

## **TURİZM ÇALIŞANLARININ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN KÜLTÜREL ZEKÂ'LARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: EDREMİT KÖRFEZİ ÖRNEĞİ<sup>1</sup>**

**Öğr.Gör.Dr.Muammer BEZİRGAN**

Balıkesir Üniversitesi,Burhaniye Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu,  
E- posta: muammerbezirgan@hotmail.com.

**Öğr. Gör. Dr. Nuray MERCAN**

Dumlupınar Üniversitesi  
Tavşanlı Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu,  
E-posta: nuraymercan26@gmail.com.

**Öğr. Gör. Bayram ALAMUR**

Balıkesir Üniversitesi Havran Meslek Yüksekokulu,  
E-posta: alamur\_bayram@hotmail.com.

### **ÖZET**

*Bu çalışmanın amacı, turizm çalışanlarının kişilik özelliklerinin tespiti ve bu özelliklerin kültürel zeka düzeyleri üzerine etkisinin belirlenmesidir. Araştırmanın örneklemini, Ayvalık, Burhaniye ve Edremit ilçelerinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli ve belediye belgeli konaklama işletmelerinde çalışan personeller oluşturmaktadır. Bu kapsamda dağıtılan anket formlarından 617 adetinin geri dönüşü sağlanmıştır. Araştırmada kullanılan kültürel zeka ölçeği Ang, S. vd. (2007) tarafından geliştirilen 20 sorudan oluşan 4 boyutlu ölçektir. Beş faktör kişilik ölçeği ise Benet-Martinez ve John (1998) tarafından “Beş Faktör Envanteri” ismiyle geliştirilmiş olup 44 maddeden oluşmaktadır. Çalışmada ‘Beş Faktör Kişilik özelliklerinin Kültürel zekânın üzerindeki etkisi regresyon analizi yapılarak araştırılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular*

---

<sup>1</sup> 9th International Conference: New Perspectives In Tourism And Hospitality 25-27 September, 2014 kongersinde sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

*sonucunda; destinasyon pazarlayıcıları ve turizm işletme yöneticilerine önerilerde bulunulmuştur.*

**Anahtar Kelimeler:** Beş Faktör Kişilik Özellikleri, Kültürel Zekâ, Turizm İşletmeleri

**Alan Tanımı:** Örgütsel Davranış, Örgütsel Psikoloji (İşletme ve Yönetim)

## **CULTURAL INFLUENCE ON PERSONALITY CHARACTERISTICS OF INTELLIGENCE OF TOURISM WORKERS: GULF OF EDREMIT EXAMPLE**

### **ABSTRACT**

*The aim of this study was to identify personality traits of tourism workers and to determine its effect on cultural intelligence level of these properties. The study sample, Ayvalık, Edremit and working in the tourism business operating in the Edremit district and municipal certificate certificated staff accommodation establishments constitute. In this context, there is provided a return of 617 units of the distributed questionnaires. Cultural intelligence scale used in this study Ang, S. et al. (2007) consists of 20 questions developed by 4-dimensional scale. The five-factor personality scale Benet-Martinez and John (1998) "Five Factor Inventory" has been the name of the development consists of 44 articles. Working in 'Five Factor Personality traits were investigated using regression analysis of the impact on cultural intelligence. As a result of the findings obtained in the study; There have been suggestions to destination marketers and tourism business leaders.*

**Keywords:** Five Factor Personality Traits, Cultural Intelligence, Tourism Enterprises

**JEL Code:** M10,M12,M5

### **1. GİRİŞ**

Kültürlerarası etkileşimin yoğun olduğu, farklı kültürler özelliklere sahip bir müşteri profiline bulunduğu turizm işletmelerinde, en önemli konulardan bir tanesi kültürel farklılıklar ve bu farklılıkların turizm işletmeleri açısından getireceği avantaj ve dezavantajlardır. Kültürel farklılıklar işletmelere çeşitli stratejik faydalar sağlayabileceği gibi, birçok problemin de ana kaynağı olabilecektir. Kültürel farklılıkların yoğun olarak yaşandığı turizm işletmelerinde kültürel farklılıklar en iyi şekilde yönetilmeli ve işletmelerin faydalarına kullanılmalıdır. Kültürel farklılıkların yönetilmesinde çeşitli örgütsel ve bireysel stratejiler vardır. Yeşil'e (2009) göre bu konuda bireysel anlamda en önemli stratejilerden bir tanesi de 'Kültürel Zeka' dır.

Kültürel zeka kavramı üzerine çeşitli çalışmalar bulunmasına rağmen turizm işletmelerine yönelik çalışma sayısı oldukça azdır. Literatürde yer alan çalışmalarda uluslararası görevli askeri personel (Şahin, Gürbüz, Köksal:2014), uluslararası şirket çalışanları (Malek ve Budhwar: 2013) ve uluslar arası görevli devlet bürokratlarının (Huff, Song ve Gresch: 2014) örneklem olarak kullanıldığı görülmektedir. Ancak turizm işletmelerini tercih eden müşterilerin profili incelendiğinde bir çok farklı kültürden insanın bir arada hizmet tüketimi gerçekleştirdiği görülmektedir. Bu noktada literatürde yer alan çalışmalardan farklı olarak bu çalışmada kültürel etkileşimin çok fazla olduğu turizm işletmelerinde çalışan personelin kültürel zeka becerileri analiz edilmeye çalışılmaktadır. Turizm işletmelerinde çalışan personelin kültürel zeka becerilerine sahip olması, işletmenin örgütsel performansı ve müşteri memnuniyetini pozitif yönde arttırmaya yardımcı olabileceği düşünülmektedir. Ancak sadece turizm işletmelerinde çalışanların kültürel zeka düzeylerinin tespit edilmesi işletmeler için tek başına yeterli bir sonuç doğurmayabilir. Bu nedenle turizm işletmesinde istihdam edilecek personelin işe alım sürecinde sahip olduğu kişilik özelliklerine göre kültürel zeka yeteneklerinin tespit edilmesi önem arz etmektedir. Beş faktör kişilik testi sonucunda hangi kişilik özelliklerinin kültürel zekayı etkilediğinin tespit edilmesi sayesinde örgütün kültürel zeka düzeyi yükseltilebilir. Bu çalışmada hangi kişilik özelliklerinin kültürel zeka boyutları üzerinde etkili olduğu saptanmaya çalışılmaktadır. Bu sayede turizm işletmelerinde işe alım ve personel seçim süreçlerinde kültürel zekaya pozitif etki ettiği düşünülen kişilik özelliklerine sahip bireyler istihdam edilebilir. Bu amaç kapsamında aşağıdaki araştırma soruları geliştirilmiştir.

1. Beş faktör kişilik özelliklerinden hangisi/hangilerinin *bilişsel kültürel zeka* üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır?
2. Beş faktör kişilik özelliklerinden hangisi/hangilerinin *davranışsal kültürel zeka* üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır?
3. Beş faktör kişilik özelliklerinden hangisi/hangilerinin *üstbilişsel zeka* üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır?
4. Beş faktör kişilik özelliklerinden hangisinin/hangilerinin *motivasyonel kültürel zeka* üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır?

Araştırma bulguları ışığında turizm sektöründe dolaylı ya da dolaysız yer alan işletmelere yönelik bazı önerilerde bulunulacaktır.

## 2. LİTERATÜR TARAMASI

### 2.1. Kültürel Zekâ Kavramı

Kültürel zeka (CQ), yeni bir yapı olmasına rağmen, uluslar arası yönetim bilimi ve kültürlerarası psikoloji alanına kadar farklı disiplinlerde çalışılan bir konu haline gelmiştir (Şahin, Gürbüz, Köksal:2014:152), Earley ve Ang (2003:53) kültürel zekâyı “bireyin yeni kültürel ortamlara karşı adapte olabilme kabiliyeti” olarak tanımlamaktadır. Kültürel zekâ; farklı kültürlerden insanların bir arada bulunmasını kolaylaştıran, farklı kültürlerden oluşan iş gruplarında çalışabilmek, kültürlerarası etkileşimlerde bulunmak, çok kültürlü durumların üstesinden gelebilmek gibi bireysel yetenekler setidir. Kültürel zekâ, bilişsel zekâyı, sosyal zekâyı ve duygusal zekâyı, özellikle farklı kültürel ortamlarda etkin olmak ve iyi ilişkiler kurmak için gerekli olan belirli yetenekler üzerinde yoğunlaşarak, tamamlamaya çalışmaktadır. (Dyne ve Ang: 2005: 23).

Literatürde yer alan çalışmalarda kültürel zeka çok boyutlu bir yapıda ele alınmaktadır. Araştırmacılar kültürel zekâyı meta-bilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal boyutlara ayırarak incelemişlerdir (Huff, Song ve Gresch, 2014:151). Üst bilişsel (Meta-cognitive) kültürel zeka, kültürel bilgiyi elde etme ve anlamada bireyin kullandığı zihinsel süreçleri yansıtmakta olup ayrıca kültürle ilgili bireysel düşünce süreci üzerindeki kontrol ve bilgileri de kapsamaktadır.

Üstbilişsel kültürel zeka, üst düzey bilişsel süreçlere odaklanırken, bilişsel kültürel zeka farklı kültürlerde normların, uygulamaların ve geleneklerin bilgilerini yansıtmaktadır. Dolayısıyla bilişsel kültürel zeka, farklı kültür ve alt kültürlerin sosyal sistemlerinin, hukuk kurallarının ve ekonomik yaşantılarının ve kültürel değerlerinin temellerinin bilgisini içerir. Motivasyonel kültürel zeka ise, farklı kültürel unsurları kişinin öğrenme konusundaki enerji ve ilgi düzeyini ifade etmektedir. Kişinin diğer kültürlerden kişilerle etkileşimindeki açıklık ve ilgisi bu boyut altındadır. Davranışsal boyutta ise kişinin farklı durumlardaki sözel ya da sözel olmayan davranışları sergileyebilme yeteneğini anlatmaktadır. Uygun ses tonu, jest ve mimik kullanımı, doğru kelime seçimi davranışsal boyut altında değerlendirilmektedir. Yüksek düzeyde bir kültürel zekadan bahsedebilmek için bu 4 boyutunda birlikte, uyum içerisinde kullanılması gerekmektedir (Subramaniam, 2008:506; Griffer ve Perlis, 2007: 29; Ang, vd. 2008; 583-584; Rahimi vd., 2011:721 )

## **2.2. Beş Faktör Kişilik Kavramı**

İnsan kaynağının efektif kullanımı günümüz işletmeciliğinin en çok üzerine eğildiği konulardan birisidir. Organizasyonlar bu efektiflik sonucuna ulaşmak için de gerek insan kaynağını bünyelerine dahil etmeden gerekse dahil ettikten sonra kişiliklerini çözümlenmeye çalışmakta ve maksimum fayda sağlayacakları alanlara kanalize etme yoluna başvurmuşlardır. Ancak burada kişilik kavramının karmaşıklığı ve tam manasıyla bir kalıba sokulmasının zor olduğunu da vurgulamak gerekmektedir.

Tanım olarak kişilik; Bir insanı başkasından farklılaştıran tutum, davranış, görünüm ve zihinsel faaliyetler gibi özelliklerin tümüdür.

Bu anlamda kişilik, bütün bedensel özelliklerin, içgüdülerin, dürtülerin, eğilimlerin, kazanılmış deneyimlerin bütünü olarak görülebilir (Tezcan, 1997, s.11). Bir diğer kavram olarak karakter ise, kişiye özgü davranışların bütünü olup, insanın bedensel, duygusal ve zihinsel etkinliğe çevrenin verdiği değerdir. (Eren, 2000, s.68;)

Diğer yapılan çalışmalarda da kişiliği genel anlamda açıklayabilen beş faktörlü bir yapının ortaya konduğu görülmektedir (Borgatta, 1964; Goldberg,

1990; Norman, 1963). Beş faktör kişilik modelini günümüzdeki kullanım şekliyle ortaya çıkaran Warren Norman'dır. Norman, 1963 yılında yaptığı çalışmada 20 özellikli bir dereceleme ölçeğine faktör analizi uygulayarak 5 faktör elde etmiştir. (Deniz ve Erciş, 2010, s;143) Birçok bilim adamı, bireyin kişiliğinin temel yapısının beş boyuttan oluştuğuna inanmaktadır. Bu boyutları aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür (Zel, 2001, s.419) Bu boyutlar; “Uyumluluk”, “Dışadönüklük”, “Nörotiklik(Duygusal Denge)”, “Özdisiplin(Sorumluluk)” ve “Gelişime Açıklık” olarak literatürde yerini almıştır(Costa ve McCrae, 1995). Beş faktör kişilik sınıflaması, sayısız kişilik tipini sınıflayarak 5 ana grupta toplama işlevi görmektedir.(Benet-Martinez ve John, s;730).

Bu boyutlara kısaca değinilecek olursak; *Dışadönüklük*, bireyin kendine duyduğu güvenle dış çevresiyle etkileşimini rahat bir şekilde sağlamasıdır. Dışadönük bir birey grup çalışmalarına yatkın, kolay ilişki kurabilen ve sempatik olarak tanımlanabilecektir. *Duygusal Denge* (Nevrotiklik) bireyin olaylar karşısında duygularını kontrol edebilmesi ve verdiği tepkilerin tutarlılığını ifade etmektedir. *Uyumluluk* boyutu, kişinin diğerleriyle iş birliğine yatkınlığını ve en genel manasıyla diğerkamılığı ifade etmektedir. *Özdisiplin*(Sorumluluk) ise daha çok kişinin iş disiplinine ve hatta, yaşamında karşısına çıkan işlerle ilgili duyduğu öneme atıfta bulunmaktadır. Son olarak *Gelişime Açıklık* ise bireyin hayal gücü, ileri görüşlülüğü, değişime adaptasyonu ve esnekliğiyle ilgilidir.

### 3. ARAŞTIRMANIN METODOLİJİSİ

#### 3.1. Yöntem

Araştırma keşifsel türde bir araştırmadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada “kesinlikle katılmıyorum” dan başlayıp “kesinlikle katılıyorum”a doğru devam eden 5’li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan kültürel zeka ölçeği Ang, S. vd. (2007) tarafından geliştirilen 20 soruluk 4 boyutlu ölçektir. Beş faktör kişilik ölçeği Benet-Martinez ve John (1998) tarafından “Beş Faktör Envanteri” (The Big Five Inventory) ismiyle geliştirilmiş olup, 44 maddeden oluşmaktadır. Anket formunun geliştirilmesi aşamasında iki aşamalı bir yol izlenmiştir. Birinci aşamada orijinal İngilizce kaynaktan Türkçeye anket formlarının çevirisi yapılmıştır. Daha sonra çeviriden kaynaklanan anlam kayıplarının ortaya çıkmasını engellemek için

Türkçe form tekrar İngilizceye çevrilerek anketin Türkçe formunun anlam geçerliliği sağlanmıştır. Araştırmanın evrenini Edremit Körfezinde yer alan Turizm İşletme Belgeli oteller, Belediye belgeli otel işletmeleri ve A grubu seyahat acentaları oluşturmaktadır. Edremit körfezinde toplam 39 adet turizm işletme belgeli otel işletmesi, pansiyon ve özel belgeli tesis (<http://www.balikesirkulturturizm.gov.tr/>), 339 adet belediye belgeli otel işletmesi ([www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr](http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr)) ve 37 adet A grubu seyahat acentesi bulunmaktadır ([www.tursab.gov.tr](http://www.tursab.gov.tr)). Bu işletmelerde çalışan 617 personele kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılmış ve anketler yüz yüze görüşülerek gerçekleştirilmiştir.

Örneklemeden toplanan veriler için açıklayıcı faktör analizi (AFA), doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ve hipotezlerin test edilmesine yönelik regresyon analizi uygulanmıştır. Ayrıca bu yöntemlere ek olarak hemen her araştırmada kullanılan yüzde ve frekans yöntemi kullanılarak bulgular tablolaştırılmış ve yorumlar yapılmıştır. Bu analizler için verilerin çoklu normalite varsayımını karşılaması gerekmektedir. Bu varsayımın karşılanabilmesi için minimum örneklem büyüklüğünün 100 ile 150 arasında olması gerektiği ifade edilmektedir (Hair, Anderson, Tatham ve Black., 1998). Dolayısıyla gerekli örneklem büyüklüğüne ulaşılarak analizler yapılmıştır. Veriler Amos 20.0 ve SPSS 16.0 programı vasıtasıyla analiz edilmiştir.

## **3.2. Bulgular ve Analiz**

### **3.2.1. Demografik Bulgular**

Ankete Edremit Körfez bölgesinde çalışan 617 kişi katılmıştır. Katılımcıların %59.6'sı erkek ve %40.4'ü kadın iken, cevaplayıcıların %50'si 20-30 yaş aralığındadır. Evli katılımcı %50.9 ve bekar katılımcı 49.1'dir. İşletmelerindeki çalışma süresi 1-5 yıl arasında olanlar %65.5 ve işyerinde 6-10 yıl arasında çalışma süresi bulunanların oranı %25 olarak gözlemlenmiştir. Ankete katılanların %62.1'i Lise ve 32.9'u Üniversite mezundur. Son olarak yabancı dil bilgisine sahip katılımcı yüzdesi %35'dir.

### **3.2.2. Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi**

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğinin sınanabilmesi için açıklayıcı faktör analizi (AFA) ve doğrulayıcı faktör analizleri uygulanmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerden kültürel zeka ölçeğine yönelik açıklayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. İlk olarak kültürel zeka ölçeği güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonucunda bulunan Cronbach alfa değeri 0,72'tir. Verilerin faktör analizine uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity testi ile incelenmiştir. KMO değeri 0,742'dir. Barlett Sphericity testi sonuçları da anlamlıdır ( $\chi^2=756,129$ ;  $p<0,000$ ). Her iki test sonucuna bakıldığında, ölçeğe faktör analizi yapılmasının uygun olacağı görülmüştür. Analiz esnasında ortak varyans (Communality) değerlerine de bakılmıştır. Ortak varyans bir değişkenin analizde yer alan diğer değişkenlerle paylaştığı varyans miktarıdır (Hair ve diğerleri, 1998). Ortak varyans değerleri incelendikten sonra 0.50'nin altında yüklenen ifadeler ölçekten çıkarılmıştır. Analiz sırasında faktör yük değeri 0,4 ya da daha yüksek olanlar analize alınmış, faktör yük değeri 0,4'ün altında bulunan maddeler analizden çıkartılmıştır. Ayrıca, birden fazla faktörde, 0.10'dan daha az bir farkla yer alan her hangi bir madde, binişik bir madde olarak değerlendirildiğinden, bu özellikteki maddeler de ölçekten çıkartılmıştır (Karagöz ve Kösterelioğlu, 2008). Sonuç olarak başlangıçta 20 ifadeden oluşan ölçek AFA sonucunda 14 ifadeye düşürülmüş ve toplam dört faktörden oluştuğu görülmüştür. Faktörler literatürdeki dağılım dikkate alınarak bilişsel, davranışsal, üst bilişsel ve motivasyonel zeka olarak isimlendirilmiştir.

Araştırmada kullanılan beş faktör kişilik ölçeğine gerek ölçeğin yapısı gerekse literatürdeki farklı çalışmalardaki kullanım şekli dikkate alınarak doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sürecinde öncelikle uyum iyiliği değerleri değerlendirilmeye alınmıştır. Ölçeğin yeterli iyilik uyum değerlerine sahip olmaması üzerine düzeltme (modifikasyon) indekslerine bakılarak gerekli düzeltme işlemleri yapılmıştır. Analiz sürecinde gizil değişkenleri yeterli düzeyde temsil etmeyen, düşük standardize yüke sahip ve teorik değerlerinin altında t değerine sahip ( $< 1,96$ ) gözlemlenen değişkenler ölçekten çıkarılmıştır. Bu yöntemle göre yapılan değerlendirmede iyilik uyum değerleri: ki-kare/sd 2.90, RMSEA 0.051, NFI 0.861, CFI 0.885, GFI 0.924, AGFI 0.864, RMR 0.054, PNFI 0.716, IFI 0.905 ve RFI 0.853 olarak belirlenmiştir. İyilik uyum değerlerine bakıldığında modelin kabul edilebilir bir model olduğu görülmektedir. Gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda 44 ifadeden oluşan ölçek 27



ifadeye düşürülmüş ve beş faktörden oluşmuştur. Ayrıca ölçeğin ıraksak ve yakınsak analizleri gerçekleştirilmiş ve yeterli değerlere ulaşıldığı görülmüştür.

### 3.2.3. Regresyon Analizi Sonuçları

Beş faktör kişilik özelliklerinin kültürel zekanın alt boyutlarından bilişsel zeka boyutu üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Gerçekleştirilen regresyon analizi sonucunda, beş faktör kişilik özelliklerinin alt boyutlarından olan açıklık ve duygusal denge'nin bilişsel zeka üzerinde (sırasıyla  $\beta=0,26$   $p=0,001$ ;  $\beta=0,21$   $p=0,001$ ) pozitif yönlü anlamlı bir etkisi tespit edilmiştir. İkinci olarak beş faktör kişilik özelliklerinin kültürel zekanın alt boyutlarından davranışsal zeka boyutu üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Gerçekleştirilen regresyon analizi sonucunda, beş faktör kişilik özelliklerinin alt boyutlarından olan uyumluluk, açıklık ve duygusal dengenin, davranışsal zeka üzerinde (sırasıyla  $\beta=0,12$   $p=0,01$ ;  $\beta=0,22$   $p=0,001$ ;  $\beta=0,10$   $p=0,018$ ) pozitif yönlü anlamlı bir etkisi tespit edilmiştir. Daha sonra beş faktör kişilik özelliklerinin kültürel zekanın alt boyutlarından üst bilişsel zeka boyutu üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Gerçekleştirilen regresyon analizi sonucunda, beş faktör kişilik özelliklerinin alt boyutlarından olan uyumluluk, sorumluluk ve duygusal dengenin üst bilişsel zeka üzerinde (sırasıyla  $\beta=0,17$   $p=0,01$ ;  $\beta=0,14$   $p=0,008$ ;  $\beta=0,14$   $p=0,002$ ) pozitif yönlü anlamlı bir etkisi tespit edilmiştir. Son olarak beş faktör kişilik özelliklerinin kültürel zekanın alt boyutlarından motivasyonel zeka boyutu üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Gerçekleştirilen regresyon analizi sonucunda, beş faktör kişilik özelliklerinin alt boyutlarından olan dışa dönüklük, açıklık ve duygusal denge'nin motivasyonel zeka üzerinde (sırasıyla  $\beta=0,10$   $p=0,02$ ;  $\beta=0,16$   $p=0,002$ ;  $\beta=0,15$   $p=0,001$ ) pozitif yönlü anlamlı bir etkisi tespit edilmiştir.

## 4. SONUÇ

Bu araştırmada beş farklı kişilik özelliğinin kültürel zeka boyutları üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Kişilik özelliklerinin her birinin farklı olarak ele alındığı çalışmada her bir kişilik özelliğinin farklı kültürel zeka boyutları üzerinde etkisi tespit edilmiştir. Kişilik özelliklerinden duygusal dengenin, kültürel zeka boyutlarının tümünü pozitif etkilediği analiz sonucunda ortaya çıkan önemli

bulgulardan birisidir. Duygusal açıdan dengeli çalışanların istihdamı ile birlikte çalışanların müşterilerle daha pozitif kültürel etkileşimler kurabileceği söylenebilir. Kişilik özelliklerinden açıklık, dört kültürel zeka boyutundan üçünü (bilişsel, davranışsal ve motivasyonel) pozitif ve anlamlı etkilemektedir. Uyumluluk kişilik özelliği davranışsal ve üst bilişsel kültürel zekayı pozitif ve anlamlı etkilemektedir. Kişilik özellikleri arasında kültürel zeka alt boyutlarını en az etkileyenler sorumluluk ve dışadönüklük kişilik özellikleridir. Sorumluluk ve dışadönüklük kişilik özellikleri sırasıyla üst bilişsel ve motivasyonel kültürel zekayı etkilemektedir.

Araştırma sonuçlarına göre kişilik özelliklerinin kültürel zeka üzerindeki farklı etkileri tespit edilmiştir. Bu durum personel istihdamında kişilik özelliklerinin önemini ortaya koymaktadır. Özellikle personelin seçimi aşamasında kişilik testlerinin uygulanarak uygun kişilik özelliklerine sahip personelin işe alımıyla birlikte, işletme çalışanlarının toplam kültürel zekası arttırılacaktır. Bunun yanında mevcut çalışanların kültürel zeka düzeylerinin arttırılması için insan kaynakları yöneticilerinin koordineli çalışmaları ile kültürel zeka eğitimleri önem kazanacaktır. İşletmede boşalan pozisyonlara kişilik özellikleri olarak uyum gücü yüksek, iletişim yönü kuvvetli, yeniliklere açık, tecrübe sahibi ve yabancı dil bilgisi olan kültürel zekası yüksek çalışanların istihdam edilmesi doğru bir insan kaynakları yönetimi ile gerçekleştirilebilir.

Bu araştırma ağırlıklı olarak yerli turistlere hizmet veren turizm işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda ağırlıklı olarak yabancı turistlerin konakladığı destinasyonlarda yer alan turizm çalışanlarının örnekleme dahil edilmesi farklı sonuçların ortaya çıkmasına neden olabilir. Ayrıca bu çalışma deniz-kum-güneş turizminin hakim olduğu bir turist örnekleminde uygulanmıştır. Farklı turizm türlerinin bulunduğu diğer destinasyonlarda çalışmalar gerçekleştirilerek karşılaştırmalar yapılabilir. Araştırmanın kısıtlarından ilki, literatürde kişilik özelliklerinin kültürel zeka boyutları üzerindeki etkisine yönelik çalışmaya rastlanılmadığından dolayı çalışma sonuçlarının kıyaslanmasının yapılamamış olmasıdır. Ayrıca zaman ve maliyet gibi nedenlerinden dolayı araştırma sadece Edremit körfezinde yer alan üç ilçedeki turizm çalışanlarıyla sınırlı tutulmuştur. Bir diğer kısıt ise çalışmanın kolayda örnekleme yöntemiyle gerçekleştirilmiş olmasıdır. Bu nedenlerden dolayı çalışma sonuçları genellenememektedir.

## KAYNAKÇA

Akova, O., Sarıışık, M., Akbaba, a., (2007) “Seyahat Acentalarında İşgören Bulma ve İşgören Seçme Yöntemlerine Yönelik Bir Araştırma”, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, (6), 275-296.

Ang, S., Van Dyne, V., L., (2008) “Conceptualization of Cultural Intelligence: Definition, Distinctiveness, and Nomological Network”, İçinde Ang, S ve Van Dyne, L.(ed.) Handbook on Cultural Intelligence: Theory, Measurement and Applications, NY: M.E. Sharpe, Armonk.

Ang, S., Van Dyne, V., L., ve Koh, C., (2006) “Personality Correlates of the Four Factor Model of Cultural Intelligence”, Group and Organization Management, 31:100–123.

Arbak, Y., Uyguç, N., Duygulu E., ve Çıraklar, N., (1998) ”İş ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Üç Temel Varsayım Altında İncelenmesi”, Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 13(2): 193-204.

Arkonaç, S., A., (1998) “Psikoloji Zihin Süreçler Bilimi”, Alfa Yayıncılık, 2.Baskı, İstanbul.

Benet-Martinez, Veronica and John, Oliver P. (1998) 'Los Cinco Grandes Across Cultures and Ethnic Groups' Journal of Personality and Social Psychology, Vol.75, No:3, P:729-750

Borgatta, E. F. (1964). The structure of personality characteristics. *Behavioral Science*, 9, 8-17.

Costa, P.,T., Jr., ve McCrae, R., R., (1992) “Revised NEO personality inventory (NEO PI-R) and new five-factor inventory (NEO FFI) professional manual” Odessa, FL: Psychological Assessment Resources

Costa, P. T. ve McCrae, R. R. (1995). Domains and facets: Hiyerarchical personality assessment using the revised neo personality inventory. *Journal of Personality Assessment*, 64 (1), 21-50.

Costa P.,T., Mccrae R., R., (1997) “Stability and change in Personality Assessment: the Revised NEO Personality Inventory in the year 2000”, *J Pers Assess*, 68: 86-94.

Deniz, Arzu ve Erciş Aysel. (2010) 'Kişilik Özellikleri, Hedonik ve Rasyonel Fayda, Marka Duygusu ve Marka Bağlılığı Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma', *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:24, Sayı:2, S;141-165

Dımanche, F., (1994) “Cross-Cultural Tourism Marketing Research: An Assessment and Recommendations for Future Studies”, Uysal, M. (ed.) *Global Tourist Behaviour*, ss. 123-134, New York: International Business Press.

Earley, P., C., ve Ang, S., (2003) “Cultural Intelligence: Individual Interactions Across Cultures”, *Stanford University Press*, PaloAlto.

Eren E., 2000, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayınevi, İstanbul

Goldberg, L. R. (1990). An alternative description of personality: The big-fi ve factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 1216-1229.

Griffer, M., R., ve Perlis S., M., (2007) “Developing Cultural Intelligence in Preservice Speech-Language Pathologists and Educators”, *Communication Disorders Quarterly*, 29 (1), 28-29.

Huff Kyle C., Song P., Gresch E. B. (2014). Cultural intelligence, personality, and cross-cultural adjustment: A study of expatriates in Japan, *International Journal of Intercultural Relations* 38 (2014) 151–157

Norman, W. T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66, 574-583.

Rahımı, G., Razmı, A., Damırch, Q., V., (2011) “The Role of Cultural Intelligence in Achievement of Iran’s Small and Medium Enterprise Managers”, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(5), 721-722.

Somer, O., (1998) “Beş Faktör Kişilik Modeli”, *Türk Psikoloji Yazıları*, 1 (2), 35-62.

Subramaniam, R., R., ve Kumar, N., C., (2008) “A Review On Individual Differences And Cultural Intelligence” *Journal of Social Sciences* 4 (4): 320-328.

Şahin, F., Sait Gurbuz S., and, Köksal O. (2014). Cultural intelligence (CQ) in action: The effects of personality and international assignment on the development of CQ. *International Journal of Intercultural Relations* 39 (2014) 152–163

Tezcan Mahmut, (1997), *Türk Kişiliği Ve Kültür-Kişilik İlişkileri*, T.C. Kültür Bakanlığı Kültür Eserleri Dizisi, No.191 Ankara

Yeşil, S., (2009) “Kültürel Farklılıkların Yönetimi ve Alternatif Bir Strateji: Kültürel Zeka”, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 11(16): 100-131.

Yiğit, R., M., Deniz, E., (2012), “Polislerin İletişim Becerilerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ve Empatik Eğilimlerine Göre İncelenmesi” *Polis Bilimleri Dergisi* Cilt:14 (3), 67-84.

Zel Uğur, (2001), “Yönetimde Kişilik ve Kişilik Özellikleri”; *Yönetim ve Organizasyon (İçinde)*, Editör: S. Güney, Nobel Yayınları, Ankara

Dyne, L., V., ve Ang S., (2005) “Cultural Intelligence: An Essential Capability for Individuals in Contemporary” *Organizations*, Global EDGE, <https://globaledge.msu.edu/newsAndViews/views/papers/culturalIntelligence.pdf> (04.02.2013).

<http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/TR,9861/belediye-belgeli-tesis-envanteri.html> (Erişim Tarihi:01/08/2014)