Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Konaklama İşletmeleri Çalışanları Kişilik Özelliklerinin İş Doyumu Düzeyleri Üzerindeki Etkisi*

(The Effects of Personal Characteristics of Employees in Accommodation Business on Job Satisfaction Levels And Five Factor Personal Characteristics)

Gülşen BAYAT^a

^aIğdır Üniversitesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, Iğdır, Türkiye. gulsen.bayat@igdir.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Kişilik İş Doyumu Konaklama İşletmeleri Gönderilme Tarihi 3 Mart 2019 Revizyon Tarihi 17 Temmuz 2019 Kabul Tarihi 20 Ağustos Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	Amaç - Bu çalışma, TRA2(Iğdır, Kars, Ağrı, Ardahan) bölgesinde yer alan konaklama işletmeleri çalışanlarının kişilik yapılarını belirlemek ve kişilik ile iş doyumu arasında ilişki olup olmadığını tespit etmeye yöneliktir. Yöntem - Verilerin analizi için AMOS 22 ve SPSS 15.0 kullanılmış. Katılımcıların ait demografik bilgiler frekans ve yüzde tablosu olarak; faktör ortalama ve standart sapmaları betimsel analiz tablosu şeklinde, ölçekler arasındaki ilişki ise yol analizinden faydalanılarak sunulmuştur. Bulgular - Ölçeklerin betimsel analiz sonuçlarına göre; gelişime açıklık, sorumluluk, dışa dönüklük ve nevroitiklik (duygusal dengesizlik) kişilik boyutları puanlarının orta düzeyde; uyumluluk kişilik özelliği boyutu puanının orta-yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Araştırma sonuçlarına göre; gelişime açıklık kişilik özelliğinin iş doyumu üzerinde pozitif yönlü, nevroitiklik(duygusal dengesizlik) kişilik özelliğinin iş doyumu üzerinde negatif yönlü etkisi olduğu görülmüştür. Gelişime açıklık kişilik özelliğinin puanlarının artması iş doyumu puanlarının artmasına neden olur. Nevrotiklik(duygusal dengesizlik) puanları arttıkça iş doyumu puanları azalmaktadır. Öz disiplin, dışa dönüklük ve uyumluluk kişilik özelliği boyutlarının iş doyumu üzerinde anlamlı etkisi yoktur. Tartışma - Konaklama hizmeti sunan işletme çalışanlarının kişilik özelliklerinin belirlenerek, kişilik özelliğine uygun yerlerde çalıştırılması, müşteri memnuniyeti ve işletmelerin devamlılıkları açısından hayati öneme sahiptir. Bu çalışmada kişilik özellikleri konaklama hizmeti sunan işletme çalışanlarının iş doyum düzeylerini etkilediği görülmüştür. Konaklama işletmesi çalışanlarının hizmet etme isteği olan, müşterilere hizmet sunmaktan hoşlanan, işini severek yapan kişilik özelliği taşıyan bireylerden oluşturulması önerilir.
ARTICLE INFO	ABSTRACT
Key Words: Personality Job Satisfaction Accommodation Businesses Received 3 March 2019 Revised 17 July 2019 Accepted 20 August Article Classification: Research Article	Purpose - This study aims to determine the personality structures of the employees of the accommodation enterprises located in the TRA2(Iğdır, Kars, Ağrı, Ardahan) region and to determine whether there is relationship between personality and job satisfaction. Design/methodology/approach - AMOS 22 and SPSS 15.0 have been used for data analysis. Demographic information of the participants as frequency and percentage table; factor averages and standard deviations in descriptive analysis table the relationship between the scales are presented using the path analysis. Findings - According to the descriptive analysis results; openness to development, responsibility, extroversion and neuroticism (emotional imbalance) personality dimensions scores are moderate; The compatibility personality trait dimension score is medium-high. According to the results of the research; openness to development personality trait had a positive effect on job satisfaction and neuroticism (emotional imbalance) personality trait had a negative effect on job satisfaction. The increase in personality trait scores leads to an increase in job satisfaction scores. Job satisfaction scores decrease as neuroticism (emotional imbalance) scores increase. Self-discipline, extraversion and compliance dimensions haven't a significant effect on job satisfaction. Discussion -Determining the personality characteristics of business employees providing accommodation services, working in places appropriate to personality characteristics, is vital for customer satisfaction and continuity of businesses. In this study, it has been seen that personality traits affect job satisfaction levels of business employees providing accommodation services. It is recommended that the accommodation employees are formed by individuals who have a desire to serve, who like to serve customers, and who like to do their job.

* Bu makale yazar Gülşen BAYAT'ın doktora tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

Önerilen Atıf/Suggested Citation:

Bayat. G. (2019). Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ve Konaklama İşletmelerinde Çalışanlarının Kişilik Özelliklerinin İş Doyumu Düzeyleri Üzerindeki Etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (3), 1575-1588.

GİRİŞ

Kişilik kavramı gelişimi ve kişilik psikolojisinin bilimsel bir disiplin olmasının başlangıcı olarak 1930'lu yıllar kabul edilir (Yelboğa, 2006:138). Kişilik psikolojisinin konusu her yönüyle insandır; ilaveten insanın farklılıkları ve benzerlikleriyle de ilgilenir. Kişilik psikologları insanlar arasında çok az farklılıklar olduğunu kabul eder ve bu farklılıklar ile ilgili çalışmalar yaparlar. Bu çalışmalar, insan davranış farklılıkları nedenleri üzerinedir. Niçin bazı insanlar kolay arkadaş olabiliyorken, bazıları ise arkadaşlık kurmakta zorlanmakta veya bazılarının içe kapanık bazılarının oldukça dışadönük olduğunu ve niçin bazıları daha kolay tükenabiliyorken bazı kişiler ise daha mücadeleci olabilmektedirler. (Hogan, 2009:15).

İnsanın örgüt içerisindeki önemini anlaşılmaması ile beraber onu anlamak için araştırmalar yapılmaya başlanmıştır. Konaklama işletmelerinde makineleşme oranı azdır. Çoğu iş çalışanlar tarafından yapılmaktadır. Hizmet sunan bu işletmeler için çalışanların rolleri oldukça önemlidir. Çünkü üretim ve tüketim aynı anda gerçekleşirken; çalışan ile müşteri yoğun temas halindedir. Çalışanın tutumu, davranışı ve kişiliği sunduğu hizmeti de etkilemektedir. Çalışanların kişilik özelliklerinin işteki başarıyı önemli derecede etkilediğinin anlaşılmaması ile örgütlerde doğru çalışanın doğru işte çalıştırılması olayı önemli hale gelmiştir. Bu durum kişilik yapılarının çalışanın iş başarısına ve motivasyonuna etkisini ortaya koymaya yönelik çeşitli araştırmalar yapılmasına neden olmuştur. 1976'da Holland tarafından yapılan araştırmada kişilik özelliklerinin iş seçimini ve işe uyumu etkilediği görülmüştür. İşe uygun kişilik yapısı hizmet etme isteğini artırarak ve kişilerin iş doyumlarını yükselterek, işe adapte olmalarını kolaylaştırır (Robbins ve Judge, 2015:151-152).

İşletmelerin verimlilik durumunu etkileyen iş doyum kavramı ise, genel bir ifade ile bireylerin işlerinden hoşlanma durumlarıdır. İş doyumunu işletme politikaları, iş ortamı koşulları ve yükseltilme fırsatları gibi destek hizmetlerle, organizasyon ile bireyin uyumu sonucunda olumlu davranış ve tutumlarla anlaşılabilen psikolojik bir anlaşmadır (Price ve Müller, 1981:545).

Hizmet işletmesi olarak nitelendirilen konaklama işletmelerinde, çalışanın müşteriye hizmet sunarken takındığı tavır hem işletme için hem de müşteri için oldukça önem arz eder. Çalışanın kişilik özelliği tavrına ve davranışına yansır. Hizmet sunma pozisyonunda olan çalışanın tutumu ve davranışı müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesini etkiler. Bu sebeple yaptığı işle özdeşleşen bu çalışanların kişilik özelliklerine uygun pozisyonlarda çalıştırılması önemlidir. Daha sosyal, konuşkan, girişken, yardımsever ve güler yüzlü çalışanlar işletmelerin başarısını artıracak ve müşteri devamlılığını sağlayacak en önemli yardımcılarıdır.

Müşteriyle birebir iletişim kuran konaklama işletmelerinde hizmet veren çalışanların, müşteri istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için sundukları hizmeti sunma şekli ve çalışanın davranışları, hizmeti sunanın kişiliğinden etkilenir. Müşteri memnuniyetini sağlayabilmek, çalışanın yaptığı işten memnun olmasına da bağlıdır. Konaklama işletmesi misafirlerine hizmet sunan çalışanın kişilik özelliğinin yaptığı işe uygun olması sunulan hizmetin kalitesini artırır.

Konaklama işletmeleri çalışanlarının kişilik özelliklerinin iş doyum düzeylerine etkileri ile ilgili kapsamlı çalışmaların azlığı bu araştırmanın yapılması için gereklilik olmuştur. Araştırma TRA2 illeri konaklama işletmeleri çalışanlarını kapsamaktadır. Turizm sektöründe konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin kişilik yapıları ve iş doyum düzeyleri tespit edilerek, aralarındaki ilişki incelenmiştir. Bu araştırmada kişilik özelliklerinin iş doyum düzeyleri üzerindeki etkisi incelenmiş, elde edilen sonuçlar neticesinde bazı öneriler sunulmuştur.

1. BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK KURAMI

Allport kişiliği "Bireyin kendisini tanıyarak, çevresine karşı uyumunu belirleyen psiko-fiziksel bileşkelerin dinamik olarak düzenlendiği bir sistemdir" şeklinde tanımlamıştır (Allport, 1937:48). Başka bir tanıma göre ise kişilik bireylerin yaşama biçimidir (Dubrin, 1994:56). Kişilik anne karnında başlayıp, bireyin hayatta kaldığı sürece devam eden o insanı ilgilendiren her şeydir. Herhangi birine kişiliksiz ifadesi kullanılamaz. Çünkü kişinin hoşumuza gitmeyen veya olumsuz görülen davranışları da kişiliğin bir parçasıdır (Eroğlu, 1998:139).

1920'li yıllar beş faktör kişilik modeli ile yapılan çalışmaların ortaya çıktığı ilk yıllardır. 1936 yılında Allport ve Odbert bireylerin kişilik özelliklerini tanımlayan 18.000 İngilizce sözcük oluşturmuşlardır. Ancak oluşturulan bu sözcükler kişilik farklılıklarını belirlemek için yeterli bulunmamıştır (Shaye, 2009:12). 1960'lı yıllarda beş boyutlu kişilik modeli ile ilgili çalışmalar yapılmıştır. Ardından 1980 ve 1990'lı yıllarda bu konu ile ilgili çalışmalar daha çok yapılmıştır (Bolat, 2008:91). 1985'te Costa ve McCrae insan toplulukları üzerine yaptıkları çalışmalar ile *faktör* adını verdikleri bir ölçüm aracı belirlenmiştir. Ardından Goldberg, Norman, Tupes ve Christal tarafından yapılan çalışmalar bu beş faktör ölçüm aracını destekler niteliktedir (Goldberg, 1993:31). Bu ölçüm aracıyla yapılan çalışmalar son 20 yılda oldukça artmıştır. Farklı kültürler üzerinde yapılan çalışmalar ile elde edilen sonuçların tutarlılığı bu ölçüm aracının güvenilirliğini artırmıştır (Solmuş, 2006). Paunonen ve çalışma grubu (1992)'de Kanada, Finlandiya, Polonya ve Almanya'da çalışmalar yapmış ve bu ölçüm modelini destekleyen veriler elde etmişlerdir (Somer vd, 2004:7).

Cattel (1940) tarafından 171 kişilik sıfatının 35 kişilik sıfatına düşürdüğü beş faktör kişilik özellikleri (OCEAN) boyutları aşındaki gibidir (Costa vd., 1991).

- ✓ (Extraversion) Dışadönüklük-İçedönüklük
- ✓ (Neuroticism), Duygusal Denge /Nevrotiklik (duygusal dengesizlik)
- ✓ Agreeableness), Uyumluluk
- ✓ (Conscientiousness) Sorumluluk/Disiplinlik- Amaçsızlık),
- ✓ (Openness) Deneyime/Gelişime Açıklık-Deneyime Kapalıdır' tır.

1.1 Dışadönüklük

Dışadönüklük sosyal, girişken konuşkan, faal gibi sözcüklerle açıklanmaya çalışılır. Dışadönük kişiler, kalabalık ve büyük gruplar içerisinde olmaktan hoşlanırlar. İçe dönük kişiler ise kapalıdırlar ve yalnız çalışmaktan hoşlanırlar (Charles, 2001:517). Dışadönük kişiler çevreleriyle kolaylıkla ilişki kurabilen neşeli ve sevecen kişilerdir. Barry ve Stewart (1997) dışadönüklerin sosyalleşmek için çaba gösterdiklerini ve iş ile ilgili beklentilerin üstüne çıkma eğiliminde olduklarını ifade etmişlerdir. Çalışmaktan hoşlanan bu tipler, çevresindeki kişilerin motivasyonunu arttırmak için çabalar ve işi eğlenceli hale getirmek isterler (Mushonga ve Torrance, 2008:187).

Bu tipler pozitif duyguları ön planda olan, girişken ve sosyal davranışlara isteklidirler. Aksi tipteki kişiler düşük dışadönük veya içedönükler sesiz ve kapalı tiplerdir. Bu boyutun puanı yüksek olanları, eğlenmekten hoşlanan, konuşkan, eğlenceli, komik, sevecen ve sosyal kişilerdir. İçedönük kişiler ise çekingen, sınırlı, ketum, kendi halinde ve yalnızlığı seven tiplerdir. Yapılan çalışmalar dışadönüklerin daha çok arkadaşlarının olduğunu ortaya koymuştur (Burger, 2006). McCrae ve Costa (1992)'nın geliştirdiği kişilik envanterinde dışadönüklük; sıcakkanlı, toplumu seven, heyecan arayan ve pozitif duygular alt ölçekleriyle temsil edilmektedir. Bazı araştırmacılar ise bu boyutu *yumuşak başlılık/uzlaşılabilirlik* faktörünün merkezinde gördüklerini ifade ederler. Türk dili üzerinde Somer'in yaptığı çalışmalarda bu faktör dışadönüklük olarak ifade edilmiştir (Somer, 1998).

1.2. Duygusal Dengesizlik/Nevrotiklik

Duygusal bir denge oluşturamayan bu kişilik boyutu, genel manada kaygılı, gergin, güven duymada zorlanan ve korumacı bireylerin kişilik özellikleridir (McDonald, 1995:527). Bu boyut duygusal denge, duygusallık ya da nevroitiklik olarak nitelendirilmektedir.

Barrick ve Mount (1991), bu kişilik boyutunun ortak özelliklerini kaygılı, gergin, depresif, asabi, üzgün, güvensizlik duyma faktörleriyle birlikte ifade etmektedirler (Barrick ve Mount 1991:4). Kaygı, asabilik, kırılğan cesaret, düşünmeden hareket, alınganlık, nevroitikliğin (duygusal dengesizliğin) alt boyutudur. Duygusal dengesizliğin temelinde negatif duygular, gerçeği yansıtmayan düşünceler ve savunma mekanizmalarında yetersizlik vardır. Bu tip kişiler bazı kişilere önemsiz gibi gelen olaylara aşırı tepki verebilirler. Nevrotiklik düzeyi düşük olanlar genellikle, rahat, sakin, sabırlı, stresle baş edebilen, kolayca üzülmeyen, istikrarlı, soğukkanlı, güvenilir, özgüveni yüksektirler. Nevrotiklik düzeyi yüksek olanlar ise, sinirli, asabi, kaygılı, içine kapanık, endişeli, özgüveni düşük, öfkeli, depresif, karamsar, telaşlı, konsantre olamayan ve olumsuz duygularla yüklüdürler (Toy, 2007; Mete, 2006; Çınar, 2011).

1.3. Uyumluluk

Bu kişilik boyutunun özellikleri arasında güven veren, anlayışlı, saygılı, merhametli, anlaşılması kolay, kalbi açık gibi özellikler yer alır (Costa vd.,1991). Bu kişilik boyutunun genel özellikleri, düşünceli, arkadaş canlısı, uzlaşma taraftarı bireyleri işaret eder. Yine bu boyutun özellikleri arasında sempatik, sıcakkanlı, kibar, saygılı, önce başka insanları gözetken, alttan alma vardır (Digman, 1990:422-424). Yapılan araştırmalar kişisel ihtiyaçlar, dürtüleri ve duyguları ifade edici davranışları kontrol da tutma isteğinin, uyumluluk/yumuşak başlılık boyutuyla ilgili olduğunu açığa çıkarmıştır (York ve John, 1992). Bu ilişki çocukluk döneminde belirgin bir şekilde görülmektedir. Çocukluk döneminde iyi bir aile-çocuk ilişkisi beraberinde sıcak, şefkatli ve güvenli bir çocukluğu geliştirebilir. Fakat bu boyutun kavramsal bağlantısının daha ileriki yaşlarda olduğu ifade edilmektedir (Costa ve McCrae, 1985).

1.4. Sorumluluk /Özdisiplin

Sorumluluk faktörünü tanımlayan sözcükler tertipli, tedbirli, titiz, kontrollü davranma ve olumlu olma gibi yönleri vardır. Bu faktörün negatif yönünde ise, düşüncesiz, dikkatsiz, özentisiz gibi sıfatları barındırır (Johnson ve Ostendorf, 1993). Başarıyı sağlamak için mücadele, özdisiplini, yetenek ve kararlılığı kapsayan sorumluluk bilinci yüksek bireyler amaçlarına yönelik çalışırlar. Bunlara paralel olarak bu boyutun performansla yakından ilgili olma ihtimali yüksektir (Chamorro ve Premuzic, 2005:22).

1.5.Açıklık (Deneyime Açıklık, Gelişime Açıklık)

Bu boyutun özelliklerini taşıyan bireyler özgün, açık, konuşkan, dışadönük, hayal gücü yüksek, yaratıcıdır (Jonh vd, 1994; Martinez ve John, 1998). Kurallar konusunda esnek olan açıklık özelliği taşıyan kişi, geleneksellikten uzaktır. Bu özellikteki bireyler, yeni deneyimlere açık, mizahi bakış açısına sahip, genel olarak bağımsız ve özgündür. Bu kişilik özelliğinin tersi, özgünlükten uzak, geleneklere bağlı, ilkelere sadık özelliklerdir (Dede, 2009:61). Bu boyutun özelliklerini taşıyan kişi kültürlü, meraklı, orijinal fikirleri olan, zeki, sanata yatkın, hayal gücü kuvvetlidir (Zel, 2007:501). Bu boyuttan yüksek puan alan bireyler, analitik bir düşünce yapısına sahip, çevreye duyarlı, okumaktan hoşlanan, yeniliğe açık, yaratıcıdır. Puanı düşük olanlar ise, geleneklere bağlı, yeniliklere karşı fazla istekli olmayan ilgi alanı kısıtlı olan bireylerdir (Somer vd., 2004:61).

2. İŞ DOYUMU KAVRAMI

Belli bir ücret karşılığında ve bir zaman aralığında çalışanların bir organizasyon bünyesinde mal ve hizmet üretmesine "iş" denir. Tatmin ise duygusal bir kavram olarak ifade edilir ve çalışana yön veren, çalışanı devam ve haz konusunda etkileyen bir tepkidir. Çalışanların mal ve hizmet üretimi esnasında örgüt içerisinde yaşadıkları deneyimleri, hüznleri, sevinçleri, kazandıkları, mutlulukları bireyin işe karşı birtakım tutumlar oluşturmaya neden olur. İş doyumunu da tüm bu tutumların sonucunda ortaya çıkan ve bireyin fiziksel ve ruhsal açıdan iyi oluşunu ifade eden davranışlardır (Oshagbemi, 2000:88). İşgörenin statü, ücret, beğenilme gibi hedeflerine ulaşabilmek için zekâ, eğitim, deneyim, çaba gibi örgüte sağladığı bireysel katkılarının dengesine iş doyumunu denir. Çalışanın işten kazandıkları ile verdiklerinin arasındaki fark, iş doyumunun en önemli bir belirleyicisidir (Luthans, 1989:176).

İş doyumunu çalışanın iş ortamı çevresinden edindiklerini, iş çevresine hatta iş dışındaki yaşamına da yansıttığı bir duygudur (Cribbin, 1972:155). İş doyumunu kişinin işini yaparken aldığı bireysel zevki çevresine yansıttığı tutum ve davranışlardır (Pool ve Pool, 2007:357).

İş doyumunu, işle ilgili beklenti ve işe devam edilirken elde edilenlerin oluşturduğu bir fonksiyondur şeklinde ifade edebiliriz. Çalışanın işinden elde ettiği ile sunduğu arasındaki uyum yüksekse iş doyum düzeyi de yüksek olur.

3. BEŞ FAKTÖRLÜ KİŞİLİK BOYUTLARI İLE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Bireylerin diğer bireylere tepki vermek veya iletişime geçmek için kullandığı yöntemlerin hepsi kişilik olarak kabul edilmektedir. Kişilik araştırmalarının en heyecan verici kısmı, beş büyük kişilik tipi olarak nitelendirilen kişilik özelliklerinden hangisi bizi anlatıyor kısmıdır (Costa ve Mccrea, 1992; Digman, 1990; Goldberg, 1990). Çevreleriyle kolaylıkla iletişim kurabilen, neşeli ve sempatik kişiler olarak kabul edilen dışadönükler; sosyalleşme çabası gösteren ve iş yapma hevesi yüksek olan kişilerdir (Mushonga ve

Torrance, 2008: 187). Sosyal, girişken, konuşkan (Charles, 2001: 517) kişilik özellikleri taşıyan dışadönüklük faktörü ile kişinin işinden aldığı bireysel zevkin ölçüsünü ve işine takındığı tutum ve davranışları ifade eden (Pool ve Pool, 2007:357) iş doyumu kavramı arasında anlamlı ilişkiler olduğunu bulgulayan çalışmalar mevcuttur. Dışadönüklük boyutunun iş doyumunu olumlu yönde etkilediği ve işte kalma eğilimini artırdığı görülmüştür (Zodeck ve Mosier, 1990; Day ve Bedeian, 1995; Demirci, 2003; Nikolau ve Robertson, 2001).

Büyük beşli olarak nitelendirilen kişilik özellikleri ile iş doyumu arasında doğal bir ilişkinin olduğunu ifade eden yazarlar, büyük beş kişilik modeli ile örgütlerdeki iş performansı, iş doyumu ve liderlik gibi pek çok farklı konuyla ilgili araştırmalar yapmışlardır (Judge vd., 2002). Beş büyük kişilik faktörlerinden biri olan nevrotiklik kişilik boyutunun ortak özellikleri kaygılı, gergin, depresif, asabi, üzgün, güvensizlik duyma gibi özelliklerdir (Barrick ve Mount 1991:4). Yapılan çalışmalarda Nevrotiklik boyutu ile iş doyumu arasında ters bir korelasyon vardır (Judge vd., 2002; Troysen vd., 2003; Demirci, 2003; Demirkan, 2006; Watson ve Clark, 1992).

Düzenli, tedbirli, titiz sözcükleri ile ifade edilen sorumluluk boyutunu Katz (2010) çalışmasında iş doyumu seviyeleri ile ilişkisini anlamlı ve pozitif yönlü bulmuştur. Tanoff ve Oregon (1999) yaptıkları çalışmaya göre iş doyumu ile sorumluluk, uyumluluk ve dışadönüklük boyutları arasında pozitif bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Negatif duygular ile iş doyumu arasında negatif bir ilişki, pozitif duygular ile iş doyumu arasında ise pozitif bir ilişki vardır (Judge vd., 2008). Sorumluluk boyutunun iş doyumu ile ilişkilidir ve bu ilişki olumlu yöndedir (Organ ve Lingl, 1995; Judge vd., 2002).

Meraklı, orijinal fikirleri olan, zeki, sanata yatkın, hayal gücü kuvvetli (Zel, 2007:501) kişilik özellikleri taşıyan açıklık/ gelişime açıklık boyutunu iş doyumu ile ilişkilendiren çalışmalar mevcuttur. Judge ve Cable (1997) çalışmalarında; gelişime açıklık boyutundan yüksek puan alan bireylerin daha yenilikçi örgütlere meyilli oldukları, yumuşak başlılık boyutundan yüksek puan alan bireylerin ise destekleyici ve takım ruhu olan kültürleri tercih ettiklerini tespit etmişlerdir. Gelişime açıklık boyutu iş doyumunu olumlu yönde etkilediği görülmüştür (Demirci, 2003; Demirkıran, 2006). Ayrıca, negatif duygular ile iş doyumu arasında negatif bir ilişki, pozitif duygular ile iş doyumu arasında ise pozitif bir ilişki görülmüştür (Judge vd., 2008).

Digman uyumluluk boyutunun özelliklerini sempatik, sıcakkanlı, kibar, saygılı ve anlayışlı olarak sıralamıştır (Digman, 1990:24). Uyumluk ve iş doyumu arasındaki ilişkilerle ilgili bazı çalışmalara göre; uyumluluk boyutları iç tatmin düzeyini artırır (Çetin, 2014). İş doyumu ile uyumluluk boyutu arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür (Tanoff ve Oregon, 1999).

İş doyumu araştırmalarının genel hedefi iş doyumu ve iş doyumsuzluğunun nedenlerine odaklanır. Bu nedenlerden biri de kişilik kavramıdır. Kişiliğin iş doyumu üzerindeki etkisini kanıtlayan birçok araştırma vardır. Sevimli ve İşcan (2005)'e göre, kişilik ile iş doyumu arasında ilişki vardır. Gergin, sinirli ve çevresine uyum sağlamakta zorlanan ve hayata olumsuz bakan bireyler, daha kolay iş doyumsuzluğu yaşarlar. Kişilik özellikleri ve iş doyumu ile ilgili çalışmalarda kişilik özelliklerinin iş doyumunu etkilediği görülmüştür (Şeçmen, 2001; Uyan, 2002).

4. YÖNTEM

4.1. Araştırmanın Amacı

Konaklama işletmelerinde sunulan hizmetin özelliğinden dolayı, bu işletmelerin en değerli sermayesi insandır. İnsanı etkin ve verimli kullanarak sunulan hizmetin kalitesini artırma oldukça önemlidir. Hizmeti sunan insanın takındığı tavır ve davranışlar müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini etkiler. Müşteri beklentilerine cevap verebilmek, onları iyi ağırlamak ve mutlu göndermek için çalışan seçimine önem verilmelidir. Çalışanların kişilik özellikleri davranışlarına yansır.

Bu araştırma konaklama işletmesi çalışanlarının kişilik özelliklerini ve önemini tespit etmeye yöneliktir. İş doyumu ise bireyin beklentileri ile iş ortamından edindiklerinin bir göstergesidir. Kişilik özelliğine uygun işte çalışan ve beklentilerine ulaşabilen çalışanda iş doyumu düzeyi yüksek olur. Bunun tam tersi durumun yaşanması ise yapılan işi etkileyecek ve bireyin motivasyonunu düşürerek iş yapma isteğini azaltacaktır. Bu çalışmada TRA2 illerinde bulunan konaklama işletmelerinde çalışanların iş doyum düzeylerini belirlemek

de amaçlanmaktadır. İlaveten Kişilik yapıları ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkiler belirlenmeye çalışılacaktır.

4.2. Araştırmanın Örneklemi

Araştırma örneklemini TRA2 Bölgesi illeri konaklama işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. TRA2 bölgesi illeri Kars, Iğdır, Ağrı ve Ardahan'ı kapsamaktadır. Araştırmada, tüm konaklama işletme çalışanlarına ulaşılamadığı için; yargısal (amaca göre) örneklem yöntemi tercih edilmiştir. Örneğin araştırmacı tarafından seçildiği ve örneklem araştırmacının araştırma konusuna uygun olduğu kabul edilir (Gülbüz ve Şahin, 2014: 130). Yapılan anketlerden 268'i analize uygun bulunmuştur.

4.3. Araştırmanın Hipotezleri

"Beş faktör kişilik özellikleri ve TRA2 illeri konaklama işletmeleri çalışanlarının kişilik özelliklerinin iş doyum düzeyleri üzerindeki etkisi" konulu bu çalışmada, çalışanların beş faktör kişilik özellikleri boyutları ile iş doyum düzeylerini tespit etmeğe yönelik araştırmanın ilişkisel modeli Şekil 1'de gösterilmiştir.

Şekil.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeline kavramlar arasındaki ilişkiler bölümünde ele alınan çalışmalar doğrultusunda hipotezler oluşturulmuştur.

Araştırmanın modeli doğrultusunda oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir.

- H1:** Dışadönüklük faktörü iş doyumunu anlamlı yönde etkiler
- H2:** Nevrotiklik faktörü iş doyumunu anlamlı yönde etkiler.
- H3:** Sorumluluk faktörü iş doyumunu anlamlı yönde etkiler.
- H4:** Gelişime açıklık faktörü iş doyumunu anlamlı yönde etkiler.
- H5:** Uyumluluk faktörü iş doyumunu anlamlı yönde etkiler.

4.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada kullanılan ölçekler, Demografik özellikler, Beş boyutlu kişilik ve İş doyum ölçeğidir. Konaklama işletmesi çalışanlarının kişilik özelliklerini tespit etmek için Benet-Martinez ve John tarafından 1998'de geliştirilen Beş faktör kişilik ölçeği kullanılmıştır. Bu çalışmada ölçek sorularından 9 soru gelişime açıklık özelliğinde, 7 soru sorumluluk özelliğinde, 6 soru dışadönüklük özelliğinde, 7 soru uyumluluk kişilik özelliğinde ve 7 soru ise nevrotiklik kişilik özelliğinde olmak üzere toplam 36 maddeden oluşan soru formu kullanılmıştır.

Araştırmada yapılan analizler ile bilgilerin toplanması için kullanılan ölçeklerin geçerlikleri ve güvenilirlikleri incelenmiştir. Bunun için her iki ölçeğe doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

TRA2 illeri konaklama işletmelerinde çalışanların kişilik özelliklerinin iş doyumu düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemek için yol analizinden yararlanılmıştır. Model uyumları uygun olan ölçekler için güvenirlik analizleri (Cronbach Alpha ve madde toplam korelasyonu) yapılmıştır. Güvenirliği değerini tespit etmek için en çok kullanılan analiz türü Cronbach's Alpha katsayısıdır (Özdamar, 2004:622, Kalaycı, 2010:405). Güvenirlik çalışması aşamasında ilk yapılan işlem ölçek ve alt boyutlarının Cronbach Alpha katsayılarına bakılmıştır. Alpha katsayısının 0,70'in üzerinde olması durumu iç tutarlılığın yüksek olduğunu göstermektedir.

Güvenirlik analizi yapılırken madde toplam korelasyon analizi de yapılır. Bu analiz ölçeği oluşturan soru maddelerinden alınan puanlar ile ölçeğin toplam puanları arasındaki ilişkiyi gösterir. Madde toplam korelasyonu puanlarının pozitif ve yüksek olması maddelerin benzer davranışlar gösterdiğini ve ölçeğin iç tutarlılığının yüksek olduğu anlamına gelir. Eğer madde toplam korelasyonu 0,30 ve üzerinde ise maddeler bireyleri iyi ayırt etmektedir. Daha düşük oranlar zorunlu hallerde kullanılır (Büyüköztürk, 2011).

Beş Faktör kişilik ölçeğine Amos 22 programı ile ölçeğe doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Uygulama sonucunda elde edilen faktör yükleri Şekil 2'de Kişilik Ölçeği Diyaframında, güvenirlik değerleri ise Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Beş Faktör Kişilik Özellikler Ölçeği Güvenirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Alt Boyutlarının Alpha Katsayıları	Cronbach Alpha Katsayısı
Gelişime Açıklık	0,77	0,84
Öz Disiplin	0,74	
Dışa Dönüklük	0,73	
Uyumluluk	0,72	
Nevrotiklik*	0,77	

*: Ölçek güvenirliği için ters kodlanmıştır

Güvenirlik analizi sonuçlarına göre Beş Faktör Kişilik ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,84; alt boyutların Alpha katsayıları sırasıyla 0,77 – 0,74 – 0,73 – 0,72 – 0,77 olarak tespit edilmiştir.

Şekil 2. Kişilik Özellikleri Ölçeği DFA Diyagramı

İş Doyumu Ölçeği Doğrulamalı faktör analizi sonucunda elde edilen faktör yükleri Şekil 3 İş Doyumu Ölçeği Diyagramında, güvenirlik analizi ise Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. İş Doyumu Ölçeği Güvenirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Alt Boyutların Alpha Katsayıları	Cronbach Alpha Katsayısı
İçsel Doyum	0,87	0,89
Dışsal Doyum	0,79	

Güvenirlik analizi sonuçlarına göre Minnesota iş doyumu ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,89; alt boyutların Alpha katsayıları sırasıyla 0,87 ve 0,79 olarak tespit edilmiştir.

İş doyumu ölçeği Doğrulamalı Faktör Ölçeği Diyagramı Şekil 3’de görülmektedir.

Şekil 3. İş Doyumu Ölçeği DFA Diyagramı

4.5 Bulgular

Verilerin analizi sonucunda elde edilen sonuçlar bu bölümde istatistiki tablolar şeklinde sunulmuştur.

4.5.1 Katılımcıların Demografik Özellikleri

Anket formunu dolduran konaklama işletmesi çalışanlarının istatistik analizleri sonucunda elde edilen bilgilere göre; 268 katılımcının çoğunluğu % 75,7 erkektir. Yaş aralığı olarak % 94'ü 18-40 yaş grubunda, %6'sı 40 yaş üzerindedir. Katılımcıların %29,5'i resepsiyon, %36,9'u kat hizmetleri, %20,9'u servis, %12,7'si mutfak departmanında görev yapmaktadır. Çalışanların %69'u evli değildir. Lise eğitimi almış çalışan grubu fazladır. TRA2 bölgesi çalışanlarının elde ettikleri aylık gelir düşük oranlardadır, sadece %3,7'si 2000TL ve üzeri ücret alabilmektedirler. Yine çalışanlarının %75'i turizm ile ilgili bir eğitim derecesine sahip değildirler.

4.5.2 Betimsel Analiz Sonuçları

Ölçeklerin betimsel analizi sonucunda elde edilen istatistikler aşağıdaki gibidir.

Tablo 3. Ölçeklerin Betimsel İstatistikleri

Ölçek ve Alt Boyut	Madde Sayısı	Min.	Maks.	X	SS	Skewness
BEŞ FAKTÖRLÜ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ÖLÇEĞİ (FFPI)	24	1	5	3,30	0,64	-0,25
Gelişime açıklık	7	1	5	3,38	0,87	-0,52
Öz disiplin/sorumluluk	3	1	5	2,79	1,19	0,03
Dışa dönüklük	4	1	5	3,33	1,01	-0,53
Uyumluluk	4	1	5	3,69	0,96	-0,58
Nevrotiklik/duygusal dengesizlik	6	1	5	3,30	0,95	-0,61
İŞ DOYUMU (MJS)	14	1	5	3,60	0,78	-0,43
İçsel doyum	9	1	5	3,60	0,84	-0,56
Dışsal doyum	5	1	5	3,59	0,91	-0,44

Betimsel analiz sonuçlarına göre; gelişime açıklık, öz disiplin, dışa dönüklük ve nevrotiklik kişilik özelliği boyutlarının puanları orta düzeyde; uyumluluk kişilik boyutunun puanı ise orta-yüksek düzeydedir.

Çalışanların iş doyumunu düzeyi puanlarının orta-yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Kişilik özellikleri ile iş doyumunu düzeyleri arasındaki ilişkileri tespit etmek için yol analizinden faydalanılmıştır.

Tablo 4. Yol Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken		Bağımlı Değişken	B (SE)	β	t	R ²
Açıklık	→	İş Doyumu	0,33 (0,10)	0,35	3,24**	0,12
Sorumluluk	→	İş Doyumu	-0,00 (0,07)	0,00	-0,02	
Dışa Dönüklük	→	İş Doyumu	0,13 (0,11)	0,13	1,21	
Uyumluluk	→	İş Doyumu	0,07 (0,09)	0,07	0,77	
Nevrotiklik	→	İş Doyumu	-0,27 (0,09)	-0,33	-2,84**	
<i>X²/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
1,39	0,04	0,06	0,90	0,914	0,93	

*: p<0,05

**p<0,01

Kişilik özellikleri alt boyutlarından gelişime açıklık özelliği taşıyan çalışanların iş doyumunu düzeyleri üzerindeki etkisi ($\beta=0,35$; $t=3,24$; $p<0,01$) pozitif yönlüdür. Nevrotiklik özelliği boyutunun ise iş doyumunu üzerindeki etkisi ($\beta=-0,33$; $t=-2,84$; $p<0,01$) negatif yönlü ve anlamlıdır. Gelişime açıklık özelliği puanlarının yükselmesi iş doyumunu puanları da yükseltmektedir. Nevrotiklik kişilik özelliği puanlarının artması iş doyumunu puanlarının azalmasına neden olur. Öz disiplin ($\beta=0,00$; $t=-0,02$; $p>0,05$), dışa dönüklük ($\beta=0,13$;

$t=1,21$; $p>0,05$) ve uyumluluk ($\beta=0,07$; $t=0,77$; $p>0,05$) kişilik özelliklerinin iş doyumunu üzerinde anlamlı etkisi bulunmamaktadır (Tablo 5).

Sonuç

Kişilik Özellikleri Ölçeğinin betimsel analizi sonuçlarına göre; nevrotiklik, özdisiplin, gelişime açıklık, dışadönüklük kişilik özelliği puanlarının orta düzeyde; uyumluluk kişilik özelliği boyutunun puanının ise ortanın üstünde olduğu görülmüştür. Ölçek ve alt boyutlarının puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Betimsel analiz sonuçlarından elde edilen puanlara göre; beş faktör kişilik özelliği boyutlarının puanları uç noktalarda değil, beş kişilik özelliği boyutlarından dördünün puanının orta düzeyde olduğu görülmüştür. Uyumluluk kişilik özelliğini boyutunun ise ortalamanın üstünde olduğu ve baskın olduğu bulgulanmıştır. Uyumluluk alt boyutu kişilik özelliği taşıyan çalışanların genel özellikleri kolay bağışlayan, başkalarını fazla irdelemeyen, genelde etrafındaki insanlara karşı saygılı olan ve başkaları ile iş birliği yapmayı seven kişilerdir. Bu araştırmaya katılan TRA2 illeri çalışanlarının kişilik özellikleri boyutlarından baskın olan uyumluluk kişilik özelliğidir.

İş Doyumu Ölçeği betimsel analiz sonuçlarından elde edilen puanların orta-yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Bu sonuç bize konaklama işletmesi çalışanlarının genel iş doyumları ve alt boyutlarından içsel ve dışsal doyum puanlarının yüksek olduğunu göstermiştir. Ayrıca iş doyum ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. İş doyum puanlarının yüksek olması konaklama işletmesi çalışanlarının işten beklentileri ile işletmenin çalışanlara sunduklarının birbirini karşıladığı anlamına gelir. Yani çalışan işinden, aldığı maaştan, çalışma koşullarından, iş çevresinden memnundur şeklinde yorumlayabiliriz.

Kişilik özelliklerinin iş doyumunu üzerindeki etkisini belirlemek için yapılan yol analizi sonuçlarına göre; gelişime açıklık kişilik özelliği boyutunun iş doyumunu üzerindeki etkisi anlamlıdır. Literatür incelendiğinde, gelişime açıklık kişilik özelliği boyutunun iş doyumunu olumlu yönde etkilediği ile ilgili çalışmalar mevcuttur. Demirci (2003) ve Demirkıran (2006)'nın çalışmalarında elde ettiği sonuçlar bu araştırmadan elde edilen bu sonucunu destekler niteliktedir. Gelişime açıklık kişilik özelliği boyutunun taşıdığı özellikler şeffaf, konuşkan, dışadönük, hayal gücü yüksek ve yaratıcılıktır. Gelişime açıklık kişilik özelliğine sahip TRA2 illeri konaklama işletmesi çalışanlarının işlerini yapmaktan zevk aldıklarını söyleyebiliriz. Kişilik özellikleri boyutlarından özdisiplin, dışadönüklük, uyumluluk ile iş doyumunu arasında herhangi anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.

Araştırma kapsamında nevrotik (duygusal dengesizlik) ile iş doyumunu arasında anlamlı ve negatif bir ilişki saptanmıştır. Bu nedenle bununla ilgili olan hipotez desteklenmiştir. Duygusal dengesizlik/Nevrotiklik kişilik özelliği boyutunun genel manada endişeli, gergin, kaygılı, güven duymada zorlanan, korumacı kişilik özellikleri mevcuttur. Yani nevrotiklik kişilik özelliğine sahip TRA2 (Kars, Iğdır, Ağrı, Ardahan) konaklama işletmesi çalışanlarının yaptıkları işi severek ve isteyerek yapmadıklarını bu durumun da iş doyumlarını azalttığını söyleyebiliriz. Nevrotikliğin iş doyumunu negatif yönlü etkilediği ile ilgili yapılmış çalışmalar vardır. Bunlar, beş faktör kişilik özelliklerinden Nevrotiklik iş doyumunu olumsuz olarak etkiler ve ters bir ilişki vardır (Watson ve Clark, 1992; Judge vd., 2001; Demirci, 2003; Demirkıran, 2006; Troysen vd., 2003). Tanoff ve Oregon (1999) yaptıkları çalışmaya göre, duygusal dengesizlik kişilik boyutu ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki vardır. Hizmet ağırlıklı konaklama işletmesi çalışanlarının olumlu duygu ve düşünceye sahip bireyler olması hizmetin kalitesini ve çalışanın performansını artırıcı olduğunu destekleyen çalışmalar mevcuttur.

Anket formunu dolduran konaklama işletmesi çalışanlarının istatistik analiz sonucunda elde edilen bilgilere göre; 268 katılımcının çoğunluğu % 75,7 erkektir. Yaş aralığı olarak % 94'ü 18-40 yaş grubunda, %6'sı 40 yaş üzerindedir. Katılımcıların %29,5'i resepsiyon, %36,9'u kat hizmetleri, %20,9'u servis, %12,7'si mutfak departmanında görev yapmaktadır. Çalışanların %69'u evli değildir. Lise eğitimi almış çalışan grubu fazladır. TRA2 bölgesi çalışanlarının elde ettikleri aylık gelir düşük oranlardadır, sadece %3,7'si 2000TL ve üzeri ücret alabilmektedirler. Yine çalışanların %75'i turizm ile ilgili bir eğitim derecesine sahip değildirler.

Sonuç olarak konaklama işletmesi çalışanları yaptıkları işin kalitesini etkileyecek kadar önemli yardımcılardır. İşletmeler devamlılıklarını sağlamak ve büyüebilmek için iyi çalışana ihtiyaç duyar. Konaklama işletmeleri için doğru ve iyi çalışanı belirlemek oldukça önemlidir. Doğru kişiyi uygun işte

çalıştırmak için çalışanın yaptığı işin kişilik özelliğine uygun olması gerekir. Hizmet sunan bu işletmeler için güler yüzlü, sosyal, girişken, yardımsever, kolay pes etmeyen, işini severek yapan çalışanların varlığı bu işletme müşterilerinin memnuniyet düzeyini artıracak ve işletme imajına olumlu katkılar sağlayacaktır.

Kaynakça

- Allport, Floyd Henry (1967), "Social Psychology", Houghton Mifflin Company, Boston
- Barrick, M.R., Mount, M., K. (1991), "The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis.", *Personnel Psychology*, Vol. 44, No. 1, s.1-26.
- Bolat, T. (2008). Dönüşümcü liderlik, personeli güçlendirme ve örgütsel vatandaşlık ilişkisi, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Burger, J.M., "Kişilik", Kaknüs Yayınları, 1.Basım, Türkçesi İnan Deniz Erguvan Sarıoğlu, İstanbul, 2006.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). Veri Analizi El Kitabı (14. baskı). Pegem akademi, Ankara.
- Bir, A. A. (Ed.). (1999). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi
- Barrick, M.R., Mount, M., K. (1991), "The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis.", *Personnel Psychology*, Vol. 44, No. 1, s.1-26.
- Costa, P.T., ve McCrae, R.R.(1985). The NEO Personality Inventory manual, Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Costa, P. T. Jr. Ve McCrae, R. R. (1992). Revised NEO Personality Inventory (NEO-PIR) and NEO Five-Factor (NEO-FFI) Inventory professional manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources
- Costa, P. T., McCrae, R. R., & Dye, D. A. (1991). "Facet Scales for Agreeableness and conscientiousness"; a Revision of the NEO Personality Inventory. *Personality and Individual Differences*, (12) 9, 887-898.
- Cloninger S. C.,(2004).Theories Of Personality Understanding Persons, Fourth Edition, New Jersey, Person Prentice Hall.
- Chamorro-Premuzic, T., (2005), Personality And Intellectual Competence, Mahwah,Nj, Usa Lawrence Erlbaum Associates Incorporated
- Cribbin, J. J.(1972). Effective managerial leadership. New York: American Management Association
- Çınar, H. (2011). Eğitimde internet kullanımı ve internet etiği: Büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencileri üzerinde beş faktör kişilik modeli ile bir araştırma. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 3(6).
- Dubrin, Andrew (1994), Applying Psychology: Individual and Organizational Effectiveness, Prentice-Hall, Englewood Cliffs New Jersey.
- Hogan, R.(2009) Kişilik ve Kurumların Kaderi, (Çev. Kölay, S.Y.), Remzi Kitabevi, İstanbul,
- Demirkan, S. (2006). Özel sektördeki yöneticilerin ve Çalışanların bağlanma stilleri, kontrol odağı, iş doyumu ve beş faktör kişilik özelliklerinin araştırılması. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,
- Dede, B.,(2009) "Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkileri:Bankalar Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi
- Demirci, S. (2003). Öğretmenlerde beş faktör kişilik özellikleri ile iş doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, TrabzonSosyal Bilimler EnstitüsüTrabzon.
- Day, D.V. ve Bedeian, A.G. (1995). "Personality similarity and work-related outcomes among African-American nursing personnel: A test of the supplementary model of person-environment congruence". *Journal of Vocational Behavior*, 46, 55-70.
- Digman, J.M. (1990). Personality Structure: Emergence of the Five – Factor Model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440

- Eroğlu, F., 1998, Davranış Bilimleri. 4.Basım, Beta Yayın Dağıtım, İstanbul.
- Goldberg, L.R. (1990). The structure of phenotypic personality traits. *American Psychologist* 48(1), 26–34.
- Gürbüz S, Şahin F (2014) Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (Felsefe-Yöntem Analiz), (Seçkin Yayıncılık, Ankara).
- Hogan, R.(2009) Kişilik ve Kurumların Kaderi, (Çev. Kölay, S.Y.), Remzi Kitabevi, İstanbul,
- Judge, T. A., Heller, D. ve Mount, M. K. (2002). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 530541.
- Judge, T. A., Heller, D. ve Mount, M. K. (2008). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 530541.
- Kalaycı . (2010). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, (Asil, Ankara).
- Oshagbemi, T. (2000) "Is Length Of Service Related To The Level Of Job Satisfaction?", *International Journal Of Social Economics*, 27 (3), Pp. 88
- Organ, D.W. ve Lingl, A. (1995). "Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior". *Journal of Social Psychology*, 135, 339-350
- Özdamar. K. (2004). Paket programlar ile istatistiksel veri analizi (4. Baskı). Kaan Yayınları, Eskişehir
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2015). *Organizational Behavior*. İnci Erdem (Ed.),Örgütsel Davranış. Ankara: Nobel Yayınları.
- Uyan, G. (2002). Öğretmenlerin iş değerleri, kişilik özellikleri ve iş tatminleri arasındaki ilişkilerin inelenmesi: MEB'e bağlı resmi ve özel eğitim kurumlarında gerçekleştirilen bir araştırma. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Pool, S, Pool, B. (2007). A management development model measuring organizational commitment and its impact on job satisfaction among executives in a learning organization. *Journal of Management Development*, 26 (4), 353369.
- Price, J.L. Mueller, C.W. (1981), "A Casual Model of Turnover for Nurses," *The Academy of Management Journal*, 24: 545.
- Seçmen. S. (2001). Amirlerin Liderlik Tarzları ve Kişilik Özellikleri ile İlgili Değerlendirmelerin İş Tatmini Üzerine Etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi.
- Shaye, A.(2009) "Infidelity in Dating Relationships: Do Big Five Personality TraitsandGenderInfluence Infidelity?", Doctoral Dissertation, Alliant International University, California.
- Solmus, Tarık (2006), "İs Yşamında Kullanılan Kisilik Ölçüm Araçları: Hangisi Doğru, Hangisi Kötü?",
- Somer, Oya, Mediha Korkmaz, Arkun Tatar (2004), *Kuramdan Uygulamaya BesFaktör Kisilik Modeli ve Bes Faktör Kisilik Envanteri (5FKE)*, Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, No.128, İzmir.
- Somer, O. (1998). Türkçe'de Kişilik Özelliği Tanımlayan Sıfatların Yapısı ve Beş Faktör Modeli. *Türk Psikoloji Dergisi*, 13 (42), 17-32.
- Tanoff. GF. (1999). Jop Satisfaction and Personality : The Utility of Five- Factor Model of Personality. Distribution Statement A Approved For Public Release Distribution Unlimited.
- Toy, S. (2007). Mühendislik ve hukuk fakülteleri öğrencilerinin iletişim becerileri açısından karşılaştırılması ve iletişim becerileriyle bazı değişkenler arasındaki ilişkiler, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tokar, D.M. ve Subich, L.M. (1997). "Relative contributions of congruence and personality dimensions to job satisfaction". *Journal of Vocational Behavior*, 50, 482-491.
- Throsen, C.J., Kaplan, S.A., Barsky, A.P., de Chermont, K. ve Warren, C.R. (2003). "The affective underpinnings of job perceptions and attitudes: A meta-analytic review and integration". *Psychological Bulletin*, 129, 914-945.

- Luthans, F.(1989). *Organizational Behavior* (10. Edition), McGraw-Hill.
- Martinez.Benet, OP. John. (1998). Los Cinco Grandes across cultures and ethnic groups : Multitrait-multimethod analyses of Big Five in Spanish and English. *Journal of Personality and Social*.
- Mete, C. (2006). İlköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin kişilik özellikleriyle iş tatminleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. YayınlanmamışYüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mushonga ve Torrance. (2008). Assessing the relationship between followership and the big five factor model of personality. *Review of Business Research*.
- Nikolaou, I. ve Robertson, I.T. (2001). "The five-factor model of personality and work behavior in Greece". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 161-186.
- Watson, D. ve Clark, L.A. (1992). "On traits and temperament: General and specific factors of emotional experience and their relation to the five-factor model". *Journal of Personality*, 60, 2, 441-476.
- Yazgan İnanc, B. ve Yerlikaya, E. E., (2008). *Kişilik kuramları*. Ankara: Pegem AkademiYayıncılık.
- Yelboğa, Atilla (2006), "Kisilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt. 8,Sayı. 2.
- York, K.L. and John, O.P. (1992). The four faces of eve: A typological analysis of women'spersonality at midlife. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 494-508.
- Zel, U. (2007). Yönetimde kişilik ve kişilik teorileri. S. Güney (Ed.), *Yönetim ve organizasyon* (s.491–528). Ankara: Nobel Yayınları
- Zodeck, S. ve Mosier, K.L. (1990). "Work in the family and employing organization". *American Psychologist*, 45, 240-251.