

TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ İŞGÖRENLERİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİ DEĞERLENDİRMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Elbeyi PELİT

Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekoklu
A.N.S. Kampüsü 03200/Afyonkarahisar
E-posta: elbeyipelit@aku.edu.tr

Fatih TÜRKMEN

Gaziosmanpaşa Üniversitesi Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Zile-Çekerek Yolu 3.Km. Sivriçal Tepesi 60400 ZİLE / TOKAT
E-posta: fturkmen@gop.edu.tr

Nihan YARMAÇI

Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekoklu
A.N.S. Kampüsü 03200/Afyonkarahisar
E-posta: nihann@hotmail.com

Özet

Turizm sektörünün insanın insana hizmet ettiği bir sektör olması sebebiyle çalışanların kişiliği, müşteri memnuniyeti ve nihayetinde de sektör açısından oldukça önemlidir. Bu çerçevede, turizm sektörünün en önemli işletme türlerinden olan otel işletmeleri işgörenlerinin kişilik tiplerinin A ve B tipi kişilik bağlamında değerlendirilmesi bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Çalışma kapsamında işgörenlerin kişiliği A ve B tipi kişilik özelliklerine göre işe verilen önem, sosyal etkinliklere katılım, hıza verilen önem ve zamana verilen önem boyutları açısından değerlendirilmiştir. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden faydalanılmış olup verilerin analizinde; yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve t testinden yararlanılmıştır. Ankara ve Aydın illerinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenlerine uygulanan anket çalışması sonucunda işgörenlerin kişilik tiplerinin daha çok A tipi kişilik özelliğini taşıdıkları belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turizm sektörü, A ve B tipi kişilik, otel işgörenleri.

Alan Tanımı: İşletme ve Yönetim (Örgütsel Davranış)

A RESEARCH TO EVALUATE PERSONALITY FEATURES OF EMPLOYEES IN TOURISM SECTOR

Abstract

Tourism sector is a people serving people sector because of that the personality of employees, customer satisfaction and, ultimately, is very important to the sector. In this context the purpose of this study is to evaluate hotel businesses' employees' personality types within A and B type personality. In the study personality of employees' was evaluated according to type A and B personality traits, "the importance of work, participation in social events, the importance given to speed and time". As a method of data collection questionnaire technique is used and as data

analysis techniques beneficiaries, percentage, frequency, mean and t test were used. According to survey results of employees in five-star hotels operating in Ankara and Aydın; A type personality traits are more common in employees' personalities.

Keywords: *Tourism sector, A and B-type personality, the hotel employees.*

JEL Classification: L83, L84, M12.

1. GİRİŞ

Bireylerin yaşam denilen kargaşayı çözebilmelerinde ve çalışma yaşamının getirdiği olumsuzlukları aşabilmelerinde kişilik faktörü önemli bir rol oynamaktadır. Çünkü kişilik, bireyin dış dünya ile olan ilişkisini nasıl ve ne şekilde kuracağını belirleyen önemli bir olgudur. Bu anlamda kişilik, bireyi hayatta tutan, onu yönlendiren ve hem kendisi hem de çevresiyle olan ilişkilerini belirleyen bir güç olarak da görülebilir (Soysal, 2003:1). Diğer taraftan, çalışma yaşamı da kişiliğin oluşması ve gelişmesinde önemli bir etkidir. Çalışma yaşamı ile kişi, sadece bir gelir elde etmenin ötesinde kimliğini, güvenini ve saygınlığını da kazanmaktadır. Örgütsel davranışın şekillenmesinde çalışma hayatı ile örgüt üyelerinin kişiliğinin karşılıklı etkileşiminin büyük rol oynadığı söylenebilir. Buna göre işyerinde, uyumlu, güvenilir, arkadaşlarını motive edebilen, iyi iletişim kuran, dikkatli, sorumluluğunun bilincinde ve paylaşımcı bir kişiliğe sahip olan bireylerin iş yerinin etkinliğini, verimliliğini ve performansını önemli ölçüde etkilediğini söylemek mümkündür. Dolayısıyla, olgun ve dengeli olmayan, sürekli kendi çıkarlarını gözetken, işbirliği ve dayanışmayı sevmeyen, karamsar, umutsuz bir kişiliğe sahip olan bireylerin kendileriyle birlikte çevrelerini de olumsuz şekilde etkileyecekleri söylenebilir. Bu unsurlar dikkate alındığında da hizmet sektörü içerisinde önemli bir yere sahip olan otel işletmelerinde çalışanlarının işe alımı ve otel içerisindeki bölümlerde görevlendirilmeleri sırasında bu hususların önemi büyüktür. Bu kapsamda, bu araştırmada gerçekleştirilen bir anket çalışmasıyla, otel işletmelerindeki işgörenlerin hangi kişilik tipine (A ve B) yatkın olduğu değerlendirilmiştir.

2. KİŞİLİK KAVRAMI

Kişilik terimi Latince'deki kişi "persona" sözcüğünden gelmektedir. "Persona" sözcüğünün asıl anlamı Latin dilinde, tiyatro oyuncularının kullandığı "maske"dir. Oyun sırasında konuşma ya da şarkıların yüz maskenin altından çıkması sebebiyle "persona" sözcüğü ile kişiler arasındaki fark anlatılmak istenmiştir (Durna, 2005:2). Dubrin (1994) ise kişiliği; bireyin yasama biçimi olarak tanımlamıştır. Kişilik bireylerin doğuştan getirdiği özellikler ile sonradan, sosyalleşme süreci ile edindiği özelliklerinin toplamıdır. Doğuştan getirdiği özellikler, bireylerin karakterleridir. Karakter insanların doğuştan getirdiği ve zamanla değişmeyen özelliklerden oluşmaktadır. Karakter çoğu kez insanın kişiliğinde bulunan doğuştan var olan ve çevrenin tesiri ile kuvvetli olarak ortaya çıkan eğilimlerin tümüdür (Eren, 2000; Özdevecioğlu, 2002; Kaynak, 2007:48). Kişiliği bir zaman dilimi içindeki davranış türü olarak görmemek gerekir. Kişilik, geçmişin, mevcut zamanın ve geleceğin oluşturduğu bir bütündür. Psikolojideki bazı kuramlara göre kişilik gelişimi, önemli ölçüde ergenlik dönemi sonunda tamamlanır. Ancak, yaşamın sonraki dönemlerinde gelişmenin ve değişikliklerin ortaya çıkması da olasıdır. Yetişkinlik döneminde ne tamamen aynı kalması ne de tamamen değişmesi söz konusu olmayan bu yapı, genetik unsurlar, aile, eğitim ve sosyal çevre gibi etkenler ve bu etkenlerin birbiriyle etkileşimleriyle oluşur. Yaşam boyunca kişinin diğer insanlarla ilişkileri, deneyimleri ve bu yaşantılarına ilişkin yorumları ve kararları kişiliğin oluşumunu etkileyen etkenlerdendir (Türküm, 2004:133). Bu kapsamda, kişiliği oluşturan temel faktörler genel olarak konuyla ilgili yazında (Kaynak, 2007; Soysal 2008; Çınar, 2007); bedensel

(fizyolojik-biyolojik) kültürel, aile, sosyalleşme süreci (sosyal yapı ve sosyal sınıf), durumsallık, ve diğer faktörler olarak gruplandırılmaktadır.

2.1. A ve B Kişilik Yapısı

A tipi ve B tipi kişilik, ilk olarak iki kardiyolog Meyer Friedman ve Rosenman tarafından gözlemlenmiştir. Fikir ilk defa, oturma odasının sandalyelerini tamir eden döşemecinin sandalyelerin çoğunun sadece önden yırtıldığını söylemesi üzerine ortaya çıkmıştır. Bu durumdan, iki kardiyolog da kalp hastalarının çoğunun endişeli olduklarını, otururken zor zamanlar geçirdiklerini anlamışlar ve bu gözlemi başlangıç noktası olarak kullanarak hastalarının çok farklı davranış model tipi sergilediği sonucuna varmışlardır. Bu doğrultudaki araştırmaları da onları farklılıkların kişilik esaslı olduğu sonucuna götürmüştür (Moorhead ve Griffin, 1992: 463; Durna,2004:198). A tipi davranış biçimine sahip birey; agresif, sabırsız ve işe çok fazla yönelik olup, pek çok güdüye sahiptir ve mümkün olduğu kadar çok kısa sürede çok fazla başarılı olmak istemektedir. Zaman zaman aceleci tavır takınarak kendisini sürekli bir şeyler yapmak zorunda hisseder. Zamanını çok iyi yönettiği söylenemez (Aytaç, 2002; Durna, 2004). A tipi davranış özellikleri genellikle; acele konuşmak, diğer insanlar konuşurken acele etmek, hızlı yemek, sırada beklemekten nefret etmek, asla bir şeye yetişmek durumunda olmamak, zamanın elverdiğinden daha fazla etkinlikle dolu bir programa sahip olmak, zamanı boşa harcamaktan nefret etmek, aynı anda birçok şeyi yapmaya çalışmak, çok yavaş insanlara karşı sabırsızlık, dinlenme, dostluk veya zevk verici şeyler için çok az zaman ayırmaktır. Örgütlerin çoğu A tipi davranışlar gösteren kişileri ödüllendirmekte ve kendi yöneticilerinden A tipi davranış modellerini benimsemelerini beklemektedir. Bu nedenle de örgütlerdeki pek çok birey, fiziksel ve zihinsel sağlığı pahasına bu özellikleri göstermektedir (Güçlü, 2001:97). A tipi davranış biçimine sahip bir yaşantı günümüzün modern yaşama biçimi ile teşvik edilen ve ödüllendirilen bir tavrıdır. Çünkü çevrelerindeki insanlardan daha hızlı ve saldırgan olarak düşünen, konuşan, hareket eden, yaşayan ve hatta oynayan insanlara dünyada bundan önce hiç görülmediği biçimde değer verilmektedir. A tipi davranış biçiminin temel özelliklerini; hareketlilik, dürtü ve ihtiras, rekabet-saldırganlık ve rekabet duyguları, tek açılı kişilik şeklinde sıralamak mümkündür (Durna, 2005:277). B tipi davranış biçimine sahip birey, insanlar ya da zamanla daha az çatışma halindedir ve yaşama karşı daha dengeli, rahat bir yaklaşım içersindedir. Kararlı bir hızla çalışır ve kendini daha fazla güven içinde hisseder. B tipi kişinin A tipi kişiden daha çok ya da daha az başarılı olduğu söylenemez (Durna, 2004). B tipi davranış özelliği gösteren bireyler, A tipindeki bireylerin tam tersidir. B tipi insanlar, katı kurallardan arınmış ve esnekler. Zamanı sorun etmezler, rahat ve sabırlıdır. Başarı konusunda aşırı hırslı değildirler. Kolay kolay sinirlenmez ve tedirgin olmazlar. Yaptıkları işten zevk almayı bilirler. İşleriyle ilgili rahatlıkları onlara suçluluk duygusu vermez, sakin ve düzenli çalışırlar. B tipi birey, A tipi bireyin tersine kolay yaşayan bir tiptir. Oldukça açık ve rahattırlar. Zamanla pek ilgilenmezler. Başarı onlara pek fazla bir şey vermez. Başkaları ile yarışa girmezler. Konuşmaları bile daha rahat ve sakin bir tondadır. B tipi birey, kendisinden ve çevresinden emin bir tiptir (Güçlü, 2001:80). Çalışan insanlar, yaşamlarının büyük bir bölümünü işyerinde geçirdikleri için, kişilik yapıları; örgütün yapısı, ilkeleri, hiyerarşisi, kültürü ve ikliminden etkilenir (Aytaç, 2001). Kendi kişilik yapısıyla yapacağı iş ve içinde yer aldığı örgüt uyum içinde olduğu takdirde bireylerin iş yaşamındaki başarısı yükselir. Aksi halde işin sonucunda bireyin beklentisi yerine getirilmemiş olur. Örgütlerde çalışan bireyler, A ve B tipinin özelliklerini karışık olarak da taşıyabilirler. Bu tip bireylere karma tip denmektedir. Ancak önemli olan, bireyin hangi tipin özelliklerine daha yakın davranışlar sergilediği ve kendisine zarar vermeden, işle ve iş ortamındaki diğer insanlarla barışık bir biçimde çalışmasını sağlamaktır.

3. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ VE YÖNTEMİ

Bu araştırmanın amacı, turizm sektöründeki iş görenlerin sahip oldukları kişilik özelliklerinin A ve B tipi kişilik özelliklerine göre değerlendirilmesidir. İşgörenlerin sahip oldukları kişilik özellikleri A ve B tipi kişilik özelliklerine göre değerlendirilirken; “işe verilen önem”, “sosyal etkinliklere katılım”, “hıza verilen önem” ve “zamana verilen önem” boyutları esas alınmış ve bu doğrultuda araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- İşgörenler, sosyal etkinliklere katılım, hıza verilen önem ve zamana verilen önem boyutlarında hangi kişilik tipine (A, B) yatkındırlar?
- İşgörenlerin, sosyal etkinliklere katılım, hıza verilen önem ve zamana verilen önem boyutlarında yatkın oldukları kişilik tipleri, cinsiyetleri ve yaşadıkları il itibari ile anlamlı farklılık göstermekte midir?

Turizm işletmelerindeki hizmet anlayışı müşteri memnuniyetine dayalı olduğundan bu sektörde çalışan işgörenlerin sahip oldukları karakteristik özellikler, memnuniyeti maksimize etme açısından önemli bir etkidir. Ayrıca, çalışma ortamında uyumlu, güvenilir, arkadaşlarını motive edebilen, iyi iletişim kuran, dikkatli, sorumluluğunun bilincinde ve paylaşımcı bir kişiliğe sahip olan bireylerin iş yerinin etkinliğini, verimliliğini ve performansını önemli ölçüde etkilediğini de söylemek mümkündür. Araştırmada, belirtilen amaçlar doğrultusunda veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket, Batıgün ve Şahin'in (2006) konuyla ilgili çalışması ağırlıklı olmak üzere, konuyla ilgili gerçekleştirilmiş çalışmalardan (Luthans, 1995; Özdevecioğlu, 2002, Aytaç, 2001; Durna, 2004; 2005; Kaynak, 2007) yararlanılarak oluşturulmuştur. Söz konusu anket için gerçekleştirilen güvenilirlik analizi sonucunda, Cronbach's Alpha katsayısı 0,80 olarak hesaplanmıştır. Anketteki yargılar, Likert ölçeği doğrultusunda derecelendirilmiş ve işgörenlerin her davranışı gösterme sıklıkları 5'li likert ölçeği ile ankette verilen; her zaman=5, sık sık=4, bazen=3, nadiren=2 ve hiç bir zaman=1 şeklinde belirlenerek kendilerine uygun olan görüşü işaretlemeleri istenmiştir. Araştırmanın evrenini Ankara ve Aydın illerindeki beş yıldızlı konaklama tesisleri çalışanları oluşturmaktadır. Evren kapsamında belirlenen işletmelerin işgörenlerinden rastgele örneklem alma yöntemiyle, Ankara'da faaliyet göstermekte olan 3 tane beş yıldızlı otel işletmesinden 170 ve Aydın'da faaliyet gösteren 3 tane beş yıldızlı otel işletmesinden 170 olmak üzere toplam 340 işgören üzerinde bizzat araştırmacılar tarafından anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Anket uygulaması gerçekleştirildikten sonra elde edilen bulgular, betimsel istatistikler için yüzde ve frekans, karşılaştırmalar için ise, bağımsız örneklem için t testi testinden yararlanılarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır.

4. BULGULAR

Araştırmaya katılanların %60,3'ü (n=205) erkek, %39,7'si (n=135) kadındır. Araştırmaya katılanların katıldıkları illere göre dağılımları ise %50,0'si (n=170) Ankara, %50,0'si (n=170) şeklindedir. Tablo 1'de araştırmaya katılanların kişilik özellikleri kapsamındaki boyutlara ilişkin betimsel istatistikler verilmiştir. Buna göre, “işe verilen önem” boyutuna ilişkin; “konuşurken, ne söylemek istiyorsam bir an önce söylemek için aceleci davranırım” ifadesi 3,68 ile en yüksek ortalama değerine sahipken “konuşurken kendi görüşlerimi vurgulamak için yumruklarımı sıkımsak/masaya vurmak gibi hareketlerde bulunurum” ifadesi 2,20 ile en düşük ortalama değerine sahiptir. İlgili ifadelerden hareketle katılımcıların işe verdikleri önemle ilgili olarak söylemek

istediklerini bir an önce söylemek çabasında oldukları, bunun yanında görüşlerini vurgulamak adına kaba hareketlere başvurmadıkları söylenebilir.

Tablo-1: Kişilik özelliği kapsamındaki boyutlara ilişkin betimsel istatistikler

Ifadeler		1	2	3	4	5	\bar{X}	s.s
İşe Verilen Önem	Yemek yerken hızlıyım	f 7	34	113	119	67	3,60	0,97
		% 2,1	10,0	33,2	35,0	19,7		
	Konuşurken, ne söylemek istiyorsam bir an önce söylemek için aceleci davranırım	f 7	52	47	169	65	3,68	1,01
		% 2,1	15,3	13,8	49,7	19,1		
	Trafikte sıkışıp kalınca, ya da bir restoranda sıra beklemek zorunda kalınca sinirlenirim	f 24	34	74	77	131	3,75	1,25
		% 7,1	10,0	21,8	22,6	38,5		
	Bir başka insanı beklerken bile kendi sorunlarımı düşünürüm	f 16	64	72	101	87	3,52	1,19
		% 4,7	18,8	21,2	29,7	25,6		
	Aynı anda birkaç işi bir arada yaparım (Yemek yerken tıraş olmak, ya da saç kurutmak vb.)	f 39	67	116	78	40	3,03	1,16
		% 11,5	19,7	34,1	22,9	11,8		
	Tatillerimi işlerimi yetiştirmek amacıyla kullanırım	f 51	64	85	124	16	2,97	1,15
		% 15,0	18,8	25,0	36,5	4,7		
	Hızlı konuşurum	f 17	26	118	107	72	3,56	1,06
		% 5,0	7,6	34,7	31,5	21,2		
	Sosyal Etik Katılım	Konuşurken kendi görüşlerimi vurgulamak için yumruklarımı sıkarak/masaya vurmak gibi hareketlerde bulunurum	f 128	96	60	30	26	2,20
		% 37,6	28,2	17,6	8,8	7,6		
Oyunlarda kazanmak için hırs yaparım		f 27	52	94	89	78	3,40	1,21
		% 7,9	15,3	27,6	26,2	22,9		
Başkalarıyla iş yaparken sık sık ara veririm		f 79	125	85	36	15	2,36	1,08
		% 23,2	36,8	25,0	10,6	4,4		
Yemekten sonra hemen masadan işe yönelirim		f 31	31	74	164	40	3,44	1,10
		% 9,1	9,1	21,8	48,2	11,8		
Günlük hayatımda genellikle telaşlıyım ve kendimi sürekli olarak bir şeyleri hemen bitirmek zorundaymış gibi hissederim		f 40	66	99	93	42	3,09	1,19
		% 11,8	19,4	29,1	27,4	12,4		
Tatillerimi işlerimi yetiştirmek amacıyla kullanırım		f 76	83	69	82	30	2,72	1,28
		% 22,4	24,4	20,3	24,1	8,8		
Sadece gevşemek ve rahatlamak için zaman ayırdığımda pişmanlık/suçluluk hissine kapılırım.		f 133	110	49	37	11	2,06	1,12
		% 39,1	32,4	14,4	10,9	3,2		
İşyerimdeki dekorasyon veya manzaranın farkındayım.		f 4	36	50	69	181	4,13	1,09
	% 1,2	10,6	14,7	20,3	53,2			
Hıza Verilen Önem	Konuşurken bazı önemli kelimeleri mutlaka vurgularım	f 4	25	93	121	97	3,82	0,96
		% 1,2	7,4	27,4	35,6	28,5		
	Arkadaşları rekabetçi olmaya özendiririm	f 30	77	103	93	37	3,08	1,13
		% 8,8	22,6	30,3	27,4	10,9		
	Daha az zaman içinde daha çok iş çıkarmak için düzenlemeler yaparım	f 2	26	61	145	106	3,96	0,92
		% 0,6	7,6	17,9	42,6	31,2		
	Başarılarımı hızlı çalışma yeteneğime borçluyum	f 4	24	88	132	92	3,83	0,94
	% 1,2	7,1	25,9	38,8	27,1			
Zamana Verilen	İşleri hemen ve hızlı bir şekilde yaparım	f 4	16	67	160	93	3,94	0,87
		% 1,2	4,7	19,7	47,1	27,4		
	İşleri bitirmek için daha etkili yollar bulmaya çalışırım	f 2	22	65	115	136	4,06	0,94
		% 0,6	6,5	19,1	33,8	40,0		
	Yavaş çalışan birini görünce rahatsız olurum	f -	18	53	122	147	4,17	0,87
		% -	5,3	15,6	35,9	43,2		
	Randevularıma zamanında giderim	f 10	6	38	106	180	4,29	0,94
	% 2,9	1,8	11,2	31,2	52,9			
Diğer kişiler geç kaldıklarında rahatsız olurum	f 2	19	35	97	187	4,31	0,91	
	% 0,6	5,6	10,3	28,5	55,0			

1: hiç bir zaman; 2: nadiren; 3: bazen; 4: sık sık; 5: her zaman \bar{X} : aritmetik ortalamas.s: standart sapma

Tablo 1'deki "sosyal etkinliklere katılım boyutuna" ilişkin ifadeler katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde, "İşyerimdeki dekorasyon veya manzaranın farkındayım" ifadesi 4,13 ile en yüksek ortalama değeri ile "sık sık" seçeneğine karşılık gelirken, "Sadece gevşemek ve rahatlamak için zaman ayırdığımda pişmanlık/suçluluk hissine kapılıyorum" ifadesi $\bar{X} = 2,06$ ile "nadiren" seçeneğine karşılık gelmektedir. Belirtilen sonuçlar paralelinde katılımcıların çevrelerinde ki değişikliklerin farkında olduklarının ve nadiren de olsa kendilerine ayırdıkları zamanı yararlı bir şekilde düşünmektedirler. Hıza verilen önem boyutu değerlendirildiğinde ise, katılımcıların görüşleri, en yoğun biçimde "işleri bitirmek için daha etkili yollar bulmaya çalışırım" ($\bar{X} = 4,06$) ifadesi üzerinde yoğunlaşmaktadır. Aynı boyut için katılımcılar "arkadaşları rekabetçi olmaya özendiririm" ifadesine $\bar{X} = 3,08$ ortalama ile "bazen" seçeneğine karşılık gelecek şekilde görüş belirtmişlerdir. Dolayısıyla katılımcıların işlerini bitirmek için etkili yollar arama çabasında oldukları fakat arkadaşlarını rekabetçi olmaya bazen özendirdikleri söylenebilir. Kişilik özelliğine ilişkin son boyut olan "zamana verilen önem" boyutu için katılımcıların görüşleri Tablo 1'de de görüldüğü gibi "sık sık" seçeneği üzerinde yoğunlaşmaktadır. İfadeler ortalama derecelere göre sıralanacak olursa; "diğer kişiler geç kaldıklarında rahatsız olurum" ($\bar{X} = 4,31$), "randevularıma zamanında giderim" ($\bar{X} = 4,29$), "yavaş çalışan birini görünce rahatsız olurum" ($\bar{X} = 4,17$) şeklindedir. Bu kapsamda, katılımcıların zamana önem verdikleri ve hatta başkaları zamanı iyi değerlendirmede rahatsız oldukları belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuçlar çerçevesinde, ankete katılan otel işletmeleri işgönerlerinin genel olarak A tipi kişilik özelliğinde olduğunu belirtmek olasıdır. Nitekim Tablo 1'de A ve B tipi kişilik özelliklerine ilişkin verilen ifadelerin tümünde işgönerler olumlu görüş bildirmişlerdir ki ilgili ifadeler olumlu görüşlerin belirtilmesi daha çok A tipi bir kişilik özelliğinin belirtileridir.

Daha çok A tipi kişilik özelliği sergileyen araştırma kapsamındaki işgönerlerin söz konusu bu özelliklerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına ilişkin gerçekleştirilen t testi sonuçları Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Kişilik özelliklerinin alt boyutlarının cinsiyetlerine göre karşılaştırılması

Boyutlar	Cinsiyet	\bar{X}	s.s	t	P
İşe Verilen Önem	Kadın	3,21	0,56	-,103	0,919
	Erkek	3,22	0,54		
Sosyal Etkinliklere Katılım	Kadın	3,07	0,67	2,124	0,031
	Erkek	2,91	0,73		
Hıza Verilen Önem	Kadın	3,79	0,46	,228	0,807
	Erkek	3,78	0,66		
Zamana Verilen Önem	Kadın	4,39	0,54	3,106	0,001
	Erkek	4,17	0,72		

Tablo 2'de kişilik özelliklerine yönelik belirlenen boyutlar, katılımcıların cinsiyetlerine göre karşılaştırılmıştır ve "sosyal etkinliklere katılım" ve "zamana verilen önem" boyutlarında cinsiyetler arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Zamana verilen önemle ilgili olarak kadın katılımcıların ($\bar{X} = 4,39$) erkek katılımcılara ($\bar{X} = 4,17$) oranla daha aceleci bir kişilik yapısına sahip olduğu söylenebilir. Bu durum genel olarak, kadınların yaptıkları işleri bir an önce bitirme çabası ve telaşı içerisinde olmaya yatkınlıklarının sonucu şeklinde değerlendirilebilir. Aynı şekilde cinsiyetler arasında farklılık çıkan boyutlardan biri olan sosyal etkinliklere katılım

boyutunda da kadınların lehine bir durum söz konusudur. Araştırma kapsamında katılımcıların yaşadıkları yer itibariyle kişilik yapıları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin sonuçlar Tablo-3'te sunulmuştur.

Tablo 3: Kişilik özelliklerinin alt boyutlarının yaşanılan yere göre karşılaştırılması

Boyutlar	İller	\bar{X}	s.s	t	p
İşe Verilen Önem	Ankara	3,14	0,60	-2,730	0,007
	Aydın	3,30	0,47		
Sosyal Etkinliklere Katılım	Ankara	3,11	0,84	3,660	0,000
	Aydın	2,83	0,52		
Hıza Verilen Önem	Ankara	3,59	0,68	-6,234	0,000
	Aydın	3,97	0,40		
Zamana Verilen Önem	Ankara	3,99	0,67	-8,031	0,000
	Aydın	4,52	0,53		

Tablo 3'e göre; "işe verilen önem" ($t=2,730;p<0,05$), "sosyal etkinliklere katılım" ($t=3,660;p<0,05$), "hıza verilen önem" ($t=6,234;p<0,05$) ve "zamana verilen önem" ($t=8,031;p<0,05$) boyutları ile anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Bu farklılıklar; "işe verilen önem" boyutunda Ankara ilinde yaşayanların ($\bar{X}=3,14$) Aydın ilindekilere göre ($\bar{X}=3,30$) işlerine daha az önem verdikleri; "sosyal etkinliklere katılım" boyutunda Ankara ilinde yaşayanların ($\bar{X}=3,11$) Aydın ilindekilere göre ($\bar{X}=2,83$) daha aceleci ve daha sabırsız yapıda oldukları; "hıza verilen önem" ve "zamana verilen önem" boyutlarında ise Aydın ilinde yaşayanların hız ve zaman konusunda Ankara'da yaşayanlara göre daha aceleci olduğu yönündedir. Bu durum, Ankara'nın Aydın'dan daha büyük ve nüfusu yoğun bir şehir olması sebebiyle katılımcıların stresli bir yapıda olmaları ve sosyal etkinliklere katılmayı daha fazla istemeleri ancak işe, zamana ve hıza gereği kadar önem vermedikleri şeklinde yorumlanabilir.

5. SONUÇ

Bu araştırmada, turizm sektöründe çalışan işgörenlerin kişilik tiplerinin belirlenmesi ve özellikle cinsiyet ile yaşanılan yere göre farklılıkların ne düzeyde olduğunu belirlemek amaçlanmıştır. Elde edilen bulgular araştırma kapsamındaki işgörenlerin, A tipi kişilik tipine daha yakın olduğunu göstermektedir. Ancak bu durum A tipi kişilik tipinin değişik boyutlarında çalışanların demografik özelliklerine göre bazı farklılıkları ortaya çıkarmıştır. Belirlenen farklılıklar cinsiyetlere göre zamana verilen önem ve sosyal etkinliklere katılım boyutlarıyla ilgili olarak tespit edilmiş olup, kadınların erkeklere oranla zamana daha fazla önem verdikleri yönünde ortaya çıkmıştır. Yaşadıkları yere göre yapılan farklılık analizinde ise sosyal etkinliklere katılım boyutu dahilinde Ankara'da yaşayanların Aydın'da yaşayanlara göre daha fazla çevrelerindeki değişikliklerin farkında oldukları ve nadiren de olsa kendileri için harcadıkları zamanı yaralı kullanmadıklarını belirlenmiştir. İşe verilen önem, hıza verilen önem ve zamana verilen önem boyutlarında ise Aydın ilinde yaşayanların iş, hız ve zaman konusunda Ankara'da yaşayanlara oranla daha fazla aceleci olduğu belirlenmiştir.

Turizm sektöründe çalışanların kişilik yapıları, hem çalışma arkadaşları hem yöneticileri hem de konuklar üzerinde etkili olabilmektedir. Öyle ki, sektöre yönelik kişilik özelliğine sahip olmayan bir çalışan kurumdaki tüm sistemi olumsuz etkileyebilmektedir. Bu sebeple, çalışanların işe

alınması sürecinde kişilik tiplerini ölçebilmek adına uygulanacak olan bu ve benzeri kişilik testleri onların sektöre ve kuruma ne derece uygun olduklarının tespitinde önem arz etmektedir. Bu kapsamda konuyla ilgili olarak, gerek araştırmanın yapıldığı otel işletmelerinin kapsama dahil edilemeyen diğer türlerinde ve seyahat acentaları gibi turizm sektörünün öncü işletmeleri konumunda olan diğer işletmelerde de derinlemesine yapılması, bu tür araştırmaların genellenebilirlik oranını artırarak, konunun ilgili kişi ve kuruluşlar tarafından daha güncel tutulmasını sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

Ayşegül Durak Batıgün ve Nesrin H. Şahin, “İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A Tipi ve İş Doyumu”, Türk Psikiyatri Dergisi, 17:1, 2006.

Aytaç Serpil, “Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi”, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 3:1, 2001.

Aytaç, Tufan (2002). *Eğitim ve Yönetimde Yeni Yaklaşımlar Zaman Yönetimi*, Bilim ve Aklın Aydınlığında Eğitim Dergisi, Temmuz, [http://yayim.meb.gov.tr/yayimlar/sayi29 /aytac.htm](http://yayim.meb.gov.tr/yayimlar/sayi29/aytac.htm), (Erişim, 24. 02. 2010).

Çınar Fusun, “Organizasyonel Yurttaşlık Davranışı ve Bir Uygulama”, Uludağ Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

Dubrin, Andrew, Applying Psychology: Individual and Organizational Effectiveness, New Jersey:Prentice, 1994.

Durna Ufuk, “A ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma”, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 19:1, 2005.

Durna Ufuk, “Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma”, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11:1, 2004.

Eren, Erol, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul: Beta Yayınevi, 2000.

Güçlü, Nezahat, “Stres Yönetimi”, Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21:1, 2001.

Kaynak, Selma, “Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı” Afyon Kocatepe Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İlköğretim Anabilim Dalı Sınıf Öğretmenliği Bölümü, 2007.

Luthans, Fred, Organizational Behavior, İstanbul:Literatür Yayınları, 1995.

Mahmut Özdevecioğlu, “Kamu ve Özel Sektör Yöneticileri Arasındaki Davranışsal Çalışma Koşulları ve Kişilik Farklılıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19, Temmuz-Aralık, 2002, 115-134.

Moorhead, Gregory ve Ricky W. Griffin, Organizational Behavior, Boston:Houghton Mifflin Company, 1992.

Soysal, Abdullah, Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması, Ankara:Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası, 2003.

Türküm A.Sibel, Çağdaş Yaşamda Kişilik ve Kişilerarası İlişkiler, Eskişehir:Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, 2004.