



Turizm Akademik Dergisi

Tourism Academic Journal

www.turizmakademik.com



Kişilik Tipi, İş Stresi Düzeyi ve İşgören Performansı İlişkisi: Turizm İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme*

Yu Hua CHEN**^a, Hakan KOÇ^b

^a Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, ANKARA, E-Posta: cynthiachen000@gmail.com, ORCID: 0000-0001-5744-2342

^b Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, ANKARA, E-Posta: hakan.koc@hbv.edu.tr, ORCID: 0000-0003-2850-0472

Öz

Bu araştırmanın amacı, Ankara ilinde bulunan konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin kişilik tipleri, iş stresi düzeyleri ve iş performansları arasındaki ilişkilerin ortaya konmasıdır. Bu amaçla çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini 2020 yılında Ankara ilindeki konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle 398 konaklama işletmeleri işgörenleri oluşturmaktadır. Anket formu, demografik özellikler, A/B tip kişilik ölçeği, iş stresi ölçeği ve iş performansı değerlendirme ölçeği olmak üzere dört bölümden oluşmaktadır. Verilerin analizi için istatistik bilgisayar yazılım programı kullanılmış ve analiz sırasında Pearson Korelasyonu ve t-testi yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda iş stresi düzeyi ile işgören performansı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin bulunduğu, A tipi kişilik özelliklerine sahip işgörenlerde iş stresi düzeyleri ile işgören performansları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin var olduğu, iş stresi düzeyinin kişilik tipine göre farklılaştığı ve işgören performansının kişilik tiplerine göre farklılaşmadığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kişilik Tipi, İş Stresi, İşgören Performansı, Turizm İşletmesi.

The Relationship of Personality Type to Job Stress Level and Employee Performance: A Study on Tourism Businesses Employees

Abstract

The aim of this study is to investigate relationships between personality type, job stress level and job performance. For this purpose, the study was carried out within the scope of relational scanning model from quantitative research methods. The sample of research survey included 398 respondents randomly selected from the population of all hotel employees working in Ankara in 2020. The questionnaire is composed of four parts including demographic characteristics, Type A/B personality scale, job stress scale and job performance evaluation scale. The statistical computer program was used for data analysis and Pearson's Correlation and t-test were conducted during analysis. The results indicate that there is a significant and positive relationship in between job stress level and employee performance, a significant and positive relationship in between the job stress level and the employee performance of Type A personality trait owners, a differentiation in job stress level between Type A and Type B personality traits owners and no differentiation in employee performance between Type A and Type B personality traits owners.

Keywords: Personality Type, Job Stress, Employee Performance, Tourism Business.

JEL CODE: D23

Makalenin Geçmişi:

Gönderim Tarihi : 27.03.2021

Birinci Düzeltme : 26.04.2021

İkinci Düzeltme : 09.05.2021

Kabul : 05.10.2021

Makale Türü : Araştırma Makalesi

Chen, Y. H. & Koç, H. (2021). Kişilik Tipi, İş Stresi Düzeyi ve İşgören Performansı İlişkisi: Turizm İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme, Turizm Akademik Dergisi, 8 (2), 159-172.

* Bu makale Yu Hua CHEN in yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

Not: Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Etik Komisyonunun 03/12/2020 tarih ve E.34225 sayılı yazısı ile etik kurul raporu alınmıştır.

** Sorumlu yazar e-posta: cynthiachen000@gmail.com

GİRİŞ

Dünyada turizm sektörü gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin ekonomileri için büyük öneme sahiptir. Özellikle ulusal ve küresel büyük kriz sırasında ve sonrasında her ülkenin kötü yönde etkilenmiş olduğu ekonomisinin yeniden kalkınmasında turizm stratejik bir rol oynamaktadır. Bu önemli ancak rekabetin oldukça yoğun olduğu turizm sektöründe, işletmeye daha fazla rekabet avantajı sağlayan insan kaynağı yönetimi daha da önem kazanmıştır. İnsan kaynakları kavramı hakkında ilk fikri ortaya atan Robert Owen (1771-1858) ve Charles Babbage (1791-1871) insanların, bir organizasyonun başarısı için kritik olduğunu düşünmüşlerdir (Meherkar, 2018: 110). Bu yüzden pazarda başarı ve sürdürülebilirliği yakalamayı isteyen işletmeler, insan kaynakları yönetimini iyileştirecek ve geliştirecek çalışmalara yoğunlaşmaktadırlar. İnsanı yönetebilmek için de öncelikle insan davranışının kökeni olan kişilik unsuruna önem vermelidir. Bir insanın düşünce, psikoloji, davranış ve performansını etkileyen kişilik, son derecede önem taşıyan bir konudur.

Örgüt yönetiminde kişiliğin etkisi ile ilgili çalışmalar yapan Satırataş'a (1997: 545-546) göre kişilik yapısı sağlıklı işgörenler, hem özel yaşamında hem de iş yaşamında başarılı olmaktadır. Diğer yandan Demir Uslu & Hancıoğlu (2011: 67-68) ise, işgörenin organizasyonun amaçlarına ve görev kurallarına kendi değerlendirmesini yapması ve kişiliğinin uyum derecesine göre tepki vermesi dolayısıyla, işgörenin sahip olduğu iş ile özdeşleşmesinde veya yabancılaşmasında oldukça etkili ve önemli olan etkenin kişilik olduğunu ifade etmişlerdir.

İnsanların vasfı, tutumu, düşünce şekilleri, davranışları, duyguları, inançları, dış görünüşleri, konuşma tarzı, ruhsal durumu, çevresi ile etkileşimde algılama biçimleri ve bu etkileşime karşı tepkilerinin farklı farklı olduğu görülmektedir. Bu farklılıkların arkasında yatan önemli nedenlerden birisi kişilik özellikleridir (Kiesel, 2008: 76-77). Aynı ailede büyüyen, aynı kaynağı kullanan ve aynı eğitimi alan üç kardeşin aynı olay karşısında üç farklı reaksiyonda bulunmasına da esasen kişilik özellikleri neden olmaktadır. Tamamen aynı bir çevrede olsa da, yine de bireylerde bir takım tutum ve davranış farklılıkları vardır ve buradan kişiliğin önemli bir etmen olduğu görülmektedir ki insanlar ile çevre arasındaki ilişkileri şekillendirmekte, düşünme şekillerine ve davranışlara yön vermektedir. Kişilik, zaman geçtikçe kalıcı hale gelen ve bireylerin kim olduğunu gösteren duygusal, davranışsal ve bilişsel özellikleri oluşturan, bir psikolojik durumdur (Mount, Barrick, Scullen & Rounds, 2005: 448-449). Ayrıca kişilik, özelliklerine göre A Tipi ve B Tipi olarak ayrılabilir. A tip kişilik özelliklerine sahip kişiler rekabetçi, saldırgan ve sabırsız gibi strese yatkın insanlar olurken, B tip

kişilik özelliklerine sahip bireyler ise rahat, yumuşak ve sabırlı gibi huzurlu insanlar olmaktadır.

Turizm sektörünün özelliği, teknolojinin modern çağda oldukça gelişmiş olmasına rağmen makineleşme ve otomasyona elverişli bir sektör olmamasıdır. Sektörün genellikle hizmete dayalı olması, işgücünün ikamesini neredeyse imkansız hale getirmektedir. Bu nedenledir ki özellikle vurgulanması gereken husus, turizm sektörünün işgörenlerinin niteliksiz olmasından çok, bazı belirli niteliklerde bulunması zorunluluğunun varlığıdır. Çünkü, bu sektörde çalışan işgörenlerin niteliği, sunulan hizmetlerin kalitesine direkt olarak etki etmektedir. İnsanın var olduğu her alanda davranışsal ve psikolojik değerlerin ağırlığı daha dikkatlice göz önünde bulundurulmalıdır.

Ayrıca, Post modern yönetim anlayışında organizasyonun başarısında önemli rolü oynayan unsurlardan biri de işgörenlerin iş stresi düzeyidir. Dünyada yaşanan küreselleşme süreci ve teknoloji gelişimi, turizm işletmelerine bir yandan yeni fırsatlar sunarken, diğer yandan aşırı yoğun rekabetleri beraberinde getirmektedir. Turizm sektöründe çalışan işgörenlerin performans ve verimlilikleri yüksek olmadıklarında işten çıkarılmaları çok kolaydır. Bununla birlikte işgörenlerin görev tanımı çok karmaşıkken görevi dışında ekstra işleri de yapması istenmektedir. Bu durumda turizm sektöründe çalışan işgörenlerin stres altında bulunma ihtimalleri çok daha yüksektir. Dolayısıyla turizm işletmeleri açısından işgörenlerin işten kaynaklanan ve işletmenin olumsuz sonuçlarına neden olan iş stresi önemli bir konu olmakta ve kontrol altında tutulması gerekmektedir.

Literatürde iş stresi ile A tipi kişilik özellikleri arasında önemli ilişkiler bulunmaktadır. Stres etkenleri bireylerin kişilik özelliklerine göre değişkenlik göstermektedir. Her kişide aynı stres etkeni göstermeyebilir ve her stres etkeni aynı düzeyde etkilemeyebilir. Modern insanların yaşam biçimi yorucu, telaşlı ve rekabetli olma eğilimindedir. Tüm toplumlarda hakim eğilim olan bu yaşam biçimi, insanları sürekli endişe ve gerginlik içinde yaşamaya zorlamaktadır. Bu durum, insanın kişilik yapısını da telaşlı, rekabetçi ve gergin gibi yaşam biçimi ile aynı özelliklere sahip olmaya, dolayısıyla A kişilik tipine sahip olmaya teşvik etmektedir. Stres ise bu tarz bir kişilik yapısından kaynaklanmaktadır. Stresle mücadele, zamanla ve insanla yarışmaya ve hedeflere ulaşmaya yönelik sürekli ve aşırı gerilimlerin temel özellik olarak bulunduğu bir kişilik yapısından derinden etkilenmektedir (Durna, 2004: 191). Genel yaşamda stresin kişilikten nasıl etkilendiği gibi, iş yaşamında stresin benzer bir şekilde bu tarz çevreden kaynaklanan kişilikten belirli bir ölçüde de etkilendiği söylenmesi mümkündür.

Yönetim anlayışında organizasyonun başarısında önemli rol oynayan bir diğer unsur ise işgören performansıdır. Turizm işletmelerinde verilen hizmetlerin esas gereği müşteri istek ve beklentilerinin yüksek derecede ve hızlı şekilde karşılanmasıdır. Bu nedenle işletmelerin yüksek iş performansına sahip işgörendenleri kazanmaları ve işgörendenlerin iş performanslarını en yüksek seviyede tutmaları önem arz etmektedir. Bu sektörde insan emeği oldukça önemli olduğundan etkin bir işgören performansı yönetimi gereği duyulmaktadır (Helvacı, 2002: 156).

İşgören performansına etki eden etkenlerin tespit edilmesi, iş performansında artış veya düşüş olduğu durumun anlaşılabilmesi için oldukça önem taşımaktadır. Bazı araştırmacılar kişilik özelliklerinin iş performansına etki eden bireysel etkenlerden biri olduğunu düşünmektedirler (Barrick, Mount & Judge, 2001: 11). Bir işgörenin demografik özellikleri, psikolojik yönelimi, duygusal dayanıklılığı, tavırları ve değer sistemi gibi kişiye özgü özellikleri, bireysel etken olarak organizasyonda gösterdiği performansını etkileyebilmektedir. Birçok araştırmacı ve müteşebbis, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati ve organizasyon başarısı için kritik önem taşıyan hizmet vermeye ilişkin tavır, davranış ve becerinin, ve bunlarla birlikte organizasyonun toplam performansının, işgören kişiliğinden etkilendiğini belirtmiştir (Kuşluyan, Kuşluyan, İlhan & Buyruk, 2010: 174). Bunun yanı sıra, işgörenin kişiliği, performanstaki önemli rolü nedeniyle turizm ve misafirperverlik sektöründe işe alım sürecinde bir seçim kriteri olarak giderek daha fazla kullanıldığı görülmektedir. Literatürde stresin iş performansını da etkileyebileceği görülmektedir (Beehr, Walsh & Taber, 1976; Chen ve diğ., 2014; French, Lenton, Walters & Eyles, 1999; Yozgat, Yurtkoru & Bilginoglu, 2013). Kişilik yapının ve stresin işgören performansı üzerinde etki oluşturabileceği göz önüne alındığında, bu üç değişkenin beraber incelenmesi birbiriyle olan ilişkilerin nasıl olacağı ile ilgili araştırma önem arz etmektedir.

Bu bilgilere dayanarak bu araştırma, kişilik tipi, iş stresi ve işgören performansı üç değişkenin beraber incelendiğinde arasındaki ilişkilerin nasıl olacağını ortaya koymayı amaçlamaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kişilik

Kişilik; bireyin kişisel ilgilerinin belirlenmesine, diğer insanlar ve nesnelere karşı tutumlarının geliştirilmesine, yeteneklerinin oluşturulmasına, konuşma alışkanlığı ve dış görünüşü tarzının kurulmasına, çevresine uyum düzeylerinin saptanmasına etki eden bir zihinsel mekanizmadır. Kişilik, kısa bir zaman aralığı içinde ortaya çıkan davranış üslubunu ifade etmemek-

tedir. Kişiliği sadece belli bir zaman süreci içerisindeki davranış tipi şeklinde göreberek kişilik kavramını açıklamaya da eksik kalmaktadır. Kişilik, bireyin geçmişinin, mevcut zamanının ve geleceğinin teşkil ettiği bir bütündür (Polat, 2007: 46).

Kişilik kavramı insanların doğuştan getirdiği vasıfları ile sonradan sosyalleşme deneyimleri ile edindiği özelliklerinin birleştirilmesidir. İnsanların doğuştan getirdiği vasıfları, kişiliğin değiştirilemez olan biyolojik yanını ifade etmekte ve mizaç olarak da adlandırılmaktadır. İnsanların sonradan edindiği özellikleri ise kişiliğin değişebilir yanı anlamına gelmektedir ve karakter de onun başka bir ifadesidir (Toplu Demirtaş, 2017: 5-6). Diğer bir ifade ile kişiliğin mizaç ve karakter bileşenleri yardımıyla biçimlendiğini söylemek mümkündür (Magnavita, 2016: 15). Kişilik, bireylere doğuştan verilen özellikler ve zamanla çevresel etkenlerden etkilenen özelliklerin birleşmesinden oluşmaktadır. Kişilik, bireyde var olan doğuştan verilen ve dış çevre etkileri ile belirgin olarak meydana gelen eğilimlerin bütünüdür (Eren, 2004: 83; Özdevcioğlu, 2002: 115).

Kişilik kavramı, insanların davranışları ile ilişkili çok sayıda özelliği bünyesinde bulundurmaktadır. Bundan dolayı literatürde kişilik kavramı ile ilgili pek çok tanımlama bulunmaktadır. McAdams ve Pals'a (2006: 204) göre kişilik, insan doğası için genel evrimsel tasarımda bireyin kendine özgü varyasyonu olarak kavranmakta, kültür ve sosyal bağlamında yer alan ruhsal özellikler, kendini tanımlayan yaşam anlatıları ve karakteristik uyumlar gibi gelişmekte olan desenler olarak ifade edilmektedir. Eren'e (2004: 67) göre kişilik, kişinin kendisi ve başkaları olmak üzere iki açıdan bahsedilebilmektedir. Kişinin kendisi açısından kişilik bireyin fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özellikleri ile ilgili olan bilgileri olurken, başkaları açısından kişilik kişinin toplum içinde sahip olduğu belli özellikleri ve rolleridir. DuBrin (1994: 56) kişiliği, bir insanın yaşam biçimi şeklinde açıklamıştır. Kişilik, kişinin zihinsel ve fiziksel özelliklerinde görülmüş olan kişiyi diğerlerinden ayıran farklılıklar ve bu kişiye has farklılıkların kişinin iç dünyası ve davranışına yansıtış biçimi olarak ifade edilmektedir (Erdoğan, 1991: 236). Atkinson, Atkinson, Smith, Bem, & Nolen-Hoeksema (2008: 223) tarafından yapılan tanımlamada ise kişilik, bireyin fiziksel ve sosyal ortamı ile etkileşme stilini oluşturan düşünce, davranış ve duygunun belirgin karakteristik kalıpları olarak tanımlanmıştır.

Birçok çağdaş kuramcıya göre kişilik bir kişi ile ilgili zihinsel, fiziksel, sosyal ve duygusal olmak üzere neredeyse her şeyi kapsamaktadır (Eren, 2004; Atkinson ve ark., 2008). Buna göre kişiliğin kişilerin içinde oldukları çevre, kültür ve inançlar ile birlikte değerlendirilmiş olması gerekmektedir. Herkesin olaylar karşısındaki dü-

şünce, davranış, tutum ve duyguları birbirine benzemez ve bu olgu bireysel farklılık olarak kavranabilmektedir. Bu bireysel farklılık literatürde kişilik kavramı içerisinde sokulmaktadır. Kişilik yalnızca bedensel özelliğe bağlı değildir ve yalnızca çevrede bulunan ortak örüntü ve sosyal olaylara da bağlı değildir. Kişilik, tüm bu şeylerin geliştirdiği bireysel farklılıklardır. Kişilik doğumdan başlayıp ölüme kadar süren bir gelişme sürecidir.

Kişilik farklılaşmaları literatürle çeşitli araştırmacılar; Ernst Krestchemer (1964), Isabel Myers ve Katharine Briggs (1975), Paul Costa ve Robert McCrae (1985) ve Meyer Friedman ve Ray Rosenman (1950) tarafından kişilik tipi modelleri ile açıklanmaya çalışılmıştır.

Bu kişilik tipi modellerden birisi ve araştırmanın ana değişkeni olan, A tipi ve B tipi kişilik modeli ilk olarak 1950'lerin sonlarında, kardiyolog olan Meyer Friedman ve Ray Rosenman tarafından stres ile ilişki kurularak ortaya çıkarılmıştır.

A tipi kişilik özelliklerini; hareketlilik, dürtü ve ihtiras, tek açılı kişilik ve rekabet, saldırganlık, düşmanlık duyguları olarak sıralamak mümkündür. A tipi davranış biçimine sahip olan bireylerde belirli bir konuşma tarzı (Durna, 2005: 277) ve kendilerine özgü karakteristik vücut hareketleri ve tikleri vardır. Bu tip bireyler bir işi yapmaya karar verdiklerinde bunu en hızlı bir şekilde faaliyete geçirmek istemektedirler. Bunun yanı sıra, "En kısa sürede en çok iş yapmak" prensibine odaklanırlar. Aynı anda birden fazla konuda düşünüp birden fazla farklı işe yoğunlaşabilmektedirler ve bu işleri yaparken başkalarıyla yarışarak daha hızlı ve başarılı olmayı istemektedirler (Aydın & Özel, 2017: 24).

A tipi kişilikten neredeyse tersi özelliklere sahip olan B tipi kişiliğin niteliklerini gösteren bireyler, daha rahat, sabırlı, esnek, aceleci davranışları olmayan, zamanla yarışmayan bireylerdir. Baskıya maruz kaldıklarında dahi rahat davranış göstermektedirler. B tipi kişiliğe sahip insanlar kolaylıkla sinirlenmediği ve terdirgin olmadığı için onlar oldukça esneklerdir. Zaman konusunda çok fazla ciddi davranmamakta ve planlanan işleri erteleyebilmektedirler. Çeşitli işleri bir arada yürütmek yerine genellikle yalnız bir işe odaklanırlar. İş kararlı bir hızda yapar ve A tipi kişilik sahibi bireylere göre kendilerini nispeten daha güven içerisinde hissederler (Moorhead & Griffin, 1992: 463). İşlerinde rahat olmaları bu tip bireylerde suçluluk duygusu ortaya çıkarmaz, istikrarlı ve sakin şekilde çalışırlar.

Çalışma yerlerinde A tipi kişilik yapısına sahip bireyler daha çok alt ve orta pozisyonlarda olağanüstü performans gösterirken, B tipi kişilik boyutuna sahip bireyler ise sakin ve etraflıca düşünebilmeleri avantajı nedeniyle üst pozisyonlarda daha çok başarı kazanabilmektedirler (Soysal, 2008: 10).

İş Stresi

İş stresi kavramı, çalışan bireyin çevresi ile etkileşim içinde olması neticesinde ortaya çıkan gerilim durumu olarak ifade edilebilmektedir (French Jr. & Caplan, 1970). Bu ifadeye göre işgörenin iş stresi yaşamasının sebebiyeti, çalışma çevresinin işgören üzerinde teşkil ettiği baskı ile işgörenin sahip olduğu kapasite arasında uyumsuzluğun var olmasıdır. Ayrıca iş stresine etki eden işgörenlerin kapasiteleri, çevre ile etkileşimler ve çalışma koşulları durağan bir durumda değil, günden güne hatta andan ana, koşuldan koşula farklılaşan durumdadır. Bu olgudan kaynaklı olarak iş stresi sürekli değişen bir süreçtir (Lazarus, 1991: 6; Kara ve Koç, 2009: 36). İşgörenler durumlara göre daha düşük veya daha yüksek iş stresi seviyesine maruz kalabilmektedirler.

İşgören işyerinde kendisinden arzu edilen bir talebi, yetenek, beceri, bilgi, zaman vb. etkenler ile örtüştürmediğinde iş stresi ortaya çıkmaktadır. İş stresi, kişinin istediği görev ve rolleri yerine getirememesi sonucunda ortaya çıkan negatif fiziksel, psikolojik, duygusal reaksiyonlardır (Antonova, 2016: 10). İş stresi, kişinin iş hayatında talep ettiklerini karşılamak için gayret etmesi ve talep ile arz arasında meydana gelen fark olarak tanımlanmaktadır (Aslan ve Cengiz, 2015: 27-28).

Stresin oluşmasına etki eden etkenler organizasyonun içinden, dışından, işgörenlerin kendilerinden ve gruplardan gelebildiği için iş stresinin meydana gelmesinin çeşitli nedenleri bulunmaktadır (Kobasa, 1982; Srivastava, 2009; Cohen & Edwards, 1989). Örneğin bazı işgörenler organizasyonda kendilerinden hedeflenen performansı ortaya koyabilmek için gerek duyulan eğitimi alamadıkları ve verilen işleri yaparken kendi beceri ve bilgilerini kullanamadıkları durumlar ile karşılaştıklarında stres yaşayabilirler. İşyerinde işgörenden çok fazla iş yükü veya çok az iş yükü istenmesi stres oluşturabilmektedir. İçinde buldukları çalışma ortamında aşırı sıcak, ışık, gürültü, fazla veya az sorumluluk, fazla veya az iletişim, fazla veya az denetim işgörenlerin stresine sebebiyet verebilir. İş hayatı ile kişiler arasında sürekli çatışmalar ortaya çıktığından bu durum çoğunlukla strese neden olmaktadır (Allen, 1983: 33).

Çeşitli sebeplerden dolayı ortaya çıkan bu iş stresi, çoğunlukla bireye ve onun yaşamına olumsuz yönde etki etmektedir. Fakat ayrıca belirtmelidir ki stresin işgören için olumlu, motive edici bir etmen olması ve işte istekli, neşeli şekilde çalışabilmek için gerekli bir etken olması da mümkündür. Hans Selye (1974) iyi stresin "eustress" ve kötü stresin "distress" olarak adlandırılabilirdiğini ortaya koymuştur. İyi stres bireyin hedefini yerine getirmesinde ve daha iyi bir performans ortaya koymasında motive edici niteliktedir. Diğer taraftan stres çok fazla ve dayanılmaz olursa bu du-

rumda kötü stres ortaya çıkmaktadır. Buna göre kötü stres, çok fazla ve dayanılmaz baskıya karşı gösterilen doğal bir tepki olarak ifade edilebilmektedir. Quick & Quick (1984) stresin, organizasyon işgörenlerinin performans ve işlevlerini iyi yöne yönlertirse “olumlu stres”, zarar verici ya da kötü bir yöne yönlertirse “olumsuz stres” olarak da denilebildiğini söylemişlerdir.

Parker & DeCotiis (1983) iş stresi terimini, bireylerin işyerindeki rolleri, ilişkileri ve işin kendisi dahil olmak üzere çeşitli stres etkenlerine tepkileri olarak ifade etmişlerdir (Nair, 2007: 33). İş stresi, günümüzde işgörenlerin kendilerini iş çevresinde sık sık karşılaşmış oldukları çeşitli tehditlerden savunmak için vermiş oldukları tepki şeklinde açıklanmaktadır (Chuang & Lei, 2011: 551). İş stresi, kişinin iş çevresinde algılamış olduğu durum neticesinde meydana gelen bireysel bozulmuş işlevsellik şeklinde tanımlanmaktadır (Hwang, Hyun & Park, 2013: 242). İş stresi, bireyin gereken iş ve sorumluluklarını yapmasını engelleyen zihinsel ya da fiziksel davranış farklılığına sebebiyet olan iş ile ilişkili etkenlerin etkisiyle ortaya çıkan psikolojik bir durum biçiminde ifade edilmektedir (Biçki, 2016: 28). İş stresi terimi, bireyin iş hayatında sorunları çözerken yaşadığı çaresizlik durumunu ifade etmek için kullanılabilir (Mirela & Madalina-Adriana, 2011: 333).

İşgören Performansı

Performans kavramı pek çok yönü ile ortaya konulmuş ve tanımlamalarda organizasyonlar açısından farklı görüşleriyle ele alınmıştır ve özellikle organizasyonlar için daha fazla önem taşıyan bir konudur. Nasıl bir organizasyon büyüklüğüne sahip olduğu, hangi alanda faaliyet gösterdiği, ürettiği mal ve hizmet türleri ve benzeri gibi koşullar ne olursa olsun, tüm organizasyon yöneticileri için ön sırada gelen en dikkat çeken konu performansın artırılmasıdır. Sektöründe zirveye ulaşmak için çaba harcayan organizasyonların işgörenlerinden yüksek seviyede performans kazanmaları gerekmektedir.

Performans en basit anlamıyla işgörenin organizasyonun amaçlarına getirmiş olduğu katkıdır (Tütüncü & Kılınç, 2000: 173) ve diğer bir genel tanımı da amaçları ve hedefleri gerçekleştirebilme düzeyidir. İnsanlar çalışma yaşamlarındaki ihtiyaçlarını karşılayabilmek için gerekli gayreti sarf etmektedirler. İnsanların belirledikleri amaçlara ulaşmaları ve çalışma yaşamını başarılı şekilde sürdürebilmeleri için iyi bir performans ortaya koymalıdır.

İşgören performansı, bir işgörenin belirli zaman aralığı içerisinde kendisine atanan görevi gerçekleştirmek suretiyle edindiği sonuçlardır (Özgen, Öztürk & Yalçın, 2002: 209). İşgören performansı, işgörenlerin kazandıkları ücret karşılığı olarak harcamaları gereken

çaba biçiminde tanımlanmaktadır. Çalışma yaşamı açısından bakıldığında performans, belirli bir zaman diliminde üretilen ürün veya hizmet miktarıdır. Performansın diğer bir tabiri ise yapılan işler sonucunda yerine getirilmesi gereken amaçlara ne derece ulaşıldığının miktar ve kalite olarak gösterimidir (Demirci, 2010: 52). Başka bir deyiş ile işgören performansı, işleri işleten çalışan bireyin veya grubun, belirlenen iş ve tamamlanacak hedefe göre nicel ve nitel açılarından nele ulaşabildiği ile ilgilidir (Benligiray, 2011: 149). Kısaca işgören performansı işgörenin atanan iş ve görevleri gerçekleştirenkenki verimlilik seviyesi şeklinde düşünülebilmektedir (Günsel, 2017: 38).

İşgören performansı basit olarak elde edilen ürünün miktarı ve çalışmanın kalitesi olarak tanımlanmasına rağmen, bazı araştırmacılar bu yaklaşımın yeteri kadar detaylı yorumlanmamış ve uygulaması artık uygunsuz olduğunu kanıtlamışlardır. İşgören performansı, bu bağlamda alternatif olarak, işgörenin kontrolü altında olan ve organizasyon hedeflerine ulaşmasına yardımcı olan hareket ve davranışları olarak tanımlanabilmektedir (Rotundo & Sackett, 2002: 66).

İşgören performansı, organizasyonlar tarafından sürekli değerlendirilen, geliştirilen ve yönlendirilen önemli bir örgütsel davranıştır (Murphy & Cleveland, 1995). Diğer yandan Sonnentag ve Frese'e göre işgören performansı “*Bir araba motorunun parçalarını monte etmek, tüketiciye bilgisayar satmak, ilkökul çocuklarına temel okuma becerilerini öğretmek veya kalp ameliyatı yapmak gibi mesleki davranışları kapsar*”. (Sonnentag & Frese, 2002: 5).

İşgören performansı kavramı, işgörenlerin örgütsel hedeflere ulaşabilmeleri için sorumlulukları doğrultusunda sergiledikleri davranışlarının sonucudur. Bu sonuçlar yalnızca üretilen ürün ve hizmet olarak kalmaz, düşünce biçimi niteliğinde de olabilmektedir (Başaran, 1991). Performans, işgörenlerin yükümlülüklerine ilişkin kurulmuş olan kriterlere uyumu sağlayabilecek şekilde görevlerini yerine getirmeleri ve hedeflere ulaşabilmelerine yönelik ortaya sunulan ürün, hizmet veya düşüncedir (Torrington & Hall, 1995: 316).

Viswesvaran & Ones (2000: 216) performansı izah etme noktasında organizasyonel çıktılar üzerinde daha az durmuş ve işgören performansını organizasyonların hedeflerine ulaşmasına katkıda bulunan işgörenlerin ölçümlenmesi mümkün olan iş sonuçları, hareketleri ve davranışları olarak değerlendirmişlerdir. Bir işgörenin işlerini ne derecede ve ne şekilde yerine getirdiğinin ölçütü olan işgören performansı, işgörenin iş için gösterdiği çabaları doğrultusunda değerlendirilebilen bir ölçümdür (İncioğlu, 2019: 29). Campbell'e göre işgören performansı boyutu içine alınan davranışlar, yetenek ve beceri açısından gözlemlenebilmekte ve öl-

çülebilmektedir (Campbell, McCloy, Oppler & Sager, 1993). Díaz-Vilela ve arkadaşlarının (2015: 2) yaptığı tanımlama ise, yukarıdaki araştırmacıların görüşlerini bir araya getirmiş olup, işgören performansını, organizasyonun amaçlarına ilişkin olan, bireyin kontrolü altında olan, gözlenebilir ve ölçülebilir olan davranışlar olarak açıklamıştır.

İşgören performansı yüksek olması, sadece işletmeler için önemli değil aynı zamanda işgörenler için de önemlidir. Görevlerini gerekliliği doğrultusunda yerine getirmek ve işinde yüksek başarı göstermek gibi yüksek performanslar, işgörenler için bir gurur, motivasyon ve memnuniyet kaynağı olmaktadır. Benzer şekilde, daha yüksek ücret, daha başarılı bir kariyer ve daha iyi sosyal itibar gibi işgörenler için önemli ve tatmin edici olan çeşitli iş sonuçları da işgören performansının yüksek olmasına neden olabilmektedir (Sonntag & Frese'den aktaran Yelboğa, 2006: 200).

ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLER

Bu araştırmada nicel araştırma modellerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Bu model Örneklem yoluyla evren hakkında kestirimlerde bulunma ve genellemeler yapma amacını gütmektedir. Bu modeller özellikle evrene ilişkin eğilimlerin belirlenmesinde yararlı olduğu için olabildiğince geniş bir örneklemden veri toplanır. İlişkisel tarama modeli, genellikle birden çok değişken arasındaki etkileşimlerin belirlenmesinde kullanılır. Korelasyon, t- testi, varyans analizi ve çoklu regresyon gibi istatistiksel teknikler yardımıyla değişkenler arasındaki ilişkiler belirlenebilir ya da grup ortalamaları karşılaştırılabilir. Ancak ilişkisel modelde bazen ilişkilerin yönü ve düzeyini belirlemek ile yetinirken (örneğin korelasyon), bazen de neden-sonuç ilişkilerine dönük istatistiksel karşılaştırmalar (örneğin varyans analizi) yapılır. Nedensellik gösteren ilişkiler daha güçlü ilişkiler olarak yorumlanır (Şimşek, 2012: 92).

Araştırma problem ise, kişilik tipi, iş stresi ve işgören performansı arasındaki ilişkilerin ortaya konulmasıdır. Bu kapsam doğrultusunda belirlenen araştırma hipotezleri aşağıda verilmiştir:

H₁: İşgörenlerin iş stresi düzeyleri ile performansları arasında ilişki vardır.

H₂: A tipi kişilik özelliğine sahip kişilerde iş stresi düzeyleri ile işgören performansları arasında ilişki vardır.

H₃: B tipi kişilik özelliğine sahip kişilerde iş stresi düzeyleri ile işgören performansları arasında ilişki vardır.

H₄: Kişilik tipi değişkenine göre (a) iş stresi düzeyi ve (b) işgören performansında farklılık vardır.

Bu araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden biri olan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modelinde yapılan bu araştırmada, otel işgörenderinin kişilik tipi, iş stresi düzeyi ve iş performansı arasındaki ilişki incelenmiştir. İlişkisel tarama modeli, iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişki ya da etkileşimlerin belirlenmesinde kullanılır (Karasar, 2009: 81).

YÖNTEM

Evren ve Örneklem

Araştırma evreni Ankara ilinde hizmet sunan konaklama işletmelerindeki işgörenden oluşmaktadır. Ancak araştırma evreninin tümüne ulaşmanın güç olması nedeniyle araştırma evrenini temsil edebilecek nitelikte ve büyüklükte olan konaklama işletmeleri örneklem grubu olarak alınmıştır. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 2019 turizm istatistikleri verilerine göre Ankara ilinde işletme belgeli 181 konaklama tesisi bulunmaktadır.

Bu tesislerde 2019 yılı verilerine göre toplam 14.018 oda ve 28.108 yatak mevcuttur. Araştırmada 5 yıldızlı otelin yatak başına düşen personel sayısı (0,59) kullanılmaktadır (Ağaoğlu'dan aktaran Erdem, 2004, s. 48). 2019 yılında Ankara ilindeki 5 yıldızlı otelin ortalama doluluk oranının %40,02 olduğu T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açıklanmıştır. Bu bilgilere dayanarak Ankara ilindeki konaklamalarda görev yapan işgörenderin yaklaşık 19.065 kişi olduğu varsayılmaktadır.

Evreni temsil eden örneklem sayısı basit tesadüfi örneklem formülü ile belirlenmiştir. Basit tesadüfi örneklem formülü aşağıda gösterilmektedir;

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{N \cdot d^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

n: örneklem sayısı

N: yığın sayısı (19.065)

z: standart normal dağılım çizelge değeri (1,96)

d: duyarlılık (0,05)

p: kişinin örneğe seçilme olasılığı (0,5)

q: 1-p (p+q=1) (0,5)

$$376,57 = \frac{19.065 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{19.065 \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

Örneklem sayısı 376 olarak hesaplanmıştır.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Ankara ilinde faaliyet gösteren işletme belgeli 181 konaklama işletmesinin bazılarında anket formu e-posta aracılığı ile gönderilmiştir. Bazı konaklama işletmelerine ise anket formları elden ulaştırılmıştır. Toplam 398 adet eksiksiz anket bulunmakta ve araştırmanın evrenini temsil etmektedir.

Araştırmada turizm işletmeleri işgörenlerinin kişilik tipleri ile iş stresi ve iş performansı arasındaki ilişkileri belirlemek için veri toplama aracı olarak bir anket formu oluşturulmuştur. Veri toplama aracı olarak uygulanan anket, toplamda dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmaya katılan işgörenlerin demografik bilgileri ile ilgili verileri; yaş, cinsiyet, medeni durum, hizmet süresi, öğrenim durumu, gelir ve unvan olmak üzere toplam 7 tane soru yer almaktadır. İkinci bölümde katılımcıların kişilik tiplerini belirlemeye yönelik 7 soruluk kişilik özelliği tanıma testi, üçüncü bölümde katılımcıların iş stresi düzeyini ölçen 10 soruluk iş stresi ölçeği ve dördüncü bölümde katılımcıların iş performansını tespit eden 4 soruluk işgören performansı ölçeğine yer verilmiştir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin kişilik tipini sınavan, 8 dereceli likert tipi ve iki zıt kutuplu kişilik özelliği tanıma testi, Bortner (1966) derecelendirme ölçeğinin kısa formudur. Ölçek tamamlanmasında elde edilen toplam puan 3 ile çarpıldığında 100'den yüksek bir puan olursa A tipi kişilik ve 100'den düşük olursa ise B tipi kişilik olduğu anlamına gelmektedir (Aktaş, 2001: 34). Bu ölçek, Aktaş (2001), Yıldız & Özsoy (2013), Okutan & Sütütemiz (2015) gibi geçmiş araştırmalarda kullanılmıştır. Ölçeğin Cronbah alfa güvenilirlik katsayısı 0,78 olarak tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin iş stresi düzeyini ölçen iş stresi ölçeği, 5 dereceli likert tipi olan bir ölçektir. Ölçek, Dr. Suzanne G. Haynes tarafından geliştirilmiş ve güvenilirlik çalışması Aktaş (1996) tarafından yapılmıştır. Ölçekte bulunan soruların her seçeneğine ayrı bir puan verilmektedir. Ölçeğin değerlendirilmesinde seçilen cevapların puanları toplandığında 12'den az bir puan olursa düşük stres düzeyi, 12-30 arası olursa orta stres düzeyi ve 30'dan fazla olursa yüksek stres düzeyi olduğu anlamına gelmektedir (Aktaş, 2001: 34). Ölçeğin Cronbah alfa güvenilirlik katsayısı 0,82 olarak tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin iş performansını ölçen işgören performansı ölçeği, 5 dereceli likert tipi olan bir ölçektir. Ölçek, Kirkman & Rosen (1999) tarafından geliştirilmiş ve Altaş & Çekmecelioğlu (2007), Gül & Oktay (2009), Akkoç, Çalışkan & Turunç (2012) gibi geçmiş araştırmalarda kullanılmıştır. Ölçeğin Cronbah alfa güvenilirlik katsayısı 0,69 olarak tespit edilmiştir.

Anket sonuçlarının değerlendirilmesinde sosyal bilimlerde yaygın olarak kullanılmış olan SPSS.27 (Statistical Package for the Social Sciences) istatistik bilgisayar yazılım programı kullanılmıştır. Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla SPSS.27 istatistiksel paket programının frekans, ortalama, Pearson Korelasyonu ve t-testi gibi istatistiksel analizleri kullanılmıştır.

BULGULAR

İşgörenlerin Kişilik Tipi, İş Stresi Düzeyi ve İş Performansına İlişkin Bulgular

Tablo 1. Katılımcıların Kişilik Tipleri ve İş Stresi Düzeylerine Göre Dağılımı

Kişilik tipi	N	%
A tipi	268	67.3
B tipi	130	32.7
İş stresi düzeyi	N	%
Düşük stres	0	0
Orta stres	202	50.8
Yüksek stres	196	49.2
Toplam	398	100.0
İş performansı	$\bar{x}=3,99$	

Tablo 1'e göre, araştırmaya katılan işgörenlerin %67,3'ü (268 kişi) A tipi kişilik yapısına ve %32,7'si (130 kişi) B tipi kişilik yapısına sahiptir. İşgörenlerin çoğunluğunu A tipi kişilik yapısına sahip bireyler oluşturmaktadır.

İş stresi düzeyi dağılımına göre, araştırmaya katılan işgörenlerin düşük stres düzeyinde olmadıkları görülmektedir ve %50,8'i (202 kişi) orta stres düzeyinde, %49,2'si (196 kişi) yüksek stres düzeyinde oldukları hesaplanmaktadır.

İşgören performansı ise $\bar{x}=3,99$ ortalamaya sahiptir. İşgören performansının ortalaması ölçeğin "3) Kısmen katılıyorum" ifadesinin sahip olduğu "3" değerini karşılayıp "4) Katılıyorum" ifadesinin sahip olduğu "4" değerine yakın olmaktadır. Ölçeğin "5" değeri olan "5) Kesinlikle katılıyorum" ifadesi en yüksek performansı temsil ederken "1" değeri olan "1) Hiç katılmıyorum" ifadesi en düşük performans anlamına gelmektedir. Buna dayanarak turizm sektöründeki konaklama işgörenlerinin iş performansı orta düzeyin üzerindedir.

İş Stresi Düzeyi ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

H_1 : İş stresi düzeyi ile işgören performansı arasında ilişki vardır.

Tablo 2. İş Stresi Düzeyi ile İşgören Performansı Arasındaki Korelasyon

	İş stres düzeyi	İşgören performansı
İş stres düzeyi	r	1
	p	.113*
	n	398
İşgören performansı	r	.113*
	p	.025
	n	398

*. Korelasyon 0,05 düzeyinde (2 yönlü) anlamlıdır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun iş stresi düzeyi ile işgören performansı arasındaki ilişkiye bakılmış olup 0,05 önem düzeyinde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ve ilişkinin şiddeti $r = .113$ olduğu görülmektedir. İş stresi düzeyi ve işgören performansı arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Başka bir deyişle iş stresi düzeyi arttığında işgören performansı da artacak ve işgören performansı arttığında iş stresi düzeyi artacaktır. Yapılan analizde bulunan korelasyon katsayısının anlamlı olduğu ($.05 > p = .025$) tespit edilerek H_1 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

H_2 : A tipi kişilik özelliğine sahip kişilerde iş stresi düzeyleri ile işgören performansları arasında ilişki vardır.

Tablo 3. A Tip Kişilerde İş Stresi Düzeyleri ile İşgören Performansları Arasındaki Korelasyon

	İş stres düzeyi	İşgören performansı
İş stres düzeyi	r	1
	p	.204**
	n	268
İşgören performansı	r	.204**
	p	.001
	n	268

** . Korelasyon 0,01 düzeyinde (2 yönlü) anlamlıdır.

A tipi kişilik özelliğine sahip örneklem grubunun iş stresi düzeyleri ile işgören performansları arasındaki ilişkiye bakılmış olup 0,01 önem düzeyinde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ve ilişkinin şiddeti $r = .204$ olduğu görülmektedir. Başka bir deyişle A tipi kişilik özelliğine sahip kişilerde iş stresi düzeyleri ile işgören performansları arasında kuvvetli ve pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Yapılan analizde bulunan korelasyon katsayısının anlamlı olduğu ($.05 > p = .001$) tespit edilerek H_2 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

B Tipi Kişilik Özelliğine Sahip Kişilerde İş Stresi ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

H_3 : B tipi kişilik özelliğine sahip kişilerde iş stresi düzeyleri ile işgören performansları arasında ilişki vardır.

Tablo 4. B Tip Kişilerde İş Stresi Düzeyleri ile İşgören Performansları Arasındaki Korelasyon

	İş stres düzeyi	İşgören performansı
İş stres düzeyi	r	1
	p	-.060
	n	130
İşgören performansı	r	-.060
	p	.499
	n	130

B tipi kişilik özelliğine sahip örneklem grubunun iş stresi düzeyleri ile işgören performansları arasındaki ilişkiye bakılmış olup değişkenler arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Başka bir deyişle B tipi kişilik özelliğine sahip kişilerde iş stresi düzeyleri ile işgören performansları arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Yapılan analizde bulunan korelasyon katsayısının anlamsız olduğu ($.05 < p = .499$) tespit edilerek H_3 hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

A/B Kişilik Tiplerine Göre İş Stresi Düzeyi ve İşgören Performansındaki Farklılığın Sınanması

H_4 : Kişilik tipi değişkenine göre (a) iş stresi düzeyi ve (b) işgören performansında farklılık vardır.

Tablo 5. Kişilik Tipi Değişkenine Göre İş Stresi Düzeyi ve İşgören Performansındaki Farklılaşma

	n	\bar{x}	s.s	t	p	
İş stres düzeyi	A tipi	268	3.1683	.49097	5,726	.000
	B tipi	130	2.8631	.51446		
İşgören performansı	A tipi	268	4.0140	.67910	.853	.394
	B tipi	130	3.9481	.80556		

Araştırmaya katılan işgörenlerin kişilik tipleri değişkeni açısından iş stresi düzeyi ve işgören performansının farklılaşma değerlerine bakılmış olup, kişilik tipi değişkeni ile iş stresi düzeyi arasında 0,05 anlamlılık seviyesinde bir farklılaşmaya rastlanmıştır ($p < 0,05$) ve A tip kişilerin iş stresi düzeyi ($\bar{x} = 3.1683$) B tip kişilerin iş stresi düzeyinden ($\bar{x} = 2.8631$) daha yüksektir. Ancak kişilik tipleri değişkeni açısından kişilik tipi değişkeni ile işgören performansı arasında 0,05 anlamlılık seviyesinde bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p > 0,05$). A tip ve B tip kişilerin işgören performansları (A tipiler $\bar{x} = 4.0140$; B tipiler $\bar{x} = 3.9481$) hemen hemen eşittir. Diğer bir ifadeyle H_4 hipotezi kişilik tipi değişkenine göre iş stresi düzeyinde farklılığın var olduğu kabul edilirken, işgören performansında farklılığın var olduğu yeterli kanıtla desteklenememiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmaya katılan işgörenlerin iş stresi düzeyleri ile iş performansları arasındaki ilişkinin incelenmesi sonucunda, geçmiş araştırmaların ulaştıkları sonuca paralel olarak iş stresi düzeyi ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Alp (2016: 488) araştırma sonucunda iş stresi ve işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ancak araştırmada iş stresi düzeyi ve işgören performansı arasındaki ilişkinin olumlu bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer yandan geçmiş araştırmalar incelendiğinde iş stresi düzeyi ile iş performansı arasındaki ilişkinin daha çok negatif ilişki olduğu gözlemlenmektedir (Beehr, Walsh & Taber, 1976; Chen ve ark., 2014; French, Lenton, Walters & Eyles, 1999; Yozgat, Yurtkoru & Bilginoğlu, 2013).

İlgili literatür incelendiğinde genel olarak iş stresi ve performans arasındaki ilişkinin ters yönlü olduğunu destekleyici araştırmaların çoğunlukta olduğu dikkat çekmektedir. Buna karşın bu araştırmanın sonuçları itibarıyla bu ilişkinin pozitif yönlü olduğu sonucu, azda olsa karşıt görüşü destekleyici nitelikte olup, iş stresinin belirli oranda çalışanlara olumlu etkileri olduğu konusunda bir kanıt niteliğindedir. Diğer bir ifade ile belirgin oranda örgütler tarafından oluşturulan veya kişinin kendi kişilik yapısından kaynaklı iş stresi yaşamaları performansı üzerinde itici bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

Araştırmanın diğer hipotezleri olan A tipi kişilik özelliği sahibi olan katılımcılarda iş stresi düzeyleri ile işgören performansları arasındaki ilişkinin incelenmesi sonucunda, anlamlı ve olumlu bir ilişki bulunmaktadır. Başka deyişle A tipi kişilik özelliği sahip işgörenler için iş stresi bir güdü rolü oynayarak iş performansını etkilemektedir. Bu sonuç A tip kişilerin işkolik, rekabetçi ve yüksek güdümlü kişilik özelliklerine uymaktadır. Halbuki B tipi kişilik özelliğine sahip katılımcılarda iş stresi düzeyleri ile işgören performansları arasında ilişkinin anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin düşük stresli olmadığı gözlemlenmiştir. B tip kişilerde iş stresinin var olduğu tespit edilmekte ancak iş performansına önemli bir etki etmemektedir.

Kişilik tipi değişkenine göre iş stresi düzeyindeki ve işgören performansındaki farklılığın incelenmesi sonucunda, sadece iş stresi düzeyinin kişilik tipi değişkenine göre farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. A tip kişilerin iş stresi düzeyinin B tip kişilerin düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu saptanmıştır. Aşık'ın (2005: 142) araştırmasında A kişilik tipine sahip otel işgörenlerinin stres düzeylerinin B kişilik tipi sahiplerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. A/B kişilik tipine göre işgören performansındaki fark-

lılaşmanın incelenmesi sonucunda, anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Bu sonuç, Tilki'nin (2020: 63) tez çalışmasının sonucuyla paralellik göstermektedir. A tipi ve B tipi bu iki kişilik tipinden hangisinin daha iyi veya daha kötü performans olduğu sorununun bulunmadığı anlaşılmaktadır.

Araştırma sonuçlarına dayalı olarak, işgörenlerden daha fazla başarı sağlanabilmesi amacıyla kişilik özelliklerine uygun pozisyonlarda çalıştırılması ve benzer kişilik tiplerindeki çalışanların ekip olma özelliklerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Diğer yandan A tipi kişilik özellikleri için belirgin bir oranda iş stresi performans artırıcı bir etkiye sahipken, nispeten B tipi kişilik özelliğine sahip çalışanlar için iş stresi düzeylerinin düşürülmesi sağlanmalıdır.

Konaklama işletmeleri işgörenlerinin iş stresi düzeylerinin yüksek olduğu ve çoğunluğu A tipi kişilik özelliklerine sahip olduğu için yöneticiler etkili bir stres yönetme planı ve tedbiri uygulamalıdır. Dolayısıyla sektörel bir özellik olarak stress seviyesinin yüksekliği yönetsel uygulamalar ve yöneticilerin farkındalıkları ile yönetilmeli ve pozitif yönde yönlendirilmelidir. Diğer yandan iş stresi düzeyini yükselten faktörler tespit edilerek olumlu stresörlerin uygulamaya konması, olumsuz olanların ise control altına alınması yönünde çalışmalar gerçekleştirilmelidir.

Ayrıca işten kaynaklanan baskılar olumlu stres haline dönüştürülmelidir. İş stresi düzeyi ile işgören performansı arasındaki pozitif ilişki göz önüne alınırsa, yöneticilerin ve işgörenlerin iş stresi yönetimini uygulamaları büyük önem taşımaktadır. A tip kişilerin olumsuz iş stresi düzeylerini düşürmek ve B kişilik tipinin bazı özelliklerini geliştirmek için kişilerarası işbirliği yapılmalı ve teşvik edilmelidir. Psikolojik ve davranışsal geliştirme ve stres yönetme becerisi gibi gerekli eğitim ve danışman hizmetleri sunulmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akkoç, İ., Çalışkan, A. & Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü, Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19(1), 105-135.
- Aktaş, A. M. (2001). Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 56(4), 25-42.
- Allen, R. J. (1983). Human Stress: Its Nature and Control, Macmillan, New York.
- Alp, G. (2019). Otel Çalışanlarının Stres ve Bireysel Performans İlişkisinin İncelenmesi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19(2), 475-496.
- Altaş, S. S. & Çekmecelioğlu, H. G. (2007). İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma, Öneri Dergisi, 7(28), 47-57.
- Antonova, E. (2016). Occupational Stress, Job Satisfaction, and Employee Loyalty in Hospitality Industry: A Comparative Case Study of Two Hotels in Russia, Modul Vienna University, Vienna.
- Aslan, Z. & Cengiz, E. (2015). Akademisyenlerin İş Stresi ile İş Motivasyonu İlişkisi, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi, 12, 25-43.
- Aşık, N. (2005). Otel İşletmelerinde Çalışanların Kişilik Yapısı ile Stresten Etkilenme Düzeylerinin Analizine İlişkin Bir Araştırma, Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 3(3), 126-146.
- Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., Smith, E. E., Bem, D. J. & Nolen-Hoeksema, S. (2008). Psikolojiye Giriş (4th ed.), Arkadaş Yayınevi, Ankara.
- Aydın, C. ve Özel, Ç. H. (2017). A ve B kişilik tiplerinin boş zaman davranışlarının kıyaslanması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 21-41.
- Aytaç, S. (2001). Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi, İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 3(1), <http://www.isguc.org/?p=article&id=96&cild=3&sayi=1&yil=2001> (Erişim Tarihi: 1 Aralık 2020).
- Barrick, M. R., Mount, M. K. & Judge, T. A. (2001). Personality and Performance at the Beginning of the New Millennium: What Do We Know and Where Do We Go Next?, *International Journal of Selection and Assessment*, 9(2), 9-30.
- Başaran, İ. E. (1982). Örgütsel Davranış, Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları, Ankara.
- Başaran, İ. E. (1991). Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü. Ankara: Gül yayınevi.
- Beehr, T. A., Walsh, J. T. & Taber, T. D. (1976). Relationship of Stress to Individually and Organizationally Valued States: Higher Order Needs as a Moderator, *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 41-47.
- Benligiray, S. (2011). İnsan Kaynakları Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Biçki, S. (2016). Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H. & Sager, C. E. (1993). A Theory of Performance. N. Schmitt & W. C. Borman (Ed.), *Personnel Selection in Organizations*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, pp. 35-70.
- Chen, M.-C., Huang, Y.-W., Sun, C.-A., Lee, C.-H., Hsiao, S.-M., Chou, Y.-C., Han, T.-C. & Yang, T. (2014). Factors Influencing the Quality of Life of Nurse Anesthetists and the Correlations among Work Stress, Job Satisfaction, and Quality of Life: A Case Study of Three Medical Centers in Southern Taiwan, *World Journal of Medicine and Medical Science*, 2(2), 1-17.
- Chuang, N. K. & Lei, S. A. (2011). Job Stress among Casino Hotel Chefs in a Top-Tier Tourism City, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 20(5), 551-574.
- Cohen, S. & Edwards, J. (1989). Personality Characteristics as Moderators of the Relationship between Stress and Disorder. R. W. Neufeld (Ed.), *Advances in the Investigation of Psychological Stress*, John Wiley & Sons, Oxford, England, pp. 235-283.
- Demir Uslu, Y. & Hancıoğlu, Y. (2011). Örgüt İçinde Birey ve Kişilik: İş ve Kişilik Uyumunun Önemi, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 46(2), 66-79.
- Demirci, Ü. (2010). Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Güvenin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Díaz-Vilela, L. F., Rodríguez, N. D., Isla-Díaz, R., Díaz-Cabrera, D., Hernández-Fernaud, E. & Rosales-Sánchez, C. (2015). Relationships between Contextual and Task Performance and Interrater Agreement: Are There Any?, *PLoS ONE*, 10(10), 1-13.
- DuBrin, A. J. (1994). *Applying Psychology: Individual and Organizational Effectiveness*, Prentice Hall, New Jersey.
- DuBrin, A. J. (2004). *Applying Psychology: Individual and Organizational Effectiveness*. (6th ed.), Pearson/Merrill Prentice Hall, New Jersey.
- Durna, U. (2004). Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine bir Araştırma, Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11(1), 191-206.

- Durna, U. (2005). A tipi ve B tipi kişilik yapıları ve bu kişilik yapılarını etkileyen faktörlerle ilgili bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 275-290.
- Erdem, B. (2004). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri ve Önemi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(11), 35-54 .
- Erdoğan, İ. (1991). İşletmelerde Davranış, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul.
- Erdoğan, İ. (1999). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul.
- Eren, E. (2004). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi (8. Baskı), Beta Basım Yayım, İstanbul.
- French Jr., J. R. P. & Caplan, R. D. (1970). Psychosocial Factors in Coronary Heart Disease, *Industrial Medicine*, 39, 383-397.
- French, S. E., Lenton, R., Walters, V. & Eyles, J. (1999). An Empirical Evaluation of an Expanded Nursing Stress Scale, *Journal of Nursing Measurement*, 8(2), 161-178.
- Gül, H. & Oktay, E. (2009). Ücret, Kariyer, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler: Karaman Valiliğinde bir Uygulama, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21, 223-238.
- Güney, S. (2000). Davranış Bilimleri. (2. Baskı), Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Günsel, M. (2017). Toksik ve Yıkıcı Liderliğin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkileri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Helvacı, M. A. (2002). Performans Yönetimi Sürecinde Performans Değerlendirmenin Önemi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 35(1-2), 155-169.
- Hwang, J., Hyun, S. S. & Park, J. (2013). Segmentation of Hotel Employees by Occupational Stress and Differences in Demographic Characteristics, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(3), 241-261.
- İncioğlu, C. (2019). İş Performansı İçin Dürüstlük ve Tevazu Analizi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kara, D. & Koç, H. (2009). Öğretim Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Davranışlarının Bazı Değişkenlere Göre Belirlenmesi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 35-50.
- Karasar, N. (2009). Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kiesel, D. J. (2008). *Hierarchy of Health: A Process of Inner Choices Outer Change*, Outskirts Press, Inc, Colorado.
- Kobasa, S. C. (1982). *The Hardy Personality: Toward a Social Psychology of Stress and Health*. G. S. Sanders, & J. Suls (Ed.), *Social psychology of health and illness*, Erlbaum, Hillsdale, New Jersey, pp. 3-32.
- Kuşluyan, S., Kuşluyan, Z., İlhan, İ. & Buyruk, L. (2010). The Human Dimension: A Review of Human Resources Management Issues in the Tourism and Hospitality Industry, *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(2), 171-214.
- Lazarus, R. S. (1991). Psychological Stress in the Workplace, *Journal of Social Behavior & Personality*, 6, 1-13.
- Luthans, F. (2010). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (12th ed.), McGraw-Hill, New York.
- Magnavita, J. J. (2016). Kişilik Kuramları: Kişilik Bilimine Çağdaş Yaklaşımlar, Psikoterapi Enstitüsü Eğitim Yayınları, İstanbul.
- McAdams, D. P. & Pals, J. L. (2006). A New Big Five: Fundamental Principles for an Integrative Science of Personality, *American Psychologist*, 61(3), 204-217.
- Meherkar, A. S. (2018). Impact of Human Resource Management on Organizational Performance, *International Journal of Current Engineering and Scientific Research*, 5(5), 110-113.
- Mirela, B. & Madalina-Adriana , C. (2011). Organizational Stress and Its Impact on Work Performance, *Annals of The University of Oradea, Economic Science Series*, 333-337.
- Moorhead, G. & Griffin, R. W. (1992). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations* (3th ed.), Houghton Mifflin, Boston.
- Mount, M. K., Barrick, M. R., Scullen, S. & Rounds, J. (2005). Higher Order Dimensions of The Big Five Personality Traits and The Big Six Interests, *Personnel Psychology*, 58(2), 447-478.
- Murphy, K. R. & Cleveland, J. N. (1995). *Understanding Performance Appraisal: Social, Organizational, and Goal-Based Perspectives*, SAGE Publishing, London.
- Nair, P. K. (2007). *A Path Analysis of Relationships among Job Stress, Job Satisfaction, Motivation to Transfer, and Transfer of Learning: Perceptions of Occupational Safety and Health Administration Outreach Trainers*, Doctoral Dissertation. Texas A&M University, Texas.
- Okutan, E. & Sütütemiz, N. (2015). Mobbing (Yıldıрма) ve Kişilik İlişkisi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerinde bir Örnek Olay İncelemesi, *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 10(1), 1-14.

Özdevecioğlu, M. (2002). 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, 115-134.

Özgen, H., Öztürk, A. & Yalçın, A. (2002). İnsan Kaynakları Yönetimi, Nobel Kitabevi, Adana.

Özkalp, E. & Kirel, Ç. (2004). Örgütsel Davranış (2. Baskı), Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir.

Polat, E. (2007). Marka Kavramı ve Sporcuların Markaya Yönelik Tutumu, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Quick, J. C. & Quick, J. D. (1984). Organizational Stress and Preventive Management, McGraw-Hill, New York.

Rotundo, M. & Sackett, P. R. (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.

Sarıtaş, M. (1997). Yönetimde Kişilik Faktörü, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 3(4), 527-548.

Selye, H. (1974). Stress Without Distress. G. Serban (Ed.), Psychopathology of Human Adaptation, J. B. Lippincott, Philadelphia, New York.

Sonnentag, S. & Frese, M. (2002). Performance Concepts and Performance Theory. S. Sonnentag (Ed.), Psychological Management of Individual Performance, John Wiley & Sons, Ltd, Chichester, United Kingdom, pp. 3-25.

Sosyal, A. (2008). Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması, Çimento İşveren Dergisi, 21(1), 4-19.

Srivastava, S. (2009). Effect of Type A Personality on Stress-Strain Relationship: A Study on Private Sector Managers, Management and Labour Studies, 34(4), 582-595.

Şimşek, M. S., Akgemci, T. & Çelik, A. (2001). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış (Geliştirilmiş 2. Baskı), Nobel Yayıncılık, Ankara.

Şimşek, A. (2012). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.

Tilki, M. (2020). A ve B Kişilik Tiplerine Göre Çalışanların Performans Algılarındaki Farklılık Analizi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Karabük.

Toplu Demirtaş, E. (2017). Kişilik ve Kişiliğin Temel Kavramları. D. Gençtanırım-Kurt & E. Çetinkaya-Yıldız (Ed.), Kişilik Kuramları: Gerçek Yaşamdan Kişilik Analizi Örnekleriyle, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara, pp. 1-32.

Torrington, D. & Hall, L. (1995). Personnel Management: HRM in Action (3th ed.), Prentice Hall, London.

Tütüncü, Ö. & Kılınç, İ. (2000). Sürekli Süreç Geliştirme Kapsamında Performans Değerlemesinin Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşlar Açısından Analizi, Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 1(1), 170-181.

Viswesvaran, C. & Ones, D. S. (2000). Perspectives on Models of Job Performance, International Journal of Selection and Assessment, 8(4), 216-226.

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

Yıldız, G. & Özsoy, E. (2013). Çalışanların Kişilik Özelliğine Göre İş Doyumu Farklılaşır mı?, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 5(1), 268-278.

Yozgat, U., Yurtkoru, S. & Bilginoğlu, E. (2013). Job Stress and Job Performance among Employees in Public Sector in Istanbul: Examining the Moderating Role of Emotional Intelligence, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 75, 518-514.

Destek Bilgisi: Çalışma süresince herhangi bir organizasyondan destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Çalışmada alan yazına katkıda bulunulması esastır ve çıkar çatışması yoktur.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edilmiştir. Aksi bir durumun tespiti halinde Turizm Akademik Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarına aittir.

Bilgilendirilmiş Onam Formu: Çalışmaya katılan tüm bireysel katılımcılar, kendi rıza ve istekleriyle araştırmaya dâhil olmuştur.

Etik Kurul Onayı: Çalışmanın verileri için Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Etik Komisyonunun 03/12/2020 tarih ve E.34225 sayılı yazısı ile etik kurul raporu alınmıştır.

Araştırmacıların Katkı Oranı: Çalışma, iki yazarın katkısı ile hazırlanmıştır. Katkı oranları;

1. Yazar = 60% 2. Yazar = 40%

Extensive Summary

The Relationship of Personality Type to Job Stress Level and Employee Performance: A Study on Tourism Businesses Employees

Yu Hua CHEN*, Doç. Dr. Hakan KOÇ

INTRODUCTION

Nowadays, enterprises have increasingly turned to the application of personality evaluation as an essential strategy for human resources management. A personality propensity method of evaluation design is one in which personality characteristics of individuals are evaluated to predict individuals' job stress levels and job performances as well as their adaptabilities to the workplaces. The term "personality" is defined as a relatively consistent, stable, and long-lasting inner characteristic that is deduced from a pattern of attitudes, behaviors and feelings in the individual (Kandler & Bleidorn, 2015: 884). The personality concept was developed further into Type A and Type B personality traits to distinguish between people who are more likely to gain higher stress and to have heart diseases and people who have less opportunity to obtain negative stress.

In addition, other topics of this study are job stress level and employee performance, which have been the most important matter for every organization. Job stress is defined as the negative physical, psychological and emotional reaction of a person as a result of not being able to do the work and role he/she wants to do (Antonova, 2016: 10). Employee performance refers to the production output, service quality and idea of an employee which contribute to the attainment of organizational goals (Başaran, 1991). The relationships of personality-job performance (Yelboğa, 2006; Tilki, 2020) and job stress-job performance (Beehr, Walsh & Taber, 1976; French, Lenton, Walters & Eyles, 1999; Yozgat, Yurtkoru & Bilginoğlu, 2013) have been frequently studied in the literature. Therefore, the aim of this study is to examine the relationship among these three variables: personality (A/B personality types), job stress level and employee performance.

Personality type evaluation has been considered as a way to reach the needs of workplace for a more harmonious working environment while at the same time supporting to achieve organizational goals. The effectiveness of personality type evaluation has been proven by more and more studies. In tourism industry, the replacement of manpower

with machinery is still not possible even though technology, mechanization and automation today are highly advanced. Therefore, human factor is especially critical in this industry and its well-managed condition could lead to an increased competitiveness of the enterprise. And in order to enable the ability to manage human factor, personality, the origin of human thoughts and behaviors, needs to be analyzed and managed first. Research showing how personality factor actually interact with two of organization's great concerns: job stress level and job performance is thus especially important for tourism industry.

METHOD

Literature Review

The methodology of this study consisted of two parts: firstly studying domestic and foreign literature of personality, job stress and employee performance researches, and secondly applying a questionnaire to hotel employees working in Ankara. In the literature part, all prior literatures about personality, job stress and employee performance served as the source of reference for this study.

Measure

The questionnaire used in this study is composed of four parts including demographic characteristics, Type A/B personality scale, job stress scale and job performance evaluation scale. Part one requested demographic information on age, sex, marital status, total years of service in the tourism field, education level, monthly wages and position title. The second part is Type A/B personality scale which consists of 7 items designed to measure the 2 major domains of personality defined as A and B personality types. After this 8-point Likert-type scale was completed, the scores of each item were firstly summed, and then were multiplied by 3. If one's score is higher than 100, then the person owns Type A personality, and if one's score is less than 100, then the person owns Type B personality (Aktaş, 2001: 34). The third part is job stress scale which consists of 10 items designed to measure the three levels of job stress identified as low stress level, medium stress level and high stress level. After this 8-point Likert-type scale was completed, the scores of each item were summed. If one's total score is lower than 12, then the person has low stress level, if the total score is in between 12 and 30, then the score owner has medium stress level, and if the total score is bigger than 30, then the score owner has high stress level (Aktaş, 2001: 34). The last part is 5-point Likert-typed job performance evaluation scale, which consists of 4 items designed to measure the job performance of participants. The scales used in this study have been

* Corresponding author at: Gazi University, Institute of Social Sciences, cynthiachen000@gmail.com

applied extensively and have been shown to be both valid and reliable.

Sample

Research surveys were distributed by hand and through e-mail. The sample of research survey included 398 respondents randomly selected from the population of all hotel employees working in Ankara in 2020. The size of the research sample is sufficiently large enough to represent the general population.

Analyses

The SPSS (The Statistical Package for Social Science) program was used for data analysis and Pearson's Correlation Coefficient and t-test were conducted during analysis.

RESULT & CONCLUSION

The results indicate that there is a significant and positive relationship in between job stress level and employee performance, a significant and positive relationship in between the job stress level and the employee performance of Type A personality trait owners, no relationship in between the job stress level and the employee performance of Type B personality trait owners, a differentiation in job stress level between Type A and Type B personality traits owners and no differentiation in employee performance between Type A and Type B personality traits owners.

According to the results of the study, putting employees in positions suitable for their personality characteristics should be paid more attention in order to reduce job stress and to achieve a greater success. Job stress is observed to be high among hotel employees and most of the employees were shown to be having Type A personality. To handle this situation, necessary precautions and plans for managing stress should be taken by managers. The factors that could possibly raise the level of stress could be learned by collecting employees' opinions and, by doing so, these factors will be able to be improved and solved. In addition to this, while considering the relationship between job stress and job performance, which was found to be positively correlated in this study, the situation that the stress of employees being turned into positive stress could lead to an increased individual job performance. According to the personality characteristics of Type A and Type B personality owners: Type A personality owners have great focus on work and time and are more likely to obtain negative stress, however, Type B personality owners have less focus on work and time and are less likely to obtain negative stress, the interpersonal cooperation between these two types of people should be implemented and encouraged. Moreover, necessary

training and counseling services about psychological and behavioral development and time managing skills should be provided for a more supportive work environment.