



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 9 Sayı: 46 Volume: 9 Issue: 46

Ekim 2016 October 2016

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

## OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN ÖRGÜTSEL TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ THE EFFECT OF PERSONAL FEATURES OF HOTEL BUSINESSES' EMPLOYEES ON ORGANISATIONAL BURNOUT

Oğuz TAŞPINAR\*  
Erdem TEMELOĞLU\*\*

### Öz

Turizm sektörü emek yoğun bir sektördür. Emek yoğun olan sektörlerde diğer sektörlerle göre çalışanların psikolojik tutumları daha fazla önemlidir. Örgütsel tükenmişlik, çalışanların iş başarısını düşüren en önemli faktörlerden biridir. Her bireyin kişilik özelliği de farklıdır. Kişilik özellikleri birçok örgütsel yönetim konularında etkili olmaktadır. Bu noktadan hareketle, bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan personelin kişilik özelliklerinin örgütsel tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemektir. Söz konusu amaç çerçevesinde, İstanbul'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan toplam 368 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, uyumluluk ve duygusal denge kişilik özelliğine sahip otel çalışanlarının duygusal tükenmeye daha açık bireyler oldukları, yeniliklere açık olma kişilik özelliğine sahip otel çalışanlarının duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarındaki tükenmişliğe daha açık oldukları ve sorumluluk kişilik özelliğine sahip otel çalışanlarının ise kişisel başarısızlık boyutundaki tükenmişliğe daha açık oldukları tespit edilmiştir. Diğer taraftan, dışadönüklük kişilik özelliğine sahip otel çalışanlarının ise tükenmişliğin herhangi bir boyutundan etkilenmeyen bireyler olduğu ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik, Kişilik, Otel İşletmeleri.

### Abstract

Tourism is a business sector which demands lot of labour. For this kind of business sectors psychological situation of workers are more important than the other ones. Organisational burnout is one of the most important factors which decreases the success rate of employees. Also, every person has different personal features. Personal features are significant for organisational management issues. Thus, this research aims to designate the effect of personal features of hotel businesses' employees on organisational burnout. In this regard, 368 employees who works at four and five stars hotel businesses in İstanbul are conducted with a poll. As a result of the research, it is discovered that employees who have compatibility and emotional balance features are more vulnerable to the emotional burnout while others who are open to new ideas are tend to be insensitive and vulnerable to burnout in terms of personal failure. In addition to this, employees who have a responsible nature are vulnerable to burnout in terms of personal failure and employees who have outgoing nature do not affected by burnout in any level.

**Keywords:** Burnout, Personality, Hotel Management.

### 1. Giriş

İş hayatı insan yaşamının önemli bir bölümünü kapsamaktadır. Kişiler hayatlarının büyük bir bölümünü işte ve işle ilgili faaliyetlerini değerlendirerek geçirirler. Bu doğrultuda kişinin fiziksel ve ruh sağlığı iş hayatıyla yoğun bir ilişki içerisinde. Bireylerin faaliyetlerinin özgün yapısı ve amacından ayrılması ve hizmet sağladığı kişilere artık fayda sunamıyor olması ya da ağır stres ve aşırı doyumsuzluğa tepki olarak bireyin kendini ruhsal anlamda yaptığı işten uzaklaştırması olarak açıklanan tükenmişlik kavramı, karşımıza daha çok hizmet endüstrisinde çıkmaktadır. Hizmet endüstrisinde insan varlığının çok önemli bir yere sahip olduğu düşünüldüğünde bu durum sağlanan hizmeti ve doğrultusunda hizmetin kalitesini de olumsuz bir şekilde etkilemektedir (Kaçmaz, 2005: 29). Tükenmişlik, örgüt ve birey açısından ağır ve ciddi sonuçları doğuracağı için engellenmesi gereken bir durum olarak görülmektedir. Araştırmacılar tükenmişliği, beklentiler, tutumlar ve algulamaları kapsayan, bireysel düzeyde meydana gelen, ruhsal bir yaşantı olduğu görüşünde fikir birliğine varmıştır (Avşaroğlu ve Deniz, 2005: 116).

Kişilik, davranışsal açıdan, kişinin zihinsel ve fiziksel farklılıklarının tümünün kendi davranış biçimlerine ve hayatına yansımalarıdır. Bireyler arasında bazı benzerlikler görülse bile, kişilik kavramı, bireyler arası farklılıklardan doğmuş bir olgudur (Eroğlu, 1998: 139).

Otel işletmelerindeki çalışanlar da birbirinden farklı kişiliklere, dolayısıyla birbirinden farklı beklenti, tutum ve davranış sergilemektedir. Otellerde ziyaretçilere hizmet sağlanabilmesi için farklı kişiliklere sahip bireylerin ekip olarak ya da bireysel olarak uyum içinde hareket etmeleri gerekmektedir. Farklı kişiliklere sahip bireylerin uyumlu hareket etmesi her anlamda olumlu sonuçlandırığı görülmektedir.

\* Öğr. Gör.Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Ayvacı Meslek Yüksekokulu, oguztaspinar@comu.edu.tr

\*\* Öğr. Gör.Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Ayvacı Meslek Yüksekokulu, etemeloglu@comu.edu.tr.

Fakat iş görenlerin yaşadığı sıkıntılar gerek iş ortamını gerek bireyi negatif yönde etkilemekte ve bu bağlamda örgüt yapısına zarar vermektedir. Bu sıkıntılarının en önemlilerinden tükenmişlik sendromu örgüt içinde çözümlenmesi gereken bir sorun olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan personelin kişilik özelliklerinin örgütsel tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemektir Aynı zamanda, bu çalışma otel işletmelerinde çalışanların kişilik özellikleri ve tükenmişlik durumları hakkında genel bilgiler ortaya koymuş olacaktır.

## **2. Literatür Taraması**

### **2.1. Örgütsel Tükenmişlik**

Tükenmişlik kavramı ilk olarak karşımıza 1970'li yıllarda, bireylerle ilişkileri yoğun olan mesleklere ait bir sendromu açıklamak için kullanılmıştır. Freudenberger (1974) ilk kez ortaya çıkarılan tükenmişlik tanımı, sonraki yıllarda Maslach ve Jackson (1982) tarafından geliştirilmiştir. Tükenmişlik, başarısızlık, yıpranma, fazla yüklenme neticesinde meydana gelen enerji ve güç israfı ya da karşılanmayan taleplerin meydana getirdiği kişilerin iç kaynaklarında ve enerjinde tükenme durumudur (Freudenberger, 1974: 159). Kim vd., (2007, 422) göre tükenmişlik, stresin farklı boyutudur. Diğer bir tanımda tükenmişlik kavramı, yapılan işten kaynaklanan stres neticesinde meydana gelen, stresin derecesine ve zamanına göre farklılık gösteren bir tepkimedir (Daley, 1979: 375).

Maslach (1982) tükenmişliği üç boyutta değerlendirmiştir. Bu boyutları; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık olarak belirtmiştir.

#### **2.1.1. Duygusal Tükenme**

Duygusal tükenme, tükenmişlik kavramının temelini ve ilk adımı oluşturan en etkili bileşenidir. Tükenmişliğin bu boyutunda iş stresi ağır basmaktadır. Duygusal açıdan yoğun bir iş yüküne maruz kalan kişi, kendisine baskı uygulamakta ve diğer bireylerin duygusal istekleri altında kalmaktadır. Duygusal tükenme tam olarak bu duruma tepki olarak meydana gelmiştir (Bahar, 2006: 18). Birey duygusal kaynaklarının tükendiğini anlamasıyla duygusal bir yorgunluk atlatması ve çalıştığı iş yerindeki ekip arkadaşlarına eskisi gibi sorumlu davrandığı görülmemektedir. Gerginlik ve şüphe duygusunu aşamayan birey sonraki günlerde işe gitmekte zorlanmaktadır. Bu doğrultuda birey iş yerinde verimsiz, uyumsuz ve kendini problemlili bir duruma sokmaktadır (Kayabaşı, 2008: 195). Bu şartlarda, çalışan çalışma ortamında kendisini stres altında yönetecek gücü bulamaz. Dolayısıyla bireyin karşısına iki seçenek çıkar. Birey ya kendisi işten çıkacaktır ya da ruhsal bunalıma girecektir. En fazla karşılaşılan seçenek bulunduğu iş ortamını terk etmektedir (Daley, 1979: 376).

#### **2.1.2. Duyarsızlaşma**

Duyarsızlaşma, iş görenin hizmet verdiği kişilere karşı takındığı olumsuz, ilgisiz davranışlar ve duyguları açıklamaktadır (Tuğrul ve Çelik, 2002: 2). Duyarsızlaşma, bireyin sağladığı hizmetin yada ürünün müşterilerin gözünde şüphe oluşturmaya ve kaliteli olmasını sağlayan nitelikleri arka plana atması, topluma karşı aşşağılayıcı bir üslup kullanması, müşterileri kategorize etmesi ve hizmet sağladığı müşteriler ile arasına mesafe koyması biçiminde kendini gösterir (Maslach vd., 2001: 403).

#### **2.1.3. Kişisel Başarısızlık**

Kişisel başarı, problemlere karşı başarılı olma ve kendi yeterli bulma olarak açıklanmaktadır. Kişisel başarısızlık ise, bireyin kendini iş ortamında yetersiz ve başarısız olarak görmektedir. Diğer insanlar hakkında ortaya çıkarılan negatif fikirler neticesinde kişi, kendisi hakkında da negatif fikirler besler. Suçluluk, sevilme hissi ve yetersizlik duyguları, kendine saygısını kaybeden bireyi depresyona maruz bırakmaktadır (Çavuşoğlu, 2005: 26). Kişiler kendileri ile ilgili düşüncülerinin negatiflik kazanmasının sonucunda, iş hayatında ve işi gereği karşılaştığı kişilerle ilişkilerde başarısızlık ve kendini yetersiz hissetme görülmektedir. İş hayatında ilerleme gösteremediğini, aynı zamanda gerilediğini düşünen bu kişiler kendilerini suçlu olarak görmektedir (Dilsiz, 2006: 14)

## **2.2. Kişilik**

Kişiler gündelik hayatları içerisinde farklı davranışlar ve özellikler ortaya koymaktadır. Bazı insanlar gürültülü mekânlara gitmekten zevk alırken bazıları da daha sessiz yerleri tercih ederler. Aynı şekilde bazıları değişimden rahatsız olmazken bazıları ise değişimlerden çekinmektedirler. Sanata son derece ilgi duyanlar olduğu gibi sanatla alakası olmayan birçok kişi bulunmaktadır. Peki, kişilerin birbirinden farklı hareket etmesini sağlayan faktörler nelerdir? Bu soruya yanıt bulabilmek için araştırmacılar 'kişilik' kavramına başvurmaktadır. Böylece kişilik kavramı her insanda aynı şekilde var olan, ancak kişiler arasında ayırt edici bir özellik olarak meydana gelmektedir (İbrahimoglu, 2008, 92).

Kişilik üzerine yapılan araştırmalar, kişiliğin ana boyutlarını temsil eden beş faktör kişilik kuramını ortaya çıkarmıştır. Bu kuramın dört önemli dayanağı bulunmaktadır;

- Boylamsal ve gözlemciler arası araştırmalar bu beş faktörü belirtmektedir ve bunlar davranış kalıplarını meydana getirme gücünü ve etkisini zaman içinde muhafaza etmektedir.

- Her bir faktörle ilişkili olan nitelikler ve bu niteliklerin incelendiği toplumun dilinde ve kişilik sistemlerinde var olmuştur.
- Bu faktörler; farklı yaş, cinsiyet, ırk ve dil gruplarında yer almakla beraber, farklı kültürlerde değişik biçimlerde temsil edilebilmektedir.
- Kalıtsallık ispatı araştırılmaktadır (Demirkıran, 2006: 59).

Goldberg, beş faktör kişilik özellikleri yapısının insanlarda kişilik özelliklerini tanıması bakımından oldukça kuvvetli ve çevreyici bir nitelikte olduğunu ifade etmiştir. Goldberg, bu sebeple literatürde 'beş faktör' deyimini kullanan ilk bilim adamı olmuştur. Goldberg, beş faktör üzerine gerçekleştirdiği araştırmalar sonucunda, beş faktör yapısını daha da geliştirerek biri elli öteki yüz maddeden meydana gelen iki adet ölçek oluşturmuştur; İçe-dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge, entelektüel hayal gücü. Bu esnada kendi araştırmalarını geliştirmekte olan Costa ve McCrae (1985)'i kendilerinin NEO-PI adını koydukları, dışa dönüklük, nevrozizm ve deneyime açıklık boyutlarından meydana gelen kendi kişilik envanterlerini geliştirmiştir (Apple, 2011: 13-14).

### **2.2.1. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Boyutları**

#### **2.2.1.1. Dışa Dönüklük**

Bu boyutun özelliklerini temsil eden kişiler; sosyal tarafı kuvvetli, başkalarıyla birlikte olmaktan mutlu olan, konuşkan ve iddialı tiplerdir (Barrick ve Mount, 1991: 5). Aynı zamanda dışa dönük kişiler içinde buldukları durumlarda belirli bir oranda abartıya dayalı, hırslı, tutkulu ve baskın karakterlerdir. Dışa dönüklük kavramını bireyler arası etkileşimin derecesi ve kişinin niceliğinin bir değerlendirmesi olarak belirtilmektedir. Bu tanım, hareketlilik derecesi ve mutlu olabilme kapasitesini de içermektedir. Çekingenlik, verimsizlik ve soğukluk, dışa dönüklük kişilik özelliği adına düşük karakteristik özellikler olan değerlendirilirken, sosyallik, aktiflik, konuşkanlık ve insanlara yönelik olma bu kişilik özelliği için yüksek karakteristiklerdir (Trouba, 2007: 9).

Dışa dönüklük; sıcaklık (sempatik ve konuşkan-soğuk ve insanlarla mesafeli olan), girişkenlik (eğlenceli ve çok dostu olan-soğuk ve insanlarla mesafeli olan), iddiacılık (sözü dinlenen ve güçlü-mütevazi ve çekingen), canlılık (enerjik ve hareketli-sakin, yavaş ve düşünceli), maceracılık (gösterişli-tedbirli) ve pozitif duygu (güleç ve cesur-isteksiz ve durgun) boyutlarından meydana gelmektedir (Dede, 2009: 15). McCrae ve Costa (1987) yapmış oldukları araştırma sonucunda dışa dönüklü bireylerin yapısı ile ilgili altı adet sıfat ifade etmiştir. Bu sıfatları belirtmek gerekir ise;

1. Girişken
2. Aktif
3. İddialı
4. Heyecanlı
5. İyimser
6. Sıcakkanlı

#### **2.2.1.2. Duygusal Denge**

Bu faktör, sağlıklı psikoloji ve duygusal dengenin eksikliği olarak ifade edilir. Bu boyutu, bireyin kişiliğinde bulunan duygusal dengeyle ilişkili çıktılar ortaya çıkarmaktadır (Trouba, 2007: 9). Başka bir açıdan bu boyutun düşük çıkması aynı zamanda bireyin toplumda iletişim ve ilişkilerde başarılı olduğunun bir göstergesi olarak ifade edilebilir (Mount, 1998: 148). Kişiler yoğun stres ve baskı altında kaldıkları şartlarda, bu boyuta uygun davranış modellerine uygun hareket etmektedir (Perry, 2003: 5).

Duygusal denge durumu, başka bir ifadeyle kişilerin yaşama ve hayatın ortaya koyduğu koşullara pozitif yaklaşımlarını temsil etmektedir. Sinirlilik, kendine güvenme, utangaçlık, karamsarlık gibi özellikler bu faktörün kapsamı içerisinde düşünülmektedir. Duygusal dengenin pozitif yanında; incelik, kibarlık, saygınlık, güvenilirlik, rahatlık, yumuşak kalplilik ve vicdan gibi nitelikler bulunmaktadır. İnsanların kişilik özelliklerinden duygusal denge boyutu, kişilerarası ilişkilerde en temel faktörlerden biridir (Kaşlı, 2009: 26). Araştırmacılar yönetimim aşamasında faaliyet gösteren kişilerin mutlaka duygusal istikrar boyutunda olumlu özellikler taşıması gerektiğini savunmaktadır (Zel, 2001: 419). McCrae ve Costa (1985) gerçekleştirdiği araştırmaların neticesinde duygusal denge ile ilgili altı temel nitelik belirtmiştir. Bu nitelikler şu şekilde sıralanabilir;

1. Kuşkulu
2. Düşmanca hislere sahip
3. Depresif
4. Kendinin farkında
5. Düşüncesiz
6. Kırılgan

#### **2.2.1.3. Uyumluluk**

Uyumluluk kişilik özelliklerine sahip olan kişiler, diğer kişilere nazaran; yapılan faaliyetlerde daha fazla işbirliği yanlısı, sosyal ilişkilerde nazik, sevecen, esnek, arkadaş canlısı, rekabet ve mücadele etmektense beraber hareket etmeyi tercih eden bireylerdir (Moody, 2007: 28). Uyumluluk özelliğine ağır basan kişiler, yardımsever nitelikleri ile daha çok ön plana çıkmaktadırlar, bu kişilik özelliği zayıf olan kişiler ise yukarıda bahsedilen niteliklerin tam tersi olarak, meydana gelen durumlar karşısında muhalif, eleştirel bir bakış açısına sahip, uyumsuz ve kavgacı karakterlerdir (Perry, 2003: 5). Uyumluluk kişilik özelliğinin diğer önemli bir özelliği ise bu niteliklere olağanüstü bir şekilde sahip olan kişiler, sosyal kabul görmeye son derece bağımlı ve kendini uygun biçimde ifade edebilme yeteneği hususunda yetersiz kişiler olabilirler (Bernardin, Cooke ve Villanova, 2000: 234).

Somer (1998); uyumluluk kişilik özelliğini incelik, esneklik, sıcakkanlılık, merhametlilik, zariflik, vicdanlılık ve saygılı olmak gibi özellikleri kapsayan bir boyut olarak ifade etmiştir. Uyumluluk boyutunun zıttı olarak görülen özellikler ise; hırçınlık, düşmanca hareket etme, huysuzluk ve şüphecilik olarak belirtilmiştir. McCrae ve Costa (1992) göre; uyumluluk özellikleri de bireyler arası ilişkilerde dışa dönüklük özelliklerine benzer bir biçimde bir takım fırsat avantajları meydana gelmektedir. Farklı bir açıdan bakıldığında uyumluluk kişilik özellikleri içerisinde yer alan, işbirliğine, hem fikir olmaya, insanlara yardımcı olmaya eğilimli olmak gibi nitelikler, kişileri birbirleri arasındaki etkileşimde başarılı hale getirmektedir (Cutchin, 1998: 18).

McCrae ve Costa (1992) yapmış oldukları araştırmalarının sonucunda uyumluluk kişilik yapısı ile ilgili altı adet temel sıfat ifade etmiştir. Bu sıfatlar şu şekilde belirtilmektedir;

1. Güvenilir
2. Dürüst
3. Diğergam
4. Uyumlu
5. Alçak gönüllü
6. Yumuşak huylu (Shaye, 2009: 8)

#### **2.2.1.4. Sorumluluk**

Sorumluluk özelliğine sahip olan kişilerin diğer kişilere göre daha dürüst, güvenilir, özen ve azimli yanlarının ön plana çıktığını, sorumluluğa sahip olmayan kişilerin ise sorumsuz, güvenilmez, üşengeç, umursamaz, özensiz gibi niteliklerin daha ön plana çıktığı belirtilmiştir (Church, 1993: 10). Ancak bu kişilik özelliğinin hem ilerletici hem geriletici nitelikleri de içermektedir. Bu özelliğin ilerletici tarafı, başarı gereksinimi ve çalışma azminde karşılaşıldığı, geriletici tarafı ise, ahlaki özen ve önlem alma özelliklerinde ortaya çıktı ifade edilmektedir (Somer vd., 2002: 20). Bu boyuttaki niteliklere sahip bireylerin bir yere bağlı olmadan hareket etmeyi sevmelerine karşın, çalışma ortamında ekip ruhuna inanan kişiler olduğu bilinmektedir (Kaşlı, 2009: 26).

Bu kişilik özelliğinin olumlu yanları ısrarcılık, güvenilirlik, ciddiyet gibi nitelikler temsil ederken olumsuz yanlarını ise unutkanlık, tembellik ve bencillik gibi nitelikler açıklamaktadır (Bishop, 1997: 17). McCrae ve Costa, (1992) gerçekleştirdikleri araştırmaların sonucunda sorumluluk kişilik yapısı ile ilgili altı temel nitelik belirtmişlerdir. Bu nitelikler şu şekilde sıralanabilir;

1. Çalışma ahlakına sahip
2. Yetenekli
3. Düzenli
4. İleri görüşlü
5. Başarı için mücadele ruhuna sahip
6. Disiplinli

#### **2.2.1.5. Yeniliklere Açık Olma (Açıklık)**

Açıklık özelliğine sahip olan kişiler akıllı, hayal dünyası geniş, sanata yatkın, meraklı ve bilgi sahibi olarak açıklanabilecek bireylerdir (Church, 1993: 10). Bu boyut, araştırmacıların üzerinde en az fikir birliğinde oldukları boyuttur. Bu özellikler bazı araştırmacılara göre bilinç, diğer araştırmacılar açısından kültür ve başka araştırmacılar açısından da deneyime açıklık olarak ifade edilmektedir (Somer vd., 2002: 23). Bu özelliğe sahip kişilerin en belirgin özellikleri arasında; analitiklik, karmaşıklık, meraklılık, özürlük, yaratıcılık, serbestlik, güncel, orijinallik, kuvvetli hayal gücü, zengin ilgi alanlarına sahip olma, yürekli olma, değişime açık, sanata ilişkin ve açık fikirlilik gibi nitelikler söylenebilmektedir (Zel, 1999: 16).

Deneyime açık olmayan bir kişi, ilgi ve merakını kısıtlı bir alanda tutmakta ve fikirlerinde daha pragmatik ve yalın bir davranışla göstermektedir. Aynı biçimde, bu kişilerin toplumda ilişkiler konusunda oldukça geleneksel tutumlara sahip, kuralcı, itaatkar kişiler olduğu bilinmektedir (Feist, 1998). Deneyime açıklık kişiler, modern ve özgür düşüncelere sahiptirler. Deneyime kapalı olan kişiler ise tradisyonel ve yeni olan yerine bilineni seçen kişilerdir. Bu kişilik özelliğini yaratıcı sanatçılarda ve yenilikçi araştırmacılar

görülmektedir (Camgöz, 2009: 65). McCrae ve Costa, (1992) yapmış oldukları araştırmalar neticesinde açık kişilik yapısı ile alakalı altı adet temel nitelik belirtmişlerdir. Bu nitelikler şu şekilde sıralanabilir;

1. Hayalperest
2. Estetik
3. Duygusal
4. Hareketli
5. Fikir sahibi
6. Değer sahibi

### 3. Araştırmanın Metodolojisi

#### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

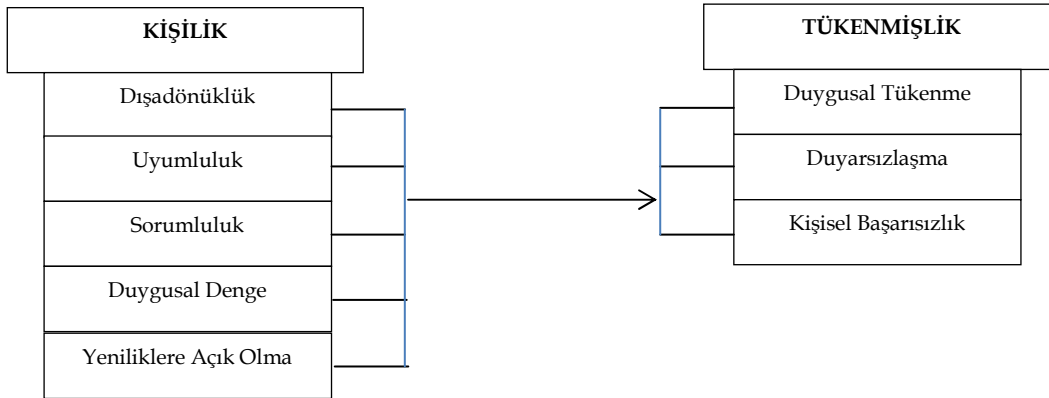
Bu çalışmanın temel amacı, otel işletmelerinde çalışan personelin kişilik özelliklerinin örgütsel tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemektir. Belirlenen bu amaç çerçevesinde, araştırmanın evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personel oluşturmaktadır. Çalışmada zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik nedenlerinde dolayı uygulama alanı sınırlandırılarak örnekleme yöntemine gidilmiştir. Belirlenen uygulama alanında, "kota örnekleme yöntemi" kullanılmıştır. Buna göre, çalışmanın amacı ve sınırlılıkları doğrultusunda toplam 368 dört ve beş yıldızlı otel çalışanına anket uygulanmıştır.

Araştırma türüne uygun olarak ikincil verilerin taraması ve değerlendirilmesi yapılmış ve buna göre bir anket formu geliştirilmiştir. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde, turizm sektöründe çalışanların kişilik özelliklerini belirlemek amacıyla Goldberg (1992) tarafından geliştirilen "Beş Faktör Kişilik Ölçeği" kullanılmıştır. Söz konusu ölçekte, beş farklı kişilik türü bulunmaktadır. Bunlar; dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge ve yeniliklere açık olmadır. Anketin ikinci bölümünde, turizm sektöründe çalışan personelin örgütsel tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır. Söz konusu ölçekte, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık olmak üzere üç boyut bulunmaktadır. Anketin son bölümünde ise, çalışanların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla sekiz adet kapalı uçlu soru yer almaktadır.

#### 3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırma modeli, "araştırma amacına uygun ve ekonomik olarak verilerin toplanması ve çözümlenebilmesi için gerekli koşulların düzenlenmesi" olarak tanımlanmaktadır (Karasar, 2008, 76). Buna göre, aşağıda yer alan araştırma modeli, bu araştırma sonucunda ulaşılmak istenen amaca uygun olarak şekillendirilmiş olup; nicel verilerin sağlıklı ve rasyonel bir biçimde değerlendirilmesini sağlayacaktır. Bu kapsamda, şekil 1'de gösterilen araştırma modeli geliştirilmiştir.

Şekil 1: Araştırmanın Modeli



Hipotez; "araştırmayı sonuca götüren çok önemli bir yol gösterici olup, araştırılan konuyla ilgili olarak öne sürülen doğruluğu ve yanlışlığı henüz denenmemiş bir ifade" olarak tanımlanmaktadır (Yüksel ve Yüksel, 2004, 36). Şekil 1'de gösterilen araştırma modeli kapsamında ortaya konan hipotezler şunlardır:

H1: Dışadönüklük alt boyutunun duygusal tükenme alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H2: Uyumluluk alt boyutunun duygusal tükenme alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H3: Sorumluluk alt boyutunun duygusal tükenme alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H4: Duygusal Denge alt boyutunun duygusal tükenme alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H5: Yeniliklere Açık Olma alt boyutunun duygusal tükenme alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H6: Dışadönüklük alt boyutunun duyarsızlaşma alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H7: Uyumluluk alt boyutunun duyarsızlaşma alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H8: Sorumluluk alt boyutunun duyarsızlaşma alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H9: Duygusal Denge alt boyutunun duyarsızlaşma alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H10: Yeniliklere Açık Olma alt boyutunun duyarsızlaşma alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H11: Dışadönüklük alt boyutunun kişisel başarısızlık alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H12: Uyumluluk alt boyutunun kişisel başarısızlık alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H13: Sorumluluk alt boyutunun kişisel başarısızlık alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H14: Duygusal Denge alt boyutunun kişisel başarısızlık alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H15: Yeniliklere Açık Olma alt boyutunun kişisel başarısızlık alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

Araştırma modelinde etki düzeyleri çoklu regresyon analizi ile test edilmiştir. Ayrıca, kişilik ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır

#### 4. Verilerin Analizi

##### 4.1. Demografik Faktörler

Tablo 1’de araştırmaya katılan otel çalışanlarının demografik özelliklerine, çalışma sürelerine ve görev yaptıkları departmanlara ilişkin dağılımlar yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Demografik Özellikler		f	%
Cinsiyet	Erkek	234	63,6
	Kadın	134	36,4
Yaş	19 ve altı	22	6,0
	20 - 29	158	42,9
	30 - 39	108	29,3
	40 - 49	70	19,0
	50 ve üzeri	10	2,7
Medeni Durum	Bekar	192	52,2
	Evli	176	47,8
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	70	19,0
	Lise	188	51,1
	Önlisans	72	19,6
	Lisans	34	9,2
	Lisansüstü	4	1,1
Aylık Gelir Düzeyi	1000 TL ve altı	24	6,5
	1001 - 2000	276	75,0
	2001 - 3000	46	12,5
	3001 TL ve üzeri	22	6,0
Şuan Görev Yaptığınız Otelde Ne Kadar Süredir Çalışıyorsunuz?	1 yıl ve altı	92	25,0
	2 yıl	92	25,0
	3 yıl	54	14,7
	4 yıl	32	8,7
	5 yıl	20	5,4
	6 yıl ve üzeri	78	21,2
Turizm Sektöründe Ne Kadar Süredir Çalışıyorsunuz?	1 - 3 yıl	110	29,9
	4 - 6 yıl	92	25,0
	7 - 9 yıl	40	10,9
	10 - 12 yıl	54	14,7
	13 yıl ve üzeri	72	19,6
Şuan Görev Yaptığınız Departman	Servis ve Bar	124	33,7
	Mutfak	66	17,9
	Önbüro	64	17,4
	Kat Hizmetleri	50	13,6

	Teknik Servis	16	4,3
	Diğer	48	13,0

Bu sonuçlara göre, katılımcıların %63,6'sı erkeklerden, %36,4'ü kadınlardan oluşmaktadır. Bu kişilerin, %42,9'u 20-29, %29,3'ü 30-39, %19,0'u 40-49 yaş aralığındadır. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde, %52,2'si bekarlardan %47,8'i evlilerden oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumları lise mezunu olanlar %51,1, önlisans mezunu olanlar %19,6 ve ilköğretim mezunu olanlar %19,0 şeklinde sıralanmaktadır. Katılımcıların %75'i 1001-2000 TL aralığı düzeyinde aylık gelir grubuna sahip iken %12,5'i 2001-3000 TL aralığında aylık gelire sahiptirler. Şuan göre yaptığınız otelde ne kadar süredir çalışıyorsunuz? sorusuna katılımcıların %25'i 1 yıl ve altı, yine %25'i 2 yıl, %21,2'si 6 yıl ve üzeri süredir çalıştıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %29,9'u 1-3 yıl, %25'i 4-6 yıl, %10,9'u 7-9 yıl ve %14,7'si 10-12 yıl süre aralığında turizm sektöründe çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Son olarak, katılımcıların, %33,7'si servis ve bar, %17,9'u mutfak, %17,4'ü önbüro, %13,6'sı kat hizmetleri, %4,3'ü teknik servis ve %13,0'ı diğer departmanlarda (halkla ilişkiler, insan kaynakları, animasyon gibi) görev yaptıkları ortaya konmaktadır.

#### 4.2. Kişilik İle Örgütsel Tükenmişlik İlişkisi

Tablo 2'de beş faktör kişilik özelliği alt boyutları ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 2: Kişilik Özellikleri ve Alt Boyutları İle Örgütsel Tükenmişlik ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi

Boyutlar	Pearson Korelasyon Katsayısı	Dışadönüklük	Uyumluluk	Sorumluluk	Duygusal Denge	Yeniliklere Açık Olma	Genel: Kişilik Özellikleri	Belirtme Katsayısı R <sup>2</sup>
Duygusal Tükenme	r	0,086	0,238	0,041	0,148	0,081	0,179	0,032
	p	0,099	0,000***	0,430	0,004*	0,122	0,001**	
Duyarsızlaşma	r	0,071	0,101	0,072	0,135	-0,025	0,110	0,012
	p	0,172	0,053	0,166	0,009*	0,636	0,036*	
Kişisel Başarıda Düşme Hissi	r	0,258	0,318	0,413	0,104	0,415	0,428	0,183
	p	0,000***	0,000***	0,000***	0,046*	0,000***	0,000***	
Genel: Tükenmişlik	r	0,209	0,344	0,260	0,192	0,251	0,366	0,133
	p	0,000***	0,000***	0,000***	0,000***	0,000***	0,000***	

\*\*\*:p<0,001 \*\*:p<0,01 \*:p<0,05

Tablo 2'deki sonuçlar değerlendirildiğinde, kişilik ile örgütsel tükenmişlik arasında, 0,001 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki vardır. Diğer bir ifade ile, kişilik ile örgütsel tükenmişlik arasındaki "Pearson Korelasyon Katsayısı (r)" anlamlıdır (p<0,001).

Tablo 2'deki sonuçlara göre, duygusal tükenme ile uyumluluk, duygusal denge; duyarsızlaşma ile duygusal denge; kişisel başarısızlık ile dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge ve yeniliklere açık olma kişilik özellikleri arasında önemli bir ilişki bulunmuştur.

#### 4.3. Hipotezlerin Testi

Araştırmada, beş faktör kişilik modeli ve tükenmişlik olarak iki değişken incelenmektedir. Beş faktör kişilik modeli beş boyutlu, tükenmişlik ise üç boyutlu olduğu birçok çalışmada belirtilmektedir. Bu noktadan hareketle, beş faktör kişilik modeli ölçeğinin her bir boyutunun tükenmişlik ölçeğinin genelinden ve üç alt boyutundan etkilendiği varsayılarak dört farklı regresyon modeli oluşturulmuştur.

##### 4.3.1. Kişilik Özelliklerinin Alt Boyutları İle Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu Arasındaki Regresyon Analizi

Bu bölümde, beş faktör kişilik özelliği alt boyutlarının tükenmişliğin ilk alt boyutu olan duygusal tükenme üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Tablo 3'te duygusal tükenme bağımlı değişken, beş faktör kişilik modelinin alt boyutları bağımsız değişken olarak ele alınmıştır.

Tablo 3: Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkisi

Model	Standardize Edilmiş $\beta$	t	p	Tolerans	VIF	Çoklu Doğrusal Bağlantı	
						Regresyon Modeline İlişkin Değerler	
Dışadönüklük	0,054	0,627	0,531	0,739	1,354	Adj.R <sup>2</sup> =0,058	F=5,533
<b>Uyumluluk</b>	<b>0,350</b>	<b>4,006</b>	<b>0,000***</b>	<b>0,680</b>	<b>1,471</b>		
Sorumluluk	-0,112	-1,197	0,232	0,672	1,488	P=0,000***	
<b>Duygusal Denge</b>	<b>0,117</b>	<b>1,988</b>	<b>0,048*</b>	<b>0,878</b>	<b>1,139</b>		
Yeniliklere Açık Olma	-0,060	-0,688	0,492	0,628	1,592		

Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenme

\*\*\*:p<0,001 \*\*:p<0,01 \*:p<0,05

Tablo 3'te belirtilen sonuçlar, oluşturulan regresyon modelinin anlamlı olduğu (F ve P değerleri) ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranının (R<sup>2</sup>) 0,058 düzeyinde olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda, uyumluluk ( $\beta=0,350$ ; P=0,000) ve duygusal denge ( $\beta=0,117$ ; P=0,048) kişilik özelliklerinin duygusal tükenme üzerinde etkili olduğu ortaya çıkarılmıştır. Dışadönüklük, sorumluluk ve yeniliklere açık

olma kişilik özelliklerinin ise duygusal tükenme üzerinde etkili olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, H1, H3 ve H5 reddedilirken, H2 ve H4 kabul edilmektedir.

Hair, Bush ve Ortinau (2003)'a göre, bir regresyon modeline birden fazla bağımsız değişken dahil edilirse, bu değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı (multicollinearity) probleminin olup olmadığı araştırılmalıdır. Bunun için Tolerans ve VIF değerlerinin incelenmesi yeterli olacaktır. Eğer çoklu bağlantı problemi yoksa, tolerans değerleri sıfırdan uzaklaşmalı ve VIF değerleri de yukarıdan 1'e doğru yaklaşmalıdır. Ayrıca, tolerans değerlerinin 0,10'un altında olması ve VIF değerlerinin 10'dan büyük olması çoklu doğrusal bağlantı probleminin var olduğunu gösterir (Bezirgan ve Koç,2014:925). Tablo 3 incelendiğinde, bağımsız değerlere ilişkin tolerans değerlerinin 0,10'un üzerinde olduğundan ve VIF değerlerinin 10'dan küçük olmadığından dolayı çoklu doğrusal bağlantı problemi olmadığı ifade edilebilir.

#### 4.3.1. Kişilik Özelliklerinin Alt Boyutları İle Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu Arasındaki Regresyon Analizi

Tablo 4'de, beş faktör kişilik özelliğinin alt boyutlarının tükenmişliğin ikinci alt boyutu olan duyarsızlaşma üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Tablo 4'de duyarsızlaşma bağımlı değişken, beş faktör kişilik modelinin alt boyutları bağımsız değişken olarak ele alınmıştır.

Tablo 4: Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisi

Model	Standardize Edilmiş $\beta$	t	p	Çoklu Doğrusal Bağlantı		Regresyon Modeline İlişkin Değerler
				Tolerans	VIF	
Dışadönüklük	0,083	0,923	0,357	0,739	1,354	Adj.R <sup>2</sup> =0,022
Uyumluluk	0,167	1,807	0,072	0,680	1,471	F=2,681
Sorumluluk	0,058	0,589	0,556	0,672	1,488	
Duygusal Denge	0,119	1,917	0,056	0,878	1,139	P=0,021*
<b>Yeniliklere Açık Olma</b>	<b>-0,196</b>	<b>-2,102</b>	<b>0,036*</b>	<b>0,628</b>	<b>1,592</b>	

Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma

\*\*\*:p<0,001 \*\*:p<0,01 \*:p<0,05

Tablo 4'de belirtilen sonuçlar, oluşturulan regresyon modelinin anlamlı olduğu (F ve P değerleri) ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranının (R<sup>2</sup>) 0,022 düzeyinde olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda, yeniliklere açık olma ( $\beta=-0,196$ ; P=0,036) kişilik özelliğinin duyarsızlaşma üzerinde etkili olduğu ortaya çıkarılmıştır. Dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk ve duygusal denge kişilik özelliklerinin ise duyarsızlaşma üzerinde etkili olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, H6, H7, H8 ve H10 reddedilirken, H9 kabul edilmektedir. Tablo 4 incelendiğinde, bağımsız değerlere ilişkin tolerans değerlerinin 0,10'un üzerinde olduğundan ve VIF değerlerinin 10'dan küçük olmadığından dolayı çoklu doğrusal bağlantı problemi olmadığı ifade edilebilir.

#### 4.3.1. Kişilik Özelliklerinin Alt Boyutları İle Tükenmişliğin Kişisel Başarıda Düşme Hissi Boyutu Arasındaki Regresyon Analizi

Bu bölümde, beş faktör kişilik özelliğinin alt boyutlarının tükenmişliğin son alt boyutu olan kişisel başarıda düşme hissi üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Tablo 5'de kişisel başarıda düşme hissi bağımlı değişken, beş faktör kişilik modelinin alt boyutları bağımsız değişken olarak ele alınmıştır.

Tablo 5: Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kişisel Başarıda Düşme Hissi Üzerindeki Etkisi

Model	Standardize Edilmiş $\beta$	t	p	Çoklu Doğrusal Bağlantı		Regresyon Modeline İlişkin Değerler
				Tolerans	VIF	
Dışadönüklük	0,012	0,176	0,860	0,739	1,354	Adj.R <sup>2</sup> =0,236
Uyumluluk	0,136	1,886	0,060	0,680	1,471	F=23,618
<b>Sorumluluk</b>	<b>0,386</b>	<b>5,001</b>	<b>0,000***</b>	<b>0,672</b>	<b>1,488</b>	
Duygusal Denge	-0,042	-0,857	0,392	0,878	1,139	P=0,000***
<b>Yeniliklere Açık Olma</b>	<b>0,303</b>	<b>4,172</b>	<b>0,000***</b>	<b>0,628</b>	<b>1,592</b>	

Bağımlı Değişken: Kişisel Başarıda Düşme Hissi

\*\*\*:p<0,001 \*\*:p<0,01 \*:p<0,05

Tablo 5'de belirtilen sonuçlar, oluşturulan regresyon modelinin anlamlı olduğu (F ve P değerleri) ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranının (R<sup>2</sup>) 0,236 düzeyinde olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda, sorumluluk ( $\beta=0,386$ ; P=0,000) ve yeniliklere açık olma ( $\beta=-0,303$ ; P=0,000) kişilik özelliklerinin kişisel başarıda düşme hissi üzerinde etkili olduğu ortaya çıkarılmıştır. Dışadönüklük, uyumluluk ve duygusal denge kişilik özelliklerinin ise kişisel başarıda düşme hissi üzerinde etkili olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, H11, H12 ve H14 reddedilirken; H13 ve H15 kabul edilmektedir. Tablo 5 incelendiğinde, bağımsız değerlere ilişkin tolerans değerlerinin 0,10'un üzerinde olduğundan ve VIF değerlerinin 10'dan küçük olmadığından dolayı çoklu doğrusal bağlantı problemi olmadığı ifade edilebilir.



### 4.3.1. Kişilik Özelliklerinin Alt Boyutları İle Tükenmişlik Arasındaki Regresyon Analizi

Tablo 6'da, beş faktör kişilik özelliğinin alt boyutlarının genel tükenmişlik (tüm boyutlar dahil edilmiştir) üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Tablo 6'da genel tükenmişlik bağımlı değişken, beş faktör kişilik modelinin alt boyutları bağımsız değişken olarak ele alınmıştır.

Tablo 6: Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Genel Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Model	Standardize Edilmiş $\beta$	t	p	Çoklu Doğrusal Bağlantı		Regresyon Modeline İlişkin Değerler
				Tolerans	VIF	
Dışadönüklük	0,045	0,840	0,402	0,739	1,354	Adj.R <sup>2</sup> =0,138
<b>Uyumluluk</b>	<b>0,231</b>	<b>4,173</b>	<b>0,000***</b>	<b>0,680</b>	<b>1,471</b>	F=12,729
Sorumluluk	0,108	1,826	0,069	0,672	1,488	
Duygusal Denge	0,060	1,606	0,109	0,878	1,139	
Yeniliklere Açık Olma	0,041	0,739	0,461	0,628	1,592	P=0,000***

Bağımlı Değişken: Genel Tükenmişlik

\*\*\*.p<0,001 \*\*p<0,01 \*.p<0,05

Tablo 6'da belirtilen sonuçlar, oluşturulan regresyon modelinin anlamlı olduğu (F ve P değerleri) ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranının (R<sup>2</sup>) 0,138 düzeyinde olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda, uyumluluk ( $\beta=0,231$ ; P=0,000) kişilik özelliğinin genel tükenmişlik üzerinde etkili olduğu ortaya çıkarılmıştır. Dışadönüklük, sorumluluk, duygusal denge ve yeniliklere açık olma kişilik özelliklerinin ise genel tükenmişlik üzerinde etkili olmadığı tespit edilmiştir. Tablo 6 incelendiğinde, bağımsız değerlere ilişkin tolerans değerlerinin 0,10'un üzerinde olduğundan ve VIF değerlerinin 10'dan küçük olmadığından dolayı çoklu doğrusal bağlantı problemi olmadığı ifade edilebilir.

#### Sonuç ve Öneriler

Modern yaşamda, kişileri iş yerlerinde en çok olumsuz etkileyen sorunlardan biri tükenmişliktir. Tükenmişliğe maruz kalan birey iş yerinde motivasyonu azalacak ve bu durum da iş verimliliğine etki edecektir. Otel işletmeleri hizmet üreten bir sektörde bulunmalarından dolayı çalışanların iş motivasyonu, verimliliği ve etkinliği çok önemlidir. Otel işletmelerinde çalışanların kişilik özelliklerine göre örgütsel tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla İstanbul'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan toplam 368 kişiye anket uygulanmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler öncelikle korelasyon analizi ile incelenmiş ve kişilik ile örgütsel tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca, kişilik özelliği alt boyutları ile örgütsel tükenmişlik alt boyutları incelendiğinde, dışadönüklük ile kişisel başarısızlık ve genel tükenmişlik; uyumluluk ile duygusal tükenme, kişisel başarısızlık ve genel tükenmişlik; sorumluluk ile kişisel başarısızlık ve genel tükenmişlik; duygusal denge ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık ve genel tükenmişlik; yeniliklere açık olma ile kişisel başarısızlık ve genel tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buradaki en önemli noktalardan biri, duygusal denge kişilik özelliğine sahip otel çalışanları tükenmişliğe en açık olan kişilik özelliği olduğudur.

Buna ek olarak, otel işletmelerinde çalışanların kişilik özelliklerinin örgütsel tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla elde edilen veriler çoklu doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Söz konusu analiz sonucuna göre, uyumluluk ve duygusal denge kişilik özellikleri duygusal tükenmeyi, yeniliklere açık olma kişilik özelliği duyarsızlaşmayı, sorumluluk ve yeniliklere açık olma kişilik özellikleri kişisel başarısızlığı etkilememektedir. Diğer taraftan, dışadönüklük kişilik özelliği hiçbir tükenmişlik ve alt boyutlarını etkilememektedir.

Tüm bu sonular genel olarak değerlendirildiğinde, otel işletmeleri kişilik özelliklerine göre personel tercih etme yoluna gidebilir. Ayrıca, tükenmişlik açısından değerlendirildiğinde otel işletmelerinde en çok tercih edilmesi gereken kişilik özelliğine sahip personel ise dışadönük kişilik özelliğine sahip olanlardır. Günümüzde, bazı otel işletmeleri işe alım sürecinde personeline kişilik testi uygulamaktadır. Bu uygulamanın yaygınlaşması önerilmektedir.

#### KAYNAKÇA

- AVŞAROĞLU, S., Deniz, M. E. Ve Kahraman, A. (2005). "Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* S. 14, s.s. 115 - 129.
- BAHAR, E. (2006) *Tükenmişlik Sendromu: Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- BARRİCK, M. R., ve Mount, M. K. (1991). "The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis", *Personnel Psychology*, Cilt: 44, ss.1-26.
- BERNARDIN, H. J., Cooke, D. K., ve Villanova, P. (2000). "Conscientiousness and Agreeableness as Predictors of Rating Leniency" *Journal of Applied Psychology*, Cilt: 85, S. 2, s.s.232-236.
- BEZİRGAN, M. ve Koç, F. (2014). "Yerel Mutfakların Destinasyona Yönelik Aidiyet Oluşumuna Etkisi: Cunda Adası Örneği", *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt:7, Sayı:24, s.s.917-928.

- BİSHOP, W. (1997). *Questions as Interventions: Big Five Personality Factors and Perceptions of Socratic, Solution Focused and Diagnostic Questioning Styles*, Doctoral Dissertation, New York: St. John's University,
- CHURCH, M. K. (1993). *Investigation and Measurement of Personality Structure in a Non-Western Culture: Relating Indigenous Philippine Dimensions to the Big Five Model*, Doctoral Dissertation, Washington: Washington State University.
- CUTCHIN, G. C. (1998). *Relationships Between the Big Five Personality Factors and Performance Criteria for in-Service High School Teachers*, Doctoral Dissertation, Purdue University.
- ÇAVUŞOĞLU, İ. (2005). *Endüstri Meslek Liselerinde Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Bazı Kişisel Değişkenlerin Arasındaki İlişki (Bolu İli Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DALEY, M. R. (1979). "Burn-out-Smoldering Problem in Protective Services", *Social Work*, S. 24. ss. 375-379.
- DEDE, B. (2009). *Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkileri:Bankalar Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DEMİRKIRAN, S. (2006). *Özel Sektördeki Yöneticilerin ve Çalışanların Bağlanma Stilleri, Kontrol Odağı İşdoymu ve Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Araştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DİLSİZ, B. (2006). *Konya İlindeki Ortaöğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bölgelere Göre Değerlendirilmesinin Çok Değişkenlik İstatistiksel Analizi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- EROĞLU, F. (1998). *Davranış Bilimleri*, (4. Bası). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- FEIST, J., ve Feist, G. J. (2002). *Theories of Personality*, Fifth Edition, New York: The McGraw-Hill.
- FREUDENBERGER, H.J. (1974), "Staff Burn-Out", *Journal o Social Issues*, S.30, s.s.159- 165.
- GOLDBERG, L. R. (1992). "The Development of Markers for the Big-Five Factor Structure", *Psychological Assessment*, Cilt. 4, Sayı. 1, s.s. 26-42.
- HAIR, J. F. Jr., BUSH, R. P. ve ORTNAU, D. J. (2003). *Marketing Research: Within a Changing Information Environment*, The McGraw-Hill: Irwin, Second Edition
- İBRAHİMOĞLU, N. (2008). *Kişilik Özellikleri Açısından Örgüt-Kariyer Bağlılık Düzeyini Arttırmada Sosyalizasyon ve Mentor Etkisi: Bir Örgüt Geliştirme Modeli*, Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KAÇMAZ, N. (2005). "Tkenmişlik (Burnout Sendromu)", *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, S.68, ss.29-32.
- KARASAR, N. (2008). Bilimsel Araştırma Yöntemi, 10. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- KAŞLI, M. (2009). *Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkinin İncelenmesi*, Doktora Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KAYABAŞI, Y. (2008). "Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri", *Sosyal Bilimler Dergisi*, S. 220, ss 191-212.
- KIM, H. J., Shin, K. H., Umbreit, W. T. (2007). "Hotel Job Burnout: The Role of Personality Characteristics", *Hospitality Management*, S. 26, ss. 421-434.
- MASLACH, C., Jackson S.E. (1981), "The Measurement Of Experienced Burnout", *Journal Of Occupation Behaviour*, S. 2, s.s. 99-113.
- MASLACH, C., Schaufeli, W. B. Leiter, M. P. (2001). "Job Burnout", *Annua Review of Psychology*, S. 52, ss. 307-422.
- MCMRAE, R. R., Costa, P. T. (1987). "Validation of the Five Factor Model of Personality Across Instruments and Observers", *Journal of Personality and Social Psychology*, C. 52, s.81-90.
- MOODY, M. C. (2007). *Adaptive Behavior in Intercultural Environments: The Relationship Between Cultural Intelligence Factors and Big Five Personality Traits*, Doctoral Dissertation, Washington: George Washington University,
- PERRY, S. R. (2003). *Big Five Personality Traits and Work Drive as Predictors of Adolescent Academic Performance*, Doctoral Dissertation, Tennessee: The University of Tennessee.
- SHAYE, A. (2009). *Infidelity in Dating Relationships: Do Big Five Personality Traits and Gender Influence Infidelity?*, Doctoral Dissertation, California: Alliant International University.
- SOMER, O., ve Goldberg, L.R. (1999). "The Structure of Turkish Trait Descriptive Adjectives", *Journal of Personality and Social Psychology*, S. 76, s.s. 431- 450.
- TROUBA, E. J., (2007). *A Person-Organization Fit Study of the Big Five Personality Model and Attraction to Organizations With Varying Compensation System Characteristics*, Doctora Dissertation, Chicago: DePaul University.
- TUĞRUL, B., Çelik, E. (2002). "Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik", *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, S. 12, ss. 1-11.
- YÜKSEL, A. ve Yüksel, F. (2004). *Turizmde Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Turhan Kitabevi.
- ZEL, Uğur (2001), "Yönetimde Kişilik ve Kişilik Özellikleri", Editör: Güney, S., *Yönetim ve Organizasyon*, Nobel Yayın Dağıtım, s.405-430.