	1	2	3	4	5
41. İnsanlar benden, verebileceğimden fazlasını beklerler.	1	2	3	4	5
42. Okulda veya işte her zaman başarılı olmalıyım.	1	2	3	4	5
43. Bir arkadaşımın, elinden gelenin en iyisini yapmaya çalışmaması benim için önemli değildir.	1	2	3	4	5
44. Hata yapsam bile, etrafımdaki insanlar yetersiz ve beceriksiz olduğumu düşünmezler.	1	2	3	4	5
45. Çevremdekilerin, yaptıkları her şeyde üstün başarı göstermelerini pek beklemem.	1	2	3	4	5

2. BÖLÜM İŞ PERFORMANSI İFADELERİ

BÖLÜM A: BAĞLAMSAL PERFORMANS İFADELERİ

Lütfen aşağıdaki ifadelerle katılım düzeyinizi, ifadeye ilişkin seçeneğin karşısındaki kutucuğa "X" işareti koyarak belirtiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Kesinlikle Katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Kararsızım 4. Katılıyorum 5. Kesinlikle Katılıyorum					
1. Arkadaşlarım yokken onların işlerinin yapılmasına yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
2. Sabahları ve öğle aralarından sonra işe vaktinde gelirim.	1	2	3	4	5
3. Verilen görevden daha fazlasını yapmak için gönüllü olurum.	1	2	3	4	5
4. İş saatinde gereksiz aralar veririm.	1	2	3	4	5
5. İş tanımında yer almasa bile işe yeni başlayanlara yardımcı olurum.	1	2	3	4	5

6. Hak ettiğimden daha az izin kullanma eğilimindeyim, gerekli olsa bile izin almam.	1	2	3	4	5
7. Diğerlerinin iş yükü artınca, güçlükleri aşınca kadar onlara yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
8. Gün sonuna kadar yüksek performansla çalışırım.	1	2	3	4	5
9. İşe gelemeyecek olursam yasal zorunluluğun ötesinde mutlaka birilerine önceden haber veririm.	1	2	3	4	5
10. Kişisel telefon görüşmelerinde uzun zamanlar harcarım.	1	2	3	4	5
11. Gereksiz iş araları vermem.	1	2	3	4	5
12. İşlerinde bölümümdeki çalışma arkadaşına yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
13. Bölümümün toplam kalitesini yükseltecek yenilikçi fikirleri sorumlu görevliye sunarım.	1	2	3	4	5
14. Molalardan zamanında dönerim, uzatmak eğilimine girmem.	1	2	3	4	5
15. Çalıştığım birim ile ilgili olmasa da bazı görevleri yerine getirmeye istekli olurum.	1	2	3	4	5
16. Boş konuşmalarla uzun zaman harcamam.	1	2	3	4	5
BÖLÜM B: GÖREV PERFORMANSI İFADELERİ					
Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi, ifadeye ilişkin seçeneğin karşısındaki kutucuğa "X" işareti koyarak belirtiniz. 1. Kesinlikle Katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Kararsızım 4. Katılıyorum 5. Kesinlikle Katılıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
17. İşimin bütün amaçlarına ulaşıyorum.	1	2	3	4	5
18. Bölümümünden sorumlu amirin performans kriterlerine uygunum. (uygun çalışırım)	1	2	3	4	5
19. İşle ilgili bütün görevlerde mesleğimin gerektirdiği uzmanlıkla iş görürüm.	1	2	3	4	5
20. İşimin gerektirdiği bütün görevleri yerine getiririm.	1	2	3	4	5
21. Verilen görevden daha fazla sorumluluk üstlenebilirim.	1	2	3	4	5
22. Daha üst bir pozisyon için uygun görünmekteyim.	1	2	3	4	5
23. İşin kapsadığı bütün alanlarda yetenekliyim, bütün görevlerle ustalıklarla başa çıkarım.	1	2	3	4	5
24. Verilen görevleri istenilen şekilde yerine getirerek işin genelinde iyi bir performans sergilerim.	1	2	3	4	5
25. İşin amaçlarına ulaşmayı planlar ve verilen görevi zamanında tamamlarım.	1	2	3	4	5