

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

DOKTORA TEZİ

**DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİ, PROBLEM ÇÖZME
YETENEĞİ VE ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİ İLE
İŞGÖREN PERFORMANSI ARASINDAKİ
İLİŞKİLER: TURİZM İŞLETMELERİNDE BİR
ARAŞTIRMA**

GÖNÜL AKIN
2502140320

TEZ DANIŞMANI
PROF. DR. MEHMET ERKAN

İSTANBUL-2019



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



DOKTORA
TEZ ONAYI

ÖĞRENCİNİN;

Adı ve Soyadı : GÖNÜL AKIN Numarası : 2502140320
Anabilim Dalı / Anasanat Dalı / Programı : TURİZM İŞLETMECİLİĞİ Danışmanı : PROF. DR. MEHMET ERKAN
Tez Savunma Tarihi : 13.06.2019 Saati : 15.00
Tez Başlığı : DUYGUSAL ZEKA DÜZEYİ, PROBLEM ÇÖZME YETENEĞİ VE ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİ İLE İŞGÖREN PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİLER: TURİZM İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA.

TEZ SAVUNMA SINAVI, İÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 50. Maddesi uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin KABULÜNE OYBİRLİĞİ / OYÇOKLUĞUYLA karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- PROF. DR. MEHMET ERKAN		Kabul
2- PROF. DR. FÜSUN İSTANBULLU DİNÇER		Kabul
3- PROF. DR. İSMAİL KIZILIRMAK		Kabul
4- PROF. DR. DERMAN KÜÇÜKALTAN		Kabul
5- DOÇ. DR. EMRAH ÖZKUL		Kabul

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- DOÇ. DR. GÜREL ÇETİN		
2- DR. ÖĞR. ÜYESİ ARİF YILMAZ		

ÖZ

DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİ, PROBLEM ÇÖZME YETENEĞİ VE ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİ İLE İŞGÖREN PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİLER: TURİZM İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Gönül AKIN

Bu araştırmanın amacı, turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeylerini tespit etmek, problem çözme yeteneklerini saptamak, işletmenin örgütsel etik iklimine sahip olup olmadığını belirlemek ve çalışanların işgören performanslarını ölçerek bu dört değişken arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Araştırmada, 4 boyut ve 16 maddeden oluşan duygusal zekâ ölçeği, 6 boyut ve 35 maddeden oluşan problem çözme envanteri, 9 maddeden oluşan tek boyutlu örgütsel etik iklimi ölçeği ve 4 maddeden oluşan tek boyutlu işgören performansı ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada kolayda örneklem yöntemi ile İstanbul il sınırları içinde faaliyet gösteren otel işletmeleri, restoran işletmeleri ve seyahat acentaları araştırma kapsamına alınmış ve veriler çalışan ve yöneticilerden anket yoluyla elde edilmiştir. Araştırmaya 132'si 5 yıldızlı otel işletmesi, 132'si 1. Sınıf restoran ve 211'i A grubu seyahat acentası çalışan ve yöneticisi olmak üzere toplam 475 kişi katılmıştır. Elde edilen verilerin analiz edilmesinde, SPSS 22.0 paket programından yararlanılmış ve basit korelasyon, pearson momentler çarpım korelasyonu, çoklu regresyon, doğrusal regresyon, bağımsız örneklem t testi, tek yönlü varyans analizi, Tukey testi vb. analiz yöntemleri kullanılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı ölçeklerinin ortalamaları yüksek bulunmuştur. Turizm işletmeleri çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri, örgütsel etik iklimi ile işgören performansları arasında pozitif yönlü ilişkiler ve anlamlı etkiler tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmada işgören performansının, turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ile örgütsel etik iklimi arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Problem Çözme, Örgütsel Etik İklimi, İşgören Performansı, Turizm Çalışanları.

ABSTRACT

THE RELATIONSHIPS BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE LEVEL, PROBLEM SOLVING ABILITY, ORGANIZATIONAL ETHICAL CLIMATE AND EMPLOYEE PERFORMANCE: A RESEARCH IN TOURISM BUSINESS

Gönül AKIN

The purpose of this study is to analyze the emotional intelligence levels of the employees in tourism, to identify problem solving skills, to determine whether the organization has an organizational ethical climate and to describe the relationship between these four variables by measuring employee performance of employees. In this study, emotional intelligence scale consisting of 4 dimensions and 16 items, problem-solving scale consisting of 6 dimensions and 35 items, one-dimensional organizational ethical climate scale consisting of 9 items and one dimensional employee performance scale consisting of 4 items have been used. The hotels, food and beverage companies and travel agencies in Istanbul have been included in this study by the help of convenience sampling method and the data has been obtained from employees through survey. A total of 475 tourism business employees have participated in the study, including 132 hotel enterprises (5 star), 132 restaurant establishments (1st class) and 211 travel agencies (A group) employees. When analyzed the obtained data, SPSS 22.0 package program has been utilized and simple correlation, pearson-product moment correlation, multiple regression, linear regression, independent samples t test, one way analysis of variance, Tukey's test etc. analysis methods have been used. Based on the results of the study, the average scale of emotional intelligence level, problem solving ability, organizational ethical climate and employee performance scales have been high. There have been positive relationships and significant effects between the tourism employees' emotional intelligence levels, problem-solving abilities, organizational ethical climate and employee performance. Moreover, this study has proven that employee performance has had a mediating effect on the relationship between emotional intelligence level, problem solving ability and organizational ethical climate.

Key Words: Emotional Intelligence, Problem Solving, Organizational Ethical Climate, Employee Performance, Tourism Employees.



ÖNSÖZ

Tez çalışmamın planlanmasında, araştırılmasında ve yürütülmesinde ilgisi ve desteğiyle sınırsız yardımcı olan, iki yıl boyunca engin bilgi ve tecrübeleriyle çalışmamı bilimsel temeller ışığında şekillendirerek yol gösteren danışman hocam Sayın Prof. Dr. Mehmet ERKAN'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Tez çalışmamda ikinci danışman olarak yer alarak araştırmanın yürütülmesinde en büyük yardımcım olan Sayın Prof. Dr. Haluk TANRIVERDİ'ye çok teşekkür ederim.

Değerli zamanlarını esirgemeyerek bana her fırsatta yardımcı olan Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN'a, desteği ve değerli yönlendirmeleri için Prof. Dr. Füsun İSTANBULLU DİNÇER'e, yardımları için Prof. Dr. İsmail KIZILIRMAK'a ve değerli görüşleri ile yol gösteren Doç. Dr. Emrah ÖZKUL'a sonsuz teşekkür ederim.

Beni bu günlere getiren ve her koşulda yanımda olan, bu zorlu süreçte de desteklerini bir an olsun esirgemeyen çok değerli aileme teşekkürü borç bilirim.

Ayrıca değerli vakitlerini ayırarak araştırmanın anketlerine katılan ve böylelikle araştırmanın uygulama kısmına önemli katkıda bulunan İstanbul'daki turizm işletmelerinde görev yapan yönetici ve çalışanlara da teşekkürlerimi sunarım.

İstanbul 2019

Gönül AKIN

ÖZ	iii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ	vi
TABLolar LİSTESİ	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvii
KISALTMALAR LİSTESİ	xviii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİ VE PROBLEM ÇÖZME YETENEĞİ

1.1. DUYGUSAL ZEKÂ VE DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİ KAVRAMLARI	4
1.1.1. Duygusal Zekâ Kavramının Ortaya Çıkışı.....	6
1.1.2. Bilişsel Zekâ ile Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki	7
1.1.3. Duygusal Zekâ ile İlişkili Kavramlar.....	8
1.1.3.1. Duygu Kavramı	8
1.1.3.2. Zekâ Kavramı ve Zekâ Türleri	13
1.1.4. Duygusal Zekânın Oluşumuna Etki Eden Etmenler	16
1.1.5. Duygusal Zekânın Özellikleri	19
1.1.5.1. Duygusal Zekânın Eğitim Yoluyla Geliştirilmesi	19
1.1.5.2. Duygusal Zekânın Ölçümü.....	20
1.1.5.3. Duygusal Zekânın Günlük Yaşamdaki Yeri	21
1.1.5.4. Duygusal Zekânın Ruh Sağlığı ve Akademik Başarı İle İlişkisi.....	22
1.1.5.5. Duygusal Zekânın Kültür İle İlişkisi	22
1.1.6. Duygusal Zekânın Yaklaşımları ve Alt Boyutları	23
1.1.6.1. Daniel Goleman Duygusal Zekâ Modeli (Yetkinlik Tabanlı).....	23
1.1.6.2. Mayer ve Salovey Duygusal Zekâ Modeli (Yetenek Tabanlı).....	24
1.1.6.3. Cooper ve Sawaf Modeli	25
1.1.6.4. Bar-On Duygusal Zekâ Modeli (Karma).....	26
1.1.6.5. Wong-Law Duygusal Zekâ Modeli	27
1.1.7. Duygusal Zekâ ve Duygusal Zekâ Düzeyi Konusunda Yapılmış Araştırmalar	29
1.1.8. Turizm İşletmeleri Çalışanlarında Duygusal Zekâ	33

1.2. PROBLEM ÇÖZME VE PROBLEM ÇÖZME YETENEĞİ KAVRAMLARI	36
1.2.1. Problem Kavramı	36
1.2.2. Problem Çözme ve Problem Çözme Yeteneği	37
1.2.3. Problem Çözme Kavramının Ortaya Çıkışı	38
1.2.4. Problem Çözme Metotları	39
1.2.4.1. Sezgisel Problem Çözme	39
1.2.4.2. Pragmatik (Buluşsal) Problem Çözme	41
1.2.5. Problem Çözme Aşamaları	42
1.2.5.1. Problemi Tanımlama	43
1.2.5.2. Probleme İlişkin Belirtileri (Kriterleri) Saptama	43
1.2.5.3. Problemin Oluşma Sebeplerini Saptamak	44
1.2.5.4. Çözüm Alternatifleri Üretmek ve Değerlendirmek	44
1.2.5.5. Çözümün Seçimi	45
1.2.5.6. Çözümün Uygulanması	45
1.2.6. Problem Çözmenin Yaklaşımları ve Alt Boyutları	45
1.2.6.1. Aceleci Yaklaşım	46
1.2.6.2. Düşünen Yaklaşım	46
1.2.6.3. Kaçınan Yaklaşım	46
1.2.6.4. Kendine Güvenli Yaklaşım	46
1.2.6.5. Değerlendirici Yaklaşım	47
1.2.6.6. Planlı Yaklaşım	47
1.2.7. Problem Çözme ve Problem Çözme Yeteneği Konusunda Yapılmış Araştırmalar	47
1.2.8. Turizm İşletmelerinde Karşılaşılan Problemler ve Problem Çözme	49

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİ VE İŞGÖREN PERFORMANSI

2.1. ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİ KAVRAMI	52
2.1.1. Etik Kavramı	52
2.1.2. Örgütsel Etik Kavramı	53
2.1.3. Örgüt İçinde Etik Dışı Davranışlar	53
2.1.4. Örgütsel Etik İklimi	55

2.1.5. Örgüt İklimi İle Örgüt Kültürü İlişkisi	56
2.1.6. Örgütsel Etik İklimi Yaklaşımları ve Alt Boyutları.....	57
2.1.6.1. Victor ve Cullen Örgütsel Etik İklim Modeli.....	57
2.1.6.2. Qualls ve Puto Örgütsel Etik İklim Modeli.....	58
2.1.7. Örgütsel Etik İklimi Konusunda Yapılmış Araştırmalar	58
2.1.8. Turizm İşletmelerinde Örgütsel Etik İklimi.....	59
2.2. İŞGÖREN PERFORMANSI KAVRAMI	63
2.2.1. Performans Kavramı	63
2.2.2. İşgören Performansı Kavramı	64
2.2.3. İşgören Performansının Yaklaşımları ve Alt Boyutları	66
2.2.4. İşgören Performansını Etkileyen Faktörler	66
2.2.4.1. Bireysel / Kişisel Faktörler	67
2.2.4.2. Örgütsel Faktörler	69
2.2.4.3. Fiziksel / Çevresel Faktörler	69
2.2.5. Performans Yönetimi.....	71
2.2.6. Performans Değerleme	73
2.2.7. İşgören Performansı Değerleme Yöntemleri	74
2.2.7.1. Kritik Olay Yöntemi	74
2.2.7.2. Grafik Ölçüm Yöntemi	75
2.2.7.3. Sıralama Yöntemi	75
2.2.7.4. İkili Karşılaştırma Yöntemi.....	75
2.2.7.5. Amaçlara (Hedeflere) Göre Değerleme Yöntemi	75
2.2.7.6. 360 Derece Değerleme Yöntemi.....	76
2.2.8. Performans Değerleme Hataları.....	76
2.2.8.1. Halo Etkisi (Baskın Özellik Hatası).....	76
2.2.8.2. Merkezi Eğilim.....	77
2.2.8.3. Aşırı Hoşgörülü Olma	77
2.2.8.4. Önyargılı Olma.....	78
2.2.8.5. Yakın Geçmiş Etkisi	78
2.2.9. İşgören Performansı Konusunda Yapılmış Araştırmalar	78
2.2.10. Turizm İşletmeleri Açısından İşgören Performansı.....	80

2.3. DUYGUSAL ZEKÂ, PROBLEM ÇÖZME VE ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİ İLE İŞGÖREN PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİLER	82
2.3.1. Duygusal Zekâ ile Problem Çözme İlişkisi	82
2.3.2. Duygusal Zekâ İle Örgütsel Etik İklimi İlişkisi.....	83
2.3.3. Duygusal Zekâ İle İşgören Performansı İlişkisi	83
2.3.4. Problem Çözme İle Örgütsel Etik İklim İlişkisi	86
2.3.5. Problem Çözme İle İşgören Performansı İlişkisi.....	87
2.3.6. Örgütsel Etik İklimi İle İşgören Performansı İlişkisi.....	87
2.3.7. Duygusal Zekâ, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkiler	88
2.3.8. Duygusal Zekâ, Problem Çözme ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkiler	89

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİ, PROBLEM ÇÖZME YETENEĞİ VE ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİ İLE İŞGÖREN PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİLER: TURİZM İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	90
3.1.1. Araştırmanın Önemi	90
3.1.2. Araştırmanın Amacı.....	91
3.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	92
3.1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	94
3.1.5. Araştırmanın Veri Toplama Araçları	95
3.1.6. Araştırmada Kullanılan Ölçekler	95
3.1.7. Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenilirliği	97
3.1.8. Araştırmanın Kavramsal Modeli	113
3.1.9. Araştırmanın Hipotezleri	115
3.1.9.1. Ana Hipotez.....	116
3.1.9.2. Alt Hipotezler	117
3.1.10. Verilerin Analizinde Kullanılan İstatistiksel Yöntemler	122
3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLAR.....	123
3.2.1. Örneklem Ait Frekans Dağılımı.....	124

3.2.2. Ölçeklere ve Alt Boyutlara İlişkin Betimsel İstatistikler.....	127
3.2.3. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Basit Korelasyon Analizi İle İncelenmesi.....	129
3.2.4. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutları Ortalamaları Arasındaki İlişkinin Basit Korelasyon Analizi İle İncelenmesi.....	131
3.2.5. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Problem Çözme Yeteneği Alt Boyutları Ortalamaları Arasındaki İlişkinin Basit Korelasyon Analizi İle İncelenmesi	132
3.2.6. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Problem Çözme Yeteneği Alt Boyutları ile Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutları, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Basit Korelasyon Analizi İle İncelenmesi	134
3.2.7. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutları İle Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Basit Korelasyon Analizi İle İncelenmesi	139
3.2.8. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin İşgören Performansı Üzerinde; Duygusal Zekâ Düzeyinin, Problem Çözme Yeteneğinin, Örgütsel Etik İkliminin Anlamlı Etkisinin Çoklu Regresyon Analizi İle İncelenmesi	142
3.2.9. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Problem Çözme Yeteneği Üzerinde; Duygusal Zekâ Düzeyinin, İşgören Performansının, Örgütsel Etik İkliminin Anlamlı Etkisinin Çoklu Regresyon Analizi İle İncelenmesi	144
3.2.10. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Örgütsel Etik İklimi Üzerinde; Duygusal Zekâ Düzeyinin, İşgören Performansının, Problem Çözme Yeteneğinin Anlamlı Etkisinin Çoklu Regresyon Analizi İle İncelenmesi.....	147

3.2.11. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi Üzerinde; Örgütsel Etik İkliminin, İşgören Performansının, Problem Çözme Yeteneğinin Anlamlı Etkisinin Çoklu Regresyon Analizi İle İncelenmesi.....	149
3.2.12. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin İşgören Performansı Üzerinde Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutlarının Anlamlı Etkisinin Çoklu Regresyon Analizi İle İncelenmesi.....	151
3.2.13. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin İşgören Performansı Üzerinde Problem Çözme Yeteneği Alt Boyutlarının Anlamlı Etkisinin Çoklu Regresyon Analizi İle İncelenmesi	153
3.2.14. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Cinsiyet Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi İle Analizi.....	155
3.2.15. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Yaş Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi	156
3.2.16. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Eğitim Düzeyi Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi.....	158
3.2.17. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Çalışılan Sektör Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi.....	160
3.2.18. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Pozisyon Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları.....	163
3.2.19. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Çalışma Süresi Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları.....	164
3.2.20. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Turizm Eğitimi Alıp Almama Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analiz Sonuçları.....	166

3.2.21. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Turizm Mezunu Olup Olmama Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklemeler T Testi Analiz Sonuçları.....	168
3.2.22. İşgören Performansının, Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği İle Örgütsel Etik İklimi Arasındaki İlişkide Aracılık Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi	169
3.3. BULGULARIN GENEL OLARAK DEĞERLENDİRMESİ	173
SONUÇ.....	181
KAYNAKÇA	190
EKLER.....	216
ÖZGEÇMİŞ.....	222

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Goleman Ve Stavemann’a Göre Temel Duygular	9
Tablo 2. Daniel Goleman’ın Duygusal Zekâ Modeli	24
Tablo 3. Cooper Ve Sawaf ‘In Duygusal Zekâ Modeli.....	25
Tablo 4. Bar-On’un Duygusal Zekâ Modeli	27
Tablo 5. Duygusal Zekâ Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksi Sonuçları.....	98
Tablo 6. Duygusal Zekâ Ölçeği Güvenirlik Analizi Sonuçları	99
Tablo 7. Problem Çözme Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksi Sonuçları.....	100
Tablo 8. Problem Çözme Ölçeği Güvenirlik Analizi Sonuçları.....	101
Tablo 9. Örgütsel Etik İklimi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksi Sonuçları.....	102
Tablo 10. Örgütsel Etik İklimi Ölçeği Güvenirlik Analizi Sonuçları	102
Tablo 11. İşgören Performansı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksi Sonuçları.....	103
Tablo 12. İşgören Performansı Ölçeği Güvenirlik Analizi Sonuçları	104
Tablo 13. Problem Çözme Ölçek Veri Seti Kolmogorov Smirnov Analiz Tablosu	106
Tablo 14. Örgütsel Etik İklimi Ölçek Veri Seti Kolmogorov Smirnov Analiz Tablosu	108
Tablo 15. İşgören Performansı Ölçek Veri Seti Kolmogorov Smirnov Analiz Tablosu	110
Tablo 16. Duygusal Zekâ Ölçek Veri Seti Kolmogorov Smirnov Analiz Tablosu.	112
Tablo 17. Araştırmaya Katılan Turizm Sektörü Çalışan Ve Yöneticilerinin Örneklem Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılım Tablosu	124
Tablo 18. Ölçeklere Ve Alt Boyutlarına İlişkin Betimsel İstatistik Analiz Sonuçları.....	127
Tablo 19. Turizm İşletmeleri Çalışan Ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi İle İşgören Performansı Arasında Basit Korelasyon Analiz Sonuçları	129

Tablo 20. Turizm İşletmeleri Çalışan Ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutları Ortalamaları Arasında Basit Korelasyon Analiz Sonuçları.....	131
Tablo 21. Turizm İşletmeleri Çalışan Ve Yöneticilerin Problem Çözme Yeteneği Alt Boyutları Ortalamaları Arasında Basit Korelasyon Analiz Sonuçları	132
Tablo 22. Turizm İşletmeleri Çalışan Ve Yöneticilerinin Problem Çözme Yeteneği Alt Boyutları İle Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutları, Örgütsel Etik İklimi Ve İşgören Performansı Arasında Basit Korelasyon Analiz Sonuçları.....	135
Tablo 23. Turizm İşletmeleri Çalışan Ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutları İle Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi Ve İşgören Performansı Arasında Basit Korelasyon Analiz Sonuçları	140
Tablo 24. Turizm İşletmeleri Çalışan Ve Yöneticilerinin İşgören Performansı Üzerinde; Duygusal Zekâ Düzeyinin, Problem Çözme Yeteneğinin, Örgütsel Etik İkliminin Anlamli Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları	143
Tablo 25. Turizm İşletmeleri Çalışan Ve Yöneticilerinin Problem Çözme Yeteneği Üzerinde; Duygusal Zekâ Düzeyinin, İşgören Performansının, Örgütsel Etik İkliminin Anlamli Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları	145
Tablo 26. Turizm İşletmeleri Çalışan Ve Yöneticilerinin Örgütsel Etik İklimi Üzerinde; Duygusal Zekâ Düzeyinin, İşgören Performansının, Problem Çözme Yeteneğinin Anlamli Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları	147
Tablo 27. Turizm İşletmeleri Çalışan Ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi Üzerinde; Örgütsel Etik İkliminin, İşgören Performansının, Problem Çözme Yeteneğinin Anlamli Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları.....	149
Tablo 28. Turizm İşletmeleri Çalışan Ve Yöneticilerinin İşgören Performansı Üzerinde Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutlarının Anlamli Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları	151

Tablo 29. Turizm İşletmeleri Çalışan Ve Yöneticilerinin İşgören Performansı Üzerinde; Problem Çözme Yeteneği Alt Boyutlarının Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları	153
Tablo 30. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi Ve İşgören Performansı Ortalamalarının Cinsiyet Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analiz Sonuçları	155
Tablo 31. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi Ve İşgören Performansı Ortalamalarının Yaş Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları	157
Tablo 32. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi Ve İşgören Performansı Ortalamalarının Eğitim Düzeyi Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları	159
Tablo 33. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi Ve İşgören Performansı Ortalamalarının Çalışılan Sektör Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları	161
Tablo 35. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi Ve İşgören Performansı Ortalamalarının Çalışma Süresi Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları	165
Tablo 36. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi Ve İşgören Performansı Ortalamalarının Turizm Eğitimi Alıp Almama Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analiz Sonuçları	167
Tablo 37. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi Ve İşgören Performansı Ortalamalarının Turizm Mezunu Olup Olmama Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analiz Sonuçları	168
Tablo 40. Model I Yol Katsayıları Analiz Sonuçları	170
Tablo 41. Model II Yol Katsayıları Analiz Sonuçları	172

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Paul Ekman’a Göre Temel Duygular	12
Şekil 2. Duygusal Zekânın Oluşumuna Etki Eden Etmenler	18
Şekil 3. Duygusal Zekânın Bileşenleri / Alt Boyutları	27
Şekil 4. Genel Problem Çözme Modeli	39
Şekil 5. Problem Çözmede Sezgisel Döngü Modeli	40
Şekil 6. Pragmatik Problem Çözme Modeli	41
Şekil 7. Problem Çözme Aşamaları	43
Şekil 8. Stres Ve Performans Arasındaki İlişki	68
Şekil 9. Performansı Etkileyen Faktörler	70
Şekil 10. Duygusal Zekâ Ölçeği Amos Grafiği	98
Şekil 11. Problem Çözme Ölçeği Amos Grafiği.....	100
Şekil 12. Örgütsel Etik İklimi Ölçeği Amos Grafiği	102
Şekil 13. İşgören Performansı Ölçeği Amos Grafiği	103
Şekil 14. Problem Çözme Ölçek Veri Seti Frekans Dağılım Grafiği	105
Şekil 15. Problem Çözme Ölçek Veri Seti Q-Q Pilot Grafiği	105
Şekil 16. Problem Çözme Ölçek Veri Seti Saplı Kutu Grafiği.....	106
Şekil 17. Örgütsel Etik İklimi Ölçek Veri Seti Frekans Dağılım Grafiği.....	107
Şekil 18. Örgütsel Etik İklimi Ölçek Veri Seti Q-Q Pilot Grafiği	107
Şekil 19. Örgütsel Etik İklimi Ölçek Veri Seti Saplı Kutu Grafiği	108
Şekil 20. İşgören Performansı Ölçek Veri Seti Frekans Dağılım Grafiği.....	109
Şekil 21. İşgören Performansı Ölçek Veri Seti Q-Q Pilot Grafiği.....	109
Şekil 22. İşgören Performansı Ölçek Veri Seti Saplı Kutu Grafiği	110
Şekil 23. Duygusal Zekâ Ölçek Veri Seti Frekans Dağılım Grafiği.....	111
Şekil 24. Duygusal Zekâ Ölçek Veri Seti Q-Q Pilot Grafiği	111
Şekil 25. Duygusal Zekâ Ölçek Veri Seti Saplı Kutu Grafiği	112
Şekil 26. Araştırmanın Kurgulanan Kavramsal Modeli	114
Şekil 27. İşgören Performansının Aracılık Etkisine Dair Model I Test Sonuçları ..	170
Şekil 28. İşgören Performansının Aracılık Etkisine Dair Model Iı Test Sonuçları .	171
Şekil 29. Araştırmanın İstatistiksel / Sonuç Modeli	172

KISALTMALAR LİSTESİ

BDD	:	Başkalarının Duygularını Değerlendirme
BZ	:	Bilişsel Zekâ (CI-Cognitive Intelligence / IQ-Intelligence Quotient)
Bkz.	:	Bakınız
CFI	:	Modele Dayanan Uyum İndeksi
Çev.	:	Çeviren
DK	:	Duyguların Kullanımı
DY	:	Duyguların Yönetimi
DZ	:	Duygusal Zekâ (EI-Emotional Intelligence)
Ed.	:	Editör
GFI	:	Kalıntılara Dayanan Uyum İndeksi
İP	:	İşgören Performansı
KDD	:	Kendi Duygularını Değerlendirme
KOBİ	:	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler
ÖEİ	:	Örgütsel Etik İklim
PÇ	:	Problem Çözme
RMSEA	:	Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
SPSS	:	Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Program (Statistical Package for Social Sciences)
TDK	:	Türk Dil Kurumu
TÜİK	:	Türkiye İstatistik Kurumu
TÜRSAB	:	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
Vd.	:	Ve diğerleri
WLEIS	:	Wong and Law Emotional Intelligence Scale

GİRİŞ

Duygusal zekâ, bireyin gerek kişisel, gerek sosyal, gerekse iş hayatında karşılaşmış olduğu güçlükler, beklenmedik durumlar ve yaşamış olduğu problemlerle mücadele edebilmesinde ciddi rol oynamaktadır. Problem, literatürde çözülmesi ve mutlaka sonuçlandırılması gereken durum veya mesele şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Günümüzde her birey ne yazık ki gerek sosyal gerekse iş hayatında farklı problemlerle karşı karşıya kalmaktadır. Cross (2000), motive olmuş bireylerin ani problemleri çözebilmekte zorlanmadığını savunmaktadır. Duygusal zekânın bileşenlerinden bir tanesi de motivasyon olduğundan ve bireyin motive olmasını sağlayan önemli bir unsur olduğundan, problem çözmenin duygusal zekâ ile ilişkili olduğunu söylemek mümkündür. İşletmenin olmazsa olmazı olarak nitelendirilebilen çalışanlarının karşılaştıkları problemleri hızlı ve etkin çözebilmesinin yanında belli ahlaki kurallar çerçevesinde çözümlemeleri de beklenmektedir. Bunun için de işletmenin olumlu bir örgütsel etik iklimine sahip olması gerekmektedir. Örgütsel etik iklimine sahip işletmelerin diğer rakip işletmeler, paydaşlar, yerel halk, iç ve dış müşteriler üzerinde imaj açısından pozitif etkiler yaratacağı gibi çalışanların performans düzeylerini de olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

Turizm endüstrisi insanlar arası etkileşime dayalı insan odaklı bir sektördür. Farklı etnik kökenlerden çok sayıda insanı bünyesinde barındırmaktadır. Bu kadar farklı özelliklere sahip çok sayıda insanın bir arada olduğu platformda duyguları yönetmek, problem çözücü olmak bir hayli zordur. Örgütsel etik iklimi de duyguları yönetme ve problem çözme konularında bireye yardımcı olmaktadır. Bütün bunlar ise örgütte çalışan bireylerin iş performanslarını etkileyen unsurlardır. Bu düşünceden hareketle, araştırmanın ana hedefi, turizm sektöründe misafirlerle bir hayli yakın temas içerisinde olan işgörenlerin “duygusal zekâ düzeylerini” ve “problem çözme yeteneklerini” belirlemek ve bu bireylerin işletmenin sahip olduğu “örgütsel etik iklimi” de göz önünde bulundurularak göstermiş oldukları “işgören performansı” düzeyleri arasında ilişki bulunup bulunmadığını tespit etmeye yöneliktir. Bu amaç doğrultusunda, İstanbul’da bulunan ve turizm sektörünün bileşenleri olan tüm 5 yıldızlı otel, 1.sınıf restoran, A grubu seyahat acentası çalışan ve yöneticileri üzerine

anket çalışması yapılmıştır. Ele alınan bütün bu değişkenler arasında anlamlı ilişkiler bulunup bulunmadığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın birinci bölümünde sırasıyla; duygusal zekâ ve problem çözme kavramları irdelenmiştir. Duygusal zekâ kısmında; öncelikle duygu kavramı ele alınmış ardından zekâ kavramı ve zekâ türleri açıklanmıştır. Duygusal zekâ, duygusal zekânın oluşumuna etki eden faktörler, duygusal zekâ ile bilişsel zekâ arasındaki ilişki, duygusal zekânın yaklaşımları ve boyutları, duygusal zekâ konusunda yapılmış araştırmalar konusunda bilgiler verilmiştir. Son olarak, iş hayatında duygusal zekâ ve turizm işletmelerinde duygusal zekâ ve önemine değinilmiştir. Problem çözme kısmında; öncelikle problemin tanımı yapılmış ardından problem çözme kavramı kapsamlı bir biçimde ele alınmıştır. Problem çözme kavramının ortaya çıkışı anlatıldıktan sonra, problem çözmenin yaklaşımları ve alt boyutlarına, problem çözme aşamalarının neler olduğuna değinilmiş ve her bir aşama hakkında ayrıntılı bilgi verilmiştir. Problem çözme konusunda yapılmış araştırmalardan bahsedilerek turizm işletmelerinde karşılaşılan problemlere değinilmiş ve turizm işletmeleri açısından problem çözme konusu ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Araştırmanın ikinci bölümünde; örgütsel etik iklimi ve işgören performansı kavramları incelenmiştir. Örgütsel etik iklimi kısmında; öncelikle etik kavramı araştırılmış ve etik yaklaşımlardan bahsedilmiştir. Örgütsel etik kavramı konusuna değinilerek sırasıyla; iş ortamında etik dışı davranışlar, örgütsel etiğin önemi, örgütsel etik iklimi ve örgütsel etik iklim modelleri açıklanmıştır. Son olarak, iş hayatında etik iklimin önemi hakkında bilgi verilerek turizm işletmelerinde örgütsel etik iklimin önemi vurgulanmıştır. İşgören performansı kısmında; öncelikle performans kavramı açıklanarak ardından işgören performansı ile ilgili açıklamalar yapılmıştır. İşletmelerin işgören performansı değerlendirme kavramı, yöntemleri, karşılaşılan sorunlar üzerinde durularak, turizm işletmelerinde işgören performansı ve öneminden bahsedilmiştir. Son olarak; geçmiş araştırmalardan faydalanılarak bu dört değişken arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Duygusal zekânın problem çözmeyle olan ilişkisi, duygusal zekânın örgütsel etik iklimi ile ilişkisi, duygusal zekânın işgören performansı ile ilişkisi üzerinde durulmuştur. Problem çözmenin örgütsel

etik iklimi ile ilişkisi, problem çözenin işgören performansı ile ilişkisi araştırılmış, son olarak da örgütsel etik iklimin işgören performansı ile ilişkisine değinilmiştir.

Araştırmanın üçüncü bölümünde araştırmanın yönteminden bahsedilmektedir. Yöntem kısmında sırasıyla araştırmanın; öneminden, amacından, evreni ve örnekleminden, veri toplama aracı ve yönteminden, kullanılan ölçeklerden ve bu ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik bilgilerinden ve araştırmanın hipotezlerinden bahsedilerek araştırmanın kavramsal modeli çizilmiştir. Ayrıca üçüncü bölümde, araştırma sonucu elde edilen bulgular ile bulgulara ilişkin yorumlara yer verilmiştir.

Bulgular kısmında; duygusal zekâ, problem çözme, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı arasındaki ilişkiler İstanbul'da yer alan turizm işletmeleri çalışanları üzerinde araştırılmış, bu dört değişken arasında güçlü ilişkiler ve anlamlı etkiler olduğu belirlenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; duygusal zekâ düzeyi arttıkça, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı da artmaktadır. Duygusal zekâ alt boyutları itibariyle de problem çözme, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı üzerinde etkiye sahiptir. Problem çözme yeteneği de alt boyutları itibariyle duygusal zekâ düzeyi, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı üzerinde anlamlı etkiye sahiptir. Ayrıca araştırmada duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı arasında yaş, cinsiyet, öğrenim düzeyi, kıdem ve pozisyon gibi değişkenler açısından anlamlı farklar tespit edilmiştir. Genel olarak elde edilen bulgular tablolar yardımıyla açıklanmıştır. Elde edilen bulguların değerlendirildiği bölümde, araştırmadan elde edilen bulgular ile literatürde karşılaşılan ve önceki araştırmalarda bulgularan sonuçlar kıyaslanmıştır. Benzerlikler ve farklılıklar üzerine tartışılarak çeşitli sonuçlar ortaya konulmuştur.

Sonuç bölümünde ise, araştırma sonucunda ulaşılan çıktılar ortaya konulmuş, araştırmanın literatüre sağladığı katkıdan söz edilmiştir. Turizm sektöründe çalışanlara, yöneticilere ve konuyla ilgili benzer araştırmalar yapmak isteyen araştırmacılara da bir takım tavsiyelerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİ VE PROBLEM ÇÖZME YETENEĞİ

Bu bölümde duygusal zekâ, duygusal zekâ düzeyi, problem çözme ve problem çözme yeteneği kavramları açıklanmaya çalışılmıştır. Geniş bir literatür taraması yapılarak, kavramların tanımları, ortaya çıkışları, yaklaşımları ve alt boyutları, kavramları etkileyen faktörler, modelleri, konuyla ilgili yapılmış araştırmalar ve turizm işletmeleri açısından önemi gibi detaylara yer verilmiştir.

1.1. DUYGUSAL ZEKÂ VE DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİ KAVRAMLARI

Duygusal zekâ (DZ) kavramı literatürde pek çok yazar tarafından, ayrı zamanlarda ve farklı biçimlerde tanımlanmıştır. Duygusal zekâyâ ilişkin yapılan bazı tanımlamalar şu şekildedir;

Salovey ve Mayer (1990), duygusal zekânın tanımını, kişinin kendi hislerini ve / veya başka kişilerin hislerini izleyebilme, birbirinden ayırabilme ve bilgiyi fikir ve eylemlerinde yol gösterici olarak kullanabilme yetkinliği olarak yapmışlardır. Ayrıca Salovey ve Mayer duygusal zekânın tanımını ilk kez yapan bilim adamlarıdır (Üzel ve Hangül, 2012). Duygusal zekâyı ilk kez 1990 yılında bu şekilde tanımladıktan sonraki yıllarda kavramı daha da geliştirip zenginleştirerek duygusal zekâyâ ilişkin yeni tanımlamalarda bulunmuşlardır. Salovey ve Mayer daha sonralarda duygusal zekâyı, kişinin kendi duygularını ya da diğerlerinin duygularını gözlemleyip düzenleyebilme, duyguları önce düşünceye sonra davranışa dönüşecek şekilde kullanabilme becerisi şeklinde tanımlamışlardır (Goleman, 2015: 390).

Goleman (1995), duygusal zekâyı en basit haliyle, dürtüleri kontrol altına alan temel yaşam becerisi olarak tanımlamaktadır (Goleman, 1995: 10,11). Duygusal zekâ, duyguları karşı tarafa doğru şekilde aktarabilme, duyguları anlayarak farklı durumlar üzerindeki etkilerini kavrayabilme gibi yeteneklerin tümüdür (Law, Wong ve Song, 2004: 485).

Duygusal zekâ, bireyin kendi duyguları ile başka insanların hissettiklerini gözlemleme, karmaşık duyguları birbirinden ayırt edebilme, kişinin fikir ya da

eylemlerini sahip olduğu bilgileri kullanarak yönlendirme yeteneğidir (Stone, 2009). Duygusal zekâ, duyguları kontrol atında tutabilmek, istenmeyen gerçeklerle yüzleşebilmek ve duyguları doğru zamanda, doğru yerde ve doğru şekilde kullanabilmektir (Acar, 2001).

Duygusal zekâ, kişinin kendi problemleri ile mücadele edebilmesini sağlayan duyguların ne olduğunu anlama, onları doğru bir biçimde tanımlayabilme ve etkili bir biçimde kullanabilme kabiliyetidir. Diğer bir deyişle; çevresindeki diğer insanların isteklerini, ihtiyaç duydukları şeyleri, onların güçlü ve zayıf yönlerini, duyguları doğru bir şekilde yöneterek anlama, stresin üstesinden gelme ve diğerlerinin istediğı gibi görünmek için olması gereken bir yetenektir (Baltaş, 2015: 7).

Duygusal zekâ, nispeten basit duygu işleme becerilerinden (duygu algısı), farklı duygular ve durumlar arasındaki ilişkileri anlamaya (duygusal anlayışa) kadar ve daha karmaşık ve sosyal olarak bağlamsallaştırılmış yeteneklere kadar değişen dört ilişkili yetenek kümesi olarak tanımlanmaktadır. Duygusal zekâ, duyguları deneyimlemeyi veya üretmeyi (duygu yönetimi) yönetme veya düzenleme becerisidir. DZ'nin bu dört kategorisinin kabaca hiyerarşik bir düzene sahip olduğu düşünülür; burada üst dallardaki yetenekler alt dallardaki yeteneklere bağlıdır. Örneğin; kişinin duygularını yönetme yeteneğı, önce duyguların tanınması gerekliliğini doğurmaktadır (MacCann, Pearce ve Roberts, 2011: 394).

Duygusal zekâ yeteneğı, bireyin kendi duygularını doğru biçimde anlama, kontrol edebilme aynı şekilde başkalarının duygularını doğru biçimde anlama ve kontrol edebilmesini sağlayan zor durumlarla başa çıkma becerisidir. ABD'de bir devlet hastanesinde çalışan hemşeriler üzerine araştırma yapan Neçare ve Şehitoğlu (2017: 24)'na göre, insanda bu becerinin gelişmiş olması duygusal zekâ düzeyinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

Duygusal zekâyâ ilişkin yapılmış bu tanımlardan yola çıkarak duygusal zekâyı, bireyin hem kendi duygularını tanıma ve anlama bazında bireysel, hem de çevresindeki diğer insanların duygularını tanıma ve anlama bazında sosyal becerilerinden oluşan duygusal yetkinliğı şeklinde tanımlamak mümkün olacaktır.

1.1.1. Duygusal Zekâ Kavramının Ortaya Çıkışı

Psikologlar neredeyse yüz yıllardır zekânın tanımını yapmaya çalışmaktadır. Bundan 10-15 sene önce zekâ denildiğinde akıllara yalnızca hafıza, ilişki kurma ve mantık yürütme gibi bilişsel süreçler gelmekteydi. Buna paralel olarak da, zekâyı ölçmede sadece bilişsel yetenek ve beceriler değerlendirilmekteydi. Bilişsel zekâsı bir hayli yüksek, kavrama ve öğrenme kabiliyeti oldukça iyi, analiz yeteneği güçlü kişilerin iş ve sosyal hayatlarında başarılı olmadıklarının tespit edilmesi, ortalama bilişsel zekâyı sahip insanların ise, iş ve aile yaşantılarında üstün başarılar göstermeleri bu kavramın sorgulanmasına yol açmıştır (Baltaş, 2015: 32). Üniversite sınavında ciddi başarılar gösteren, bilişsel zekâ (IQ) testlerinden çok yüksek puanlar alan kişilerin gündelik hayatında başarısız olmaları sonucu da yine böyle bir konunun araştırılması gerektiğini akıllara getirmiştir (Comming, 2005: 3). Aynı şekilde Goleman'ın, IQ'nun insanların hayattaki başarısını en fazla % 20 etkilediğini, % 80'inin farklı etmenlerden oluştuğunu ifade etmesiyle duygusal zekânın araştırılma gerekliliği ortaya çıkmıştır (Goleman, 1996).

Akademisyenler üzerine yapılan araştırmalarda akademik hayatta bir hayli başarılı ve yüksek düzeyde IQ' ya sahip akademisyenlerin iş ve özel hayatlarında aynı düzeyde başarılı olamadıklarının gözlenmesi araştırmacıları, bireyin yaşam başarısını etkileyen başka faktörler olabileceğini düşünmeye sevk etmiştir (Cooper ve Sawaf, 1997; Güney, 2000). Araştırmalar, bilişsel zekânın, yaşamın farklı alanlarında başarılı olmak için yetersiz olduğunu, tek bir kavramla açıklanmasının mümkün olamayacağını, zihinsel bir etkileşimin ürünü olup, zekânın çok boyutlu bir kavram olduğunu kanıtlar niteliktedir (Thorndike, 1920; Wechsler, 1940; Gardner, 1983; Salovey ve Mayer, 1990; Goleman, 1996; Cherniss, 2000).

Karabulut (2012: 24), duygusal zekâ ile bilişsel zekânın adeta iç içe geçmiş bir sarmal gibi uyum içerisinde birbirini tamamladıklarını ifade ederken, duyguların zekâ ile birlikte ele alındığını ve bu nedenle de duygusal zekâ kavramının irdelenmesi gerektiğini belirtmektedir. Hess ve Bacigalupo (2011), duygusal zekâ kavramının 1983 yılında ilk kez Payne isimli bir yazar tarafından kullanıldığını ileri sürmektedir (Aydemir, 2015: 13). Kavram eski olsa da, çalışmalara konu olması henüz yenidir. Joseph ve Newman (2010: 54), özellikle son 20 yılda duygusal

zekânın psikoloji ve yönetim alanlarının da içine girerek daha popüler hale geldiğini belirtmektedir.

1.1.2. Bilişsel Zekâ ile Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki

Bireylerin davranışlarını yönlendiren, kurmuş oldukları ilişkilerin yönünü ve niteliğini belirleyen bilişsel zekâ (BZ) değil, duygusal zekâ (DZ)'dir. Birbiriyle ilişkili bu iki kavram arasında bazı farklar bulunmaktadır. Bilişsel zekâ, duygusal zekâyâ göre daha zor gelişmektedir. Yapılan araştırmalar sonucunda, bilişsel zekânın iş başarısına olan etkisi ortalama % 6 iken, duygusal zekânın iş başarısı üzerindeki etkisi % 27 bulunmuştur. Harvard Üniversitesi mezunu 95 kişi üzerinde yapılmış bir çalışmaya göre, okulu yüksek puanlarla bitiren öğrencilerin, okul puanı düşük olanlara nazaran iş hayatında önde olduklarına dair ve aşk, aile ve arkadaşlık ilişkilerinde daha mutlu olduklarına dair bir ipucuna rastlanmamıştır (Baltaş, 2015: 7).

İş performansı konusunda da, duygusal zekâsı yüksek olan yöneticilerin stratejik düşünme ve sonuç odaklılık konusunda bilişsel zekâsı yüksek olanlara nazaran daha fazla başarı gösterdikleri görülmektedir (Baltaş, 2015: 7). Duygusal zekâ iş performansını belirlemede tek başına yeterli olmasa da iş performansını belirleyen unsurların alt yapısını oluşturmaktadır (Doruk ve Öngören, 2005: 160).

Duygusal zekâ, öz denetim veya empati gibi saf bilişsel zekâdan çok daha önemli olduğu bu soyut alanlarda IQ'ya oranla daha ön plana çıkmaktadır (Goleman, 2016: 13). Aslında IQ'nun ne derece etkin kullanıldığını belirleyen unsur duygusal zekâdır. Bu yönüyle bilişsel zekâ ve duygusal zekâ birbirinden ayrı düşünülmemelidir. İki kavram birbirinin zıddı değil tamamlayıcıdır. Bilişsel zekâ ile duygusal zekâyı birbirinden ayıran en temel özellik, bilişsel zekânın duygusal zekâyâ oranla kalıtsal yönünün daha fazla olması, duygusal zekânın kalıtım yoluyla çok fazla aktarılamamasıdır (Maboçoğlu, 2006: 17).

IQ beyinle ilgili olan zihinsel işlemleri gerçekleştirirken, EQ sosyal yaşam içindeki ilişkileri belirlemede kullanılmaktadır (Özgen, 2006). James, güçlü bir duygunun fizyolojik semptomlarının yaratmış olduğu hisler insan bilincinden çıkarıp atıldığında, duyguyu oluşturacak bilişsel bir materyal kalmayacağından,

geriye zihinsel bir dalgalanmadan başka bir şey kalmayacağını savunmaktadır (Damasio, 2006). James, duygu ve hislerle ilgili zihinsel mekanizmayı anlatmak için vermiş olduğu örneklerle aslında duygu ve zekânın birbirinin tamamlayıcısı olduğunu ve dolayısıyla duygusal zekânın ve bilişsel zekânın birbiriyle olan güçlü ilişkisinin altını çizmektedir.

1.1.3. Duygusal Zekâ ile İlişkili Kavramlar

Duygusal zekâ kavramını açıklayabilmek için öncelikle kavramı oluşturan ‘duygu’ ve ‘zekâ’ kavramlarının iyi bilinmesi gerekir. Bu bölümde duygu ve zekâ kavramları sırasıyla açıklanmıştır.

1.1.3.1. Duygu Kavramı

Duygular tanımlanması oldukça zor olup kendi içerisinde karmaşıktırlar. Bu nedenle literatürde duygu ile ilgili pek çok tanım yapılmıştır. Bu tanımlardan birkaçı şu şekildedir:

- Goleman (2016: 373) duyguyu, “*Bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eğilimi*” şeklinde ifade etmektedir.
- Duygular bireyler arasında önemli bir iletişim kanalıdır ve aynı zamanda sosyal bir ihtiyaçtır (Duran ve Gümüş, 2013: 235).
- Cooper ve Sawaf (1999: 77)’a göre duygular, önce insanın iç dünyasında başlayan daha sonra giderek dış dünyasına doğru yayılan ve başkalarını etkileyen enerjilerdir.
- Gross, duygunun tanımını; “Geçmişte yaşanan mühim olayların içinde bulunulan zamanda etkisini sürdürmesidir” şeklinde yapmaktadır (Wong ve Law, 2002: 252).
- Bütün bu tanımlardan yola çıkarak duyguların yaşama anlam ve değer katan, insanı insan yapan en temel özellik olduğu söylemek mümkündür.

Darwin isimli bilim adamı duyguları olumlu ve olumsuz duygular olmak üzere iki sınıfa ayırmaktadır (Ekman, 2004). Rafaeli ve Worline (2001)’e göre ise; eğlenme,

sevgi, kızgınlık gibi duygular temel duygular; utanma, suçluluk, şefkat ve kıskançlık gibi duygular ise sosyal duygulardır. Damasio ise, doğuştan var olan duyguları birincil duygular (mutluluk, üzüntü, öfke, korku, tikslenme, küçümseme, şaşkınlık, neşe, sıkıntı, suçluluk ve utanç), sonradan edinilen duyguları ise ikincil duygular olarak nitelendirmektedir (Damasio, 2006).

Görüldüğü üzere, pek çok bilim adamı literatürde duyguları farklı sınıflandırmış olsa da hemfikir oldukları duygular da vardır. Goleman (2016: 33)'a göre başlıca duygular; öfke, korku, mutluluk, sevgi, şaşkınlık, üzüntü gibi harekete sevk eden duygulardır. Stevemann'a göre ise temel duygular; öfke, kızgınlık, üzüntü, korku, mutluluk, neşe, sevgi, hoşlanma, şaşkınlık, depresyon, iğrenme, utanç / suçluluktur. Tablo 1'de Goleman ve Stevemann'ın temel duygulara ilişkin sınıflandırmaları yer almaktadır.

Tablo 1. Goleman ve Stavemann'a Göre Temel Duygular

Goleman'a Göre Temel Duygular	Stavemann'a Göre Temel Duygular
• Öfke	• Kızgınlık
• Üzüntü	• Üzüntü
• Korku	• Korku
• Mutluluk	• Neşe
• Sevgi	• Hoşlanma
• Şaşkınlık	• Depresyon
• İğrenme	
• Utanç / Suçluluk	

Kaynak: (Brockert ve Braun, 2000: 22)

Goleman ve Stavemann'ın temel duygulara ilişkin yapmış oldukları sınıflandırmalardan üzüntü ve korku duygusu ortak duygu olduğundan koyu olarak ifade edilmiştir. Temel duygulara ilişkin bazı tanımlamalar ise şu şekildedir;

- **Öfke;** yerine getirilmedik isteklere, karşılanmadık beklentilere ve beklenmedik sonuçlara karşı oluşan duygusal tepkidir. İstenmedik sonuçlar ortaya çıkmasına yol açabilme potansiyeli olan son derece tehlikeli ve kontrol edilmesi gereken bir duygudur (Akın, 2014: 29).

- **Kızgınlık;** Alschuler ve Alschuler (1984)'e göre kişinin günlük hayattaki beklenmedik durumlar karşısında vermiş olduğu doğal tepkidir. Sharkin (1988) kızgınlığın içgüdüsel bir duygu olduğunu savunmuştur. McWhirter ve Liebman (1988) ise; kızgınlığın hem içerden gelen bir durum olabileceğini hem de dışarıdan kaynaklanabileceğini belirtmiştir. Kızgınlık denilen duygunun saldırganlık duygusuyla karıştırılmaması gerektiği (Berkowitz, 1972) ve saldırganlık kadar güçlü bir duygu olmadığı birçok bilim adamı tarafından kabul edilmektedir (Spielberger vd., 1983).
- **Üzüntü;** Goleman ve Stewamen'in temel duygulardan biri olduğu konusunda hemfikir oldukları üzüntü; genellikle kalıcı kayıplarla ilişkilendirilen bir duygudur (Bonanno, Goorin ve Coifman, 2008: 3).
- **Korku;** kişinin hayatı dış güçler tarafından tehlikede olduğunda ortaya çıkan bir duygudur (Sivananda, 1997: 1) ve kişiyi tehlikelerden uzak durma, kaçma gibi eğilimlere sevk eder. Goleman ve Stewamen da korkunun temel duygulardan biri olduğunu savunmaktadır.
- **Mutluluk;** Oishi (2013)'ye göre; şans, talih, kader ve engellerden bağımsızlıktır. Aristoteles'e göre mutluluk insan ruhu için gerekli bir duygudur. İnsan, yaşamı boyunca mükemmele en yakın olanı ya da mükemmellikler içerisinde en iyi olanı yaşama çabasında olmalıdır (Büyükdüvenci, 1993: 41).
- **Neşe;** içte duyulan hoşnutluğun dışa vuran belirtisi ya da sevinme hali olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2018).
- **Sevgi;** kişiler arasında kendiliğinden meydana gelen birbirinden hoşlanma, birbirine karşı güven duyma, birbirine saygı gösterme ve birbirinden saygı bekleme, karşılıklı anlayış içinde olma ve birbirine önem verme gibi duygulardan oluşmaktadır (Özen ve Gülaçtı, 2010: 144).
- **Hoşlanma;** Rubin, sevgi ile hoşlanmanın aynı duygular olmadığını savunmaktadır. Sevgi; bağlılık, şevkat, aldırma-önem verme ve sırdaşlık unsurlarını, hoşlanma ise; olumlu değerlendirme ve benzerlik unsurlarını kapsamaktadır. Hoşlanma duygusunun sevme duygusu kadar güçlü olmadığı

ve birbirinden hoşlanan bireylerin birbirlerini olumlu değerlendirdikleri ve birbirlerini benzer gördükleri yapılan çalışmalarda açıkça görülmüştür (Worchel vd., 1988: 369).

- **Şaşkınlık;** sebep olan şeyin negatif mi yoksa pozitif mi olduğu netleşinceye dek nötr bir duygudur (Bolak Boratav, Sunar ve Ataca; 2011: 93). Şaşkınlık duygusunun oluşumunda hazırlıksız yakalanma durumu söz konusudur denilebilir.
- **Depresyon;** çoğu zaman yıkıma neden olan ve hastalıkla sonuçlanabilecek olumsuz duygulardır. Depresyon kadınlarda, erkeklere oranla daha fazla görülmektedir fakat depresif erkeklerin kadınlara göre madde ve alkol bağımlılığı yüksektir. Yaş aralığına bakıldığında; depresyonun kadınlarda 35-45, erkeklerde 55-70 yaş aralığında en çok görüldüğü tespit edilmiştir. Günümüzde depresyon yaşının giderek düştüğü ve son yıllarda 20 yaşın altına indiği gözlemlenmiştir. Yapılan bir araştırma sonucunda, evli kadınların ve bekar ya da boşanmış erkeklerin depresyon açısından en yüksek risk grubunda olduğu anlaşılmıştır. Yine yapılan benzer bir araştırmada; sosyo-ekonomik durumla depresyon arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Sosyo-ekonomik durumu iyi kişilerin daha az depresyon yaşadığı görülmüş, işsiz insanlarda da işi olanlara nazaran üç kat fazla depresyona rastlanmıştır (Savrun, 1999: 11,17).
- **İğrenme;** tiksiniyle eş anlamlı kabul edilen iğrenme istenmeyen, hoşagitmeyen bir uyarıcının var olması durumunda organizmayı kendini savunma yönünde güdüleyerek koruyucu bir mekanizma görevi üstlenen temel duygulardan bir tanesidir (Ekman, 1992). Tiksiniye ya da iğrenme duygusunun yiyeceklere, kötü kokulara, bazı hayvanlara, kaza vb. olaylar sonucu zarar görmüş insan bedenine ve en çok da ölümlere olmak üzere çok farklı uyarıcılara karşı ortaya çıkabilen karmaşık bir duygu olduğu bilinmektedir (Haidt, McCauley ve Rozin, 1994).
- **Utanç / Suçluluk;** bireysel başarısızlık ya da ihmaller dolayısıyla beliren olumsuz duygulardır. Eş anlamlı gibi düşünülerek birbirinin yerine

kullanılmakta olan bu iki benzer kavrama ilişkin literatürde farklılıkların olduğunu altı çizilmektedir. Bu farklılık, yapılan ve yapılmayan davranışlarla ortaya konulmaktadır. Utanç duygusu daha çok yapılan davranışlara odaklanırken, suçluluk duygusu yapılmayan davranışlarda da hissedilebilmektedir (Cirhinlioğlu ve Güvenç, 2011: 248).

İnsanlar yaşamış oldukları duyguların % 55'ini yüz ifadeleri aracılığıyla karşı tarafa aktarmaktadır (Mehrabian, 1968: 53, 56). Yüzsüel ifadeler konusunda ilk araştırmaları, fotoğrafçı Duchenne du Boulogne (1862) yapmıştır. Daha sonraları Paul Ekman ve Friesen, 1978 yılında yüz ifadeleri alanında FACS olarak kısaltılan Yüzsüel Hareket Kodlama Sistemi isimli çok önemli ve başarılı bir çalışma yaparak literatüre geçmiştir. Ekman (1992), Şekil 1'de tanımlamış olduğu temel duyguları yüz ifadeleriyle anlatmaktadır.



Şekil 1. Paul Ekman'a Göre Temel Duygular

Kaynak: (Ekman, 1992: 172)

Paul Ekman, temel duyguları altı başlık halinde toplamaktadır. Öfke, tiksinti, korku, mutluluk, üzüntü ve şaşırma olarak ifade etmiş olduğu altı temel duyguya ilişkin tanımlamalar yukarıda yapılmış olup, Şekil 1'de yüz ifadeleriyle anlatılmaktadır. Ekman, Goleman ve Stewamen'in sözel olarak ifade etmiş oldukları duyguları yüz ifadeleriyle tanımlamıştır. Schutte vd. (2013)'e göre, duygusal zekânın alt boyutlarından biri olan ve duygu algısında yetkinlik anlamına gelen başkalarının duygularını anlama, duyguyla ilgili yüz ve ses ipuçlarını tanımayı gerektirir (Schutte, Malouff ve Thorsteinsson, 2013: 56). Buradan yola çıkarak, başkalarının duygularını anlama konusunda yüz ifadeleri kişiye ipucu vermekte ve işini kolaylaştırmaktadır denilebilir.

1.1.3.2. Zekâ Kavramı ve Zekâ Türleri

Zekânın ne olduğuna ilişkin genel kabul görmüş kesin bir tanımı olmamakla birlikte bu konuda pek çok araştırmaları olan Robinson ve Robinson, 1976 yılında zekâyâ ait en çok karşılaşılan üç özelliğini saptamışlardır. Bunlar; bireyin kendisine öğretilenleri öğrenme kapasitesi, bireyin kendi imkânları dâhilinde öğrenme yeteneği ve bireyin çevresinde meydana gelen değişikliklere kolayca adapte olabilme becerisidir (Özekes, 2013: 92). Zekâyâ ilişkin tarihte ilk yazılı eserler Hindistanda ve Eski Yunanda karşımıza çıkmaktadır (Kline, 1991: 1). Geçmişten günümüze zekâ, pek çok bilim adamı tarafından pek çok farklı biçimde tanımlanmıştır. Zekâyâ ilgili tanımlamalardan bazıları şu şekildedir;

- Zekâ, soyut düşünmeyi gerçekleştirecek olan kapasite olarak temsil edilebileceği gibi, çevreyi öğrenme ve çevreye uyum sağlama yeteneği olarak da görülebilir (Mayer vd., 2004: 198).
- Zekâ, gerekli olan temel bilgiye ulaştıktan sonra, o bilgiyi karşılaşılan benzer durumlar karşısında kullanabilme becerisi şeklinde tanımlanabilir (Lam ve Kirby, 2002: 135).
- Descartes, zekânın tanımını özgür irade ile karar verme yeteneği şeklinde yapmaktadır (Cottingham, 1993: 193,194).
- Kazancı (1989), kısaca zekâyı öğrenebilme yeteneği olarak tanımlamakta ve zekânın somut şeylerden ziyade soyut şeyleri kavrayabilme gücü olduğunu ifade etmektedir. Yazar, zekâyâ ilişkin daha geniş bir tanımlama yaparak zekânın fikirleri, sembolleri, ilkeleri, kuralları ve kavramları bir araya getirerek ortaya bir takım sonuçlar çıkarma kabiliyeti olduğunu söylemiştir (Kazancı, 1989: 24).
- Zekâ, sorunların üstesinden gelme, zorlukları göğüslenme ve yeni bir ürün ortaya koyma yeteneğidir (Gardner, 1993).

Gardner (1999), zekâyı çok boyutlu olarak ele almaktadır ve sekiz farklı zekâ türü olduğunu savunmaktadır. Bu zekâ türlerini de şöyle sıralamaktadır:

- **Sözel / Dilsel zekâ;** sözcükleri hem sözlü hem yazılı biçimde etkin olarak kullanabilme yeteneğidir. Bu zekâ türüne sahip bireyin okuma, yazma, dinleme ve konuşmayla ilgili becerileri oldukça gelişmiştir. Daha çok yazarlarda ve siyasetçilerde görülmektedir (Gardner, 1993: 9).
- **Mantıksal zekâ;** neden-sonuç ilişkisi kurabilme ve olaylar hakkında doğru mantık yürütebilme becerisidir. Araştırmacılar ve bilim adamlarında gelişmiştir (Gardner, 1993: 9).
- **Görsel zekâ;** kendini sözlü olmayan biçimlerde daha çok şekillerle ve resimlerle düşünüp ifade etme yeteneğidir. Bu zekâ biçiminde birey mekânlarla ilgili konumları ve yönleri kolaylıkla akılda tutar. En çok mimarlarda ve denizcilerde gelişmiştir (Gardner, 1993: 9).
- **Müzik zekâsı;** müzisyenlerde gelişmiş olduğu gözlenen bu zekâ türünde kişiler müzik tonlarını, biçimlerini algılama ve ayırt edebilme becerisine fazlasıyla sahiptir (Gardner, 1993: 9).
- **Bedensel zekâ;** duygu ve düşüncelerini ifade etmek için tüm vücudunu etkili bir şekilde ve bir bütün olarak kullanabilme becerisidir. Dansçılar ve sporcularda gelişmiş olan bu zekâ türünde bireyin vücudunu hızlı, etkili ve estetik bir biçimde kullanması dikkat çeker (Gardner, 1993: 9).
- **Doğa zekâsı;** kişinin doğadaki bitkiler ve hayvanlar gibi tüm canlıları tanıma ve ayırt etme yeteneğidir (Gardner, 1993: 9).
- **İçsel zekâ;** kişinin kendi duygularını tanıma, anlama ve yönlendirebilme becerisidir. Yüksel (2006)'e göre, uzak doğu kültüründe içsel zekânın çok önemli bir yeri vardır. Batılı kültürlerde zekâ hızlı düşünebilme ile ölçülürken, Uzak Doğu kültürlerinde örneğin; Çin'de kişinin kendini tam manasıyla anlaması ve yönlendirmesi ile ölçülmektedir (Yüksel, 2006: 5).
- **Sosyal zekâ;** kişinin kendisinin ve çevresindeki başka insanların duygu ve düşüncelerini algılama yeteneğidir (Perez vd, 2005: 124; Gardner,1999). Bu zekâ türüne sahip bireylerin ikna kabiliyetleri gelişmiştir ve başarılı pazarlamacılarda oldukça sık görülür (Gardner, 1993: 9). Sosyal zekâ duygusal zekânın bir alt boyutu olup, duygusal zekânın temelini oluşturmaktadır (Thorndike, 1920; Bar-On, 2006).

Bazı kaynaklarda sosyal zekâyâ kişilerarası (interpersonel) zekâ, içsel zekâyâ da kişiye dönük (intrapersonel) zekâ olarak rastlamak mümkündür. Schutte vd. (1998: 168), içsel zekâsı yüksek bireylerin kendi duygularını anlama konusunda, sosyal zekâsı yüksek bireylerin ise, başka kimselerin duygularını anlama konusunda başarılı olduklarını savunmaktadır. Gardner (1999: 18), kişilerarası ilişkilerde zekâyı diğer insanları tanımak şeklinde tanımlamaktadır. Yazar başarılı politikacıların, satıcıların, öğretmenlerin, doktorların ve dini liderlerin yüksek kişilerarası zekâyâ sahip olduklarını savunmaktadır. İçsel zekâyı ise şöyle tanımlamaktadır: “Kişinin kendisi hakkında doğru bir model oluşturup bunu etkili bir yaşam sürebilmek için kullanma becerisidir.” Maboçoğlu (2006: 7), dilsel / sözel zekâsı yüksek olan kişilerin hafızalarının güçlü olduğunu, okumayı yazmayı ve kelime oyunları oynamayı sevdiğini, iletişimlerinin iyi olduğunu ve yaşitlarına göre kelime dağarcığının zengin olduğunu savunmaktadır. Sosyal zekâsı yüksek bireylerin yakın arkadaşlıklar kurduklarını, kulüplere, derneklere ve çeşitli organizasyonlara katıldıklarını ve bundan keyif aldığını vurgulamaktadır. Kişisel zekâsı yüksek bireylerin ise; özgürlüklerine düşkün olduklarını, grup halinde değil yalnız çalışmaktan hoşlandıklarını ve özgüveni yüksek bireyler olma özelliği gösterdiklerinin altını çizmektedir.

İlgili literatür dikkatle incelendiğinde; Gardner (1999)’ın çoklu zekâ kuramının eğitimde önemli bir yeri olduğuna rastlanmıştır. Bümen (2005)’e göre, çoklu zekâ uygulamalarının öğrencilerin bireysel farklılıklara saygı duymalarını ve farklılıkları zenginlik olarak görmelerini, kendilerini daha iyi tanımalarını, daha yaratıcı düşünmelerini, gelecekte ne olmak istediklerini kendilerinin belirlemesini sağlamaktadır. Alan yazında çoklu zekâ kuramının İngilizce derslerinde kullanıldığına ilişkin birçok araştırma mevcuttur (Altunkaya, 2008; Karadeniz, 2006; Baş, 2010; Bulut, Gürses, 2011; Çakır, 2003; Bozoğlu, 2004; Güler, 2004; Şen, 2006; Karagülle, 2003; Yavuz, 2010; Temel, 2008; Hamurlu, 2007; Kocakara, 2010). Yapılan araştırmalar sonucu çoklu zekâ kuramının öğrencilerin derse gösterdikleri başarıya (Baş, 2010; Azap, 2012; Hamurlu, 2007; Güler, 2004; Kocakara, 2010; Karadeniz, 2006), derse ilişkin tutumlarına (Kocakara, 2010; Baş, 2009; Güler, 2004;

Yavuz, 2010; Hamurlu, 2007) öğrenilen bilgilerin kalıcılığına (Karadeniz, 2006) ve özgüvene (Şen, 2006) pozitif yönde etkisi olduğu saptanmıştır.

1.1.4. Duygusal Zekânın Oluşumuna Etki Eden Etmenler

Goleman (1998)'e göre, duygusal zekâyâ ilişkin yetenekler; benlik bilinci, empati, ilişkileri ele alma, duyguların yönetimi, motivasyon unsurlarını içermektedir. Literatür incelendiğinde, kavramların temelde aynı şeyler olduğu sadece isimsel farklılıklar olduğu görülmektedir. Şöyle ki; yapılan başka çalışmalara göre, duygusal zekâyâ ilişkin beş karakteristik özellik bulunmaktadır. Bunlar; kişinin kendi duygularını tanıması, duygularını yönetmesi, kendi kendi motivasyonunu sağlaması, diğer insanların duygularını tanıması ve anlaması, karşılıklı ilişkileri yönetebilmesi şeklindedir (Team FME, 2018). Goleman'ın benlik bilinci dediğini kendi duygularını tanımak olarak, duyguların yönetimi olarak belirttiğini kendi duygularını yönetmek şeklinde, ilişkileri ele almak söylediğini ilişkileri yönetmek olarak, motivasyon olarak ifade ettiğini kendini motive etmek şeklinde, empati olarak tanımladığını ise diğer insanların duygularını tanımak ve anlamak şeklinde ifade etmek mümkündür.

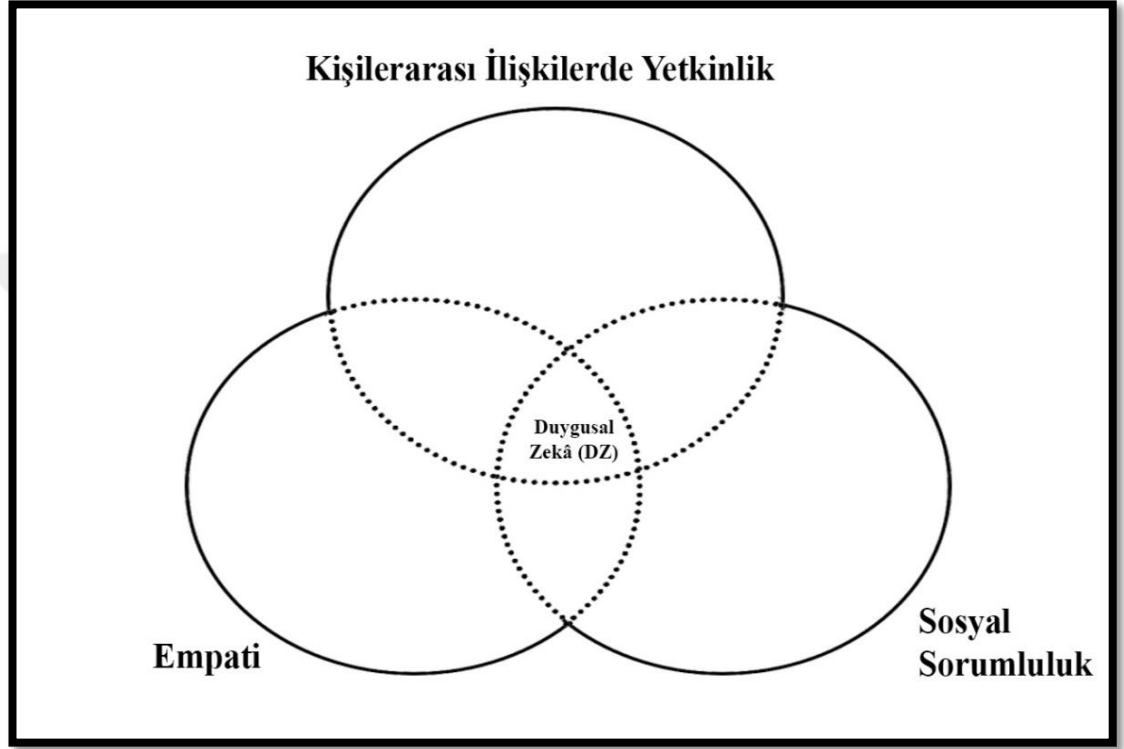
Duyguları tanımak veya anlamak olarak bahsedilen şey duyguların algılanıp ifade edilmesi anlamına gelmektedir. Daha kapsamlı açıklamayla, ses tonundaki, yüz ifadelerindeki yani mimiklerdeki duyguları hissedebilme, doğru biçimde algılayabilme ve bunu ifade edebilme yeteneklerinin tümüdür (İşmen, 2001: 114). Duygularımızı bilmek veya tanımak, duygu zihniyetinin yarattığı anı tanımadır. Duygularımızı anlama ve değerlendirebilme yeteneği, psikolojik anlayışın ve kendi kendini anlamanın anahtarıdır. Gerçek duygularımızı göremedikçe bizi terk eder (Ioannidou ve Konstantikaki, 2008: 121).

Duyguları yönetebilmek de en az duyguları tanımak kadar önemlidir. Mayer ve Salovey duygusal zekânın özünü duyguları yönetebilme yeteneğinin oluşturduğunu savunmaktadır (İşmen, 2011: 113). Kendini motive etme kavramına gelince duygusal zekâyı oluşturan duygular konusunda motivasyon oldukça önemli bir kavramdır. Sevinç (2015: 945)'e göre motivasyon, bireyin duygularını davranışa dönüştüren yönlendirici, itici ve içsel bir güçtür. Diğer insanların duygularını tanımanın ve

anlamanın üç etki alanı bulunmaktadır. Bunlar; empâti, sosyal sorumluluk ve kişiler arası ilişkilerde yetkinliktir (Baltaş, 2015: 24).

- **Empati**, başkalarının duygularını ve deneyimlerini anlama yeteneğidir (Taft, 1955; Ünal, 1972; Halpern, 2003; Ioannidou and Konstantikaki, 2008). Benzer şekilde empati, başkalarının hislerini okuyabilmeyi içermektedir (Goleman, 1999). Daha geniş bir tanımla; “*Empati, başkalarının duygularını sezmek, bakış açılarını anlamak ve endişeleriyle etkin bir biçimde ilgilenmektir*” (Barutçugil, 2015). Rogers (1983)’e göre ise empati, bireyin bir durum karşısında karşısındaki insanın hissetmiş olduklarını hissetmesi ve bunu karşı tarafa davranışlarıyla belli etmesidir. Akkoç (2007: 28), empatinin anlayış ve duyarlılık temelli bir duygusal zekâ beceresi olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca yazar yapmış olduğu tez çalışmasında, empati becerisi gelişmiş bireylerin iyi bir dinleyici olduklarını ve iyi ilişkiler kurabildiklerini de savunmaktadır. Empati konusuna iş hayatı açısından bakan Onay (2011: 590), empatinin duygusal zekânın belirteçlerinden biri olduğunu ve iş hayatında başarıya önemli katkılar sağladığını belirtmektedir.
- **Sosyal sorumluluk**, ikinci bir etki alanı olarak toplumun refahını arttırma ve en azından zarar vermeme sorumluluğu olarak tanımlanabilir (Akova, Alrawadieh ve Akın, 2015: 296). Bir başka ifadeyle sosyal sorumluluk, kişinin kendi sorumluluğu dışında toplumu ilgilendiren her konuda duyarlı davranmasıdır (MEB, 2018). Sorumluluk duygusu içinde bulunan çevre dolayısıyla küçük yaşta edinilebileceği gibi, daha sonraları verilen eğitimle de kazanılabilir. Sosyal sorumluluk kavramı bu yönüyle duygusal zekâyla ilişkilendirilebilir. Çünkü duygusal zekâ da sonradan geliştirilebilen bir yetenektir.
- **Kişilerarası ilişkilerde yetkinlik**, bireyin toplumdaki diğer insanlarca kabul edilmesi ve onaylanması anlamına gelmekte olup sosyal ihtiyaçların başlıcalarındandır (Mosher ve Danoff-Burg, 2007). Bireyler ait oldukları sosyal çevreye etkin biçimde katılmaya, uyum sağlamaya, yeni ilişkiler kurmaya, bu ilişkilerinde yakınlık kurmaya ve mevcut ilişkilerini de geliştirmeye çalışmaktadırlar. Son olarak ilişkileri yönetmek, bireylerin

karşılıklı olarak belirli bir amaç doğrultusunda etkileşimde bulunmalarına insan ilişkileri denmektedir. Duygusal zekâ seviyesi yüksek bireylerin insan ilişkileri konusunda başarılı oldukları ve ilişkileri sağlıklı ve etkili bir biçimde yönetebildikleri bilinmektedir (Doğan ve Demiral, 2007: 217).



Şekil 2. Duygusal Zekânın Oluşumuna Etki Eden Etmenler

Kaynak: Baltaş, Zuhal (2015)'den yararlanılarak oluşturulmuştur.

Yapılan araştırmalardan anlaşılacağı ve Şekil 2'de görülebileceği gibi, duygusal zekânın oluşumunda kritik rol oynayan bazı etmenler vardır. Bu etmenler bir araya gelerek bir küme oluşturmakta bu kümenin ortak elemanı da duygusal zekâ olmaktadır. Bireylerin bir takım fedakârlıklar yapabilmelerinin özünde aslında başkalarının hissettiklerini anlama, diğer bir ifadeyle empati kurma yeteneği vardır. Çevresindeki insanların hislerine duyarlı olabilen ve bu hisleri ustaca yönetebilen bireylerin iyi ve sağlıklı ilişkiler kurmaları beklenir ve kişilerarası ilişkilerde yetkin oldukları söylenebilir. Empati kurabilen, kişilerarası ilişkilerde yetkinliği olan

bireylerin de toplumun ihtiyaçlarına duyarsız kalabilecekleri beklenemez. Duygusal zekâyı meydana getiren bu üç kavram iç içe geçmiş bir kümeye benzetilebilir.

1.1.5. Duygusal Zekânın Özellikleri

Duygusal zekâyâ ilişkin olarak bilim adamları tarafından araştırılan ve yöneltlen pek çok soru vardır (Brackett vd., 2011: 88). Sorulan bu sorular duygusal zekânın özellikleri ile ilgilidir.

Duygusal zekânın ne olduğunu anlamak, kavrama ilişkin tüm detayların farkına varmak ve bunu en iyi biçimde içselleştirmek gerekir. Bunun için ise, kavrama ilişkin bazı hususları belli bir mantık çerçevesinde ele almak, sağlam bir temele dayandırmak, bilimsel olarak ilişki kurmak gerekir. Duygusal zekâ kavramına ilişkin zihinlerde soru işareti yaratan, kafa karışıklığına neden olan ya da sorulması ve cevaplanması gereken bir takım sorular olabilir.

En çok karşılaşılanlar arasında duygusal zekânın doğuştan olup olmaması, geliştirilen bir yetenek olup olmaması, eğitim ve öğrenim ile elde edilip edilemeyeceği, günlük yaşamda ne ifade ettiği, ölçülüp ölçülemeyeceği, ruh sağlığını, ilişkileri, günlük kararları, akademik ve iş performansını nasıl etkilediği, kültürle göre farklılık gösterip göstermediği ile ilgili sorular yer almaktadır. Bunlara ilişkin literatür dikkatli bir şekilde incelenip, konuyla ilgili detaylı araştırma yapıldığında alınan yanıtlar bu bölümde açıklanmaya çalışılmıştır.

1.1.5.1. Duygusal Zekânın Eğitim Yoluyla Geliştirilmesi

Duygusal zekânın doğuştan olmadığı, zaman içerisinde geliştirilebilen bir özellik olduğu literatürde pek çok araştırma tarafından desteklenmektedir (Goleman, 2016; Özgen, 2006; Üzel ve Hangül, 2012: 3). Ancak teknik becerileri ve bilişsel yetenekleri algılamaya ve öğrenmeye yarayan beynin düşünen merkezi bilgiyi çok çabuk ve çok kolay edinebilirken, duyguları algılamaya ve öğrenmeye yarayan beynin duygusal merkezi yeni bir bilgiyi aynı hızda kazanamaz. Yeni bir davranışı öğrenerek bu davranışı içselleştirebilmek için beyindeki duygusal merkezler tekrara ve alıştırma yapmaya ihtiyaç duymaktadır (Baltaş, 2015: 62, 64). Buradan anlaşılacağı gibi, duygusal zekâ da bilişsel zekâ da zamanla geliştirilmesi mümkün

yeteneklerdir. Ancak, duygusal zekânın gelişimi bilişsel zekâyâ göre biraz daha yavaş gerçekleşmektedir.

Slaski ve Carwright (2003)'ın yapmış olduğu örgütsel bir araştırmanın sonuçlarına göre; dört hafta boyunca haftada bir gün duygusal zekâ eğitimi alan yöneticiler bir kontrol grubuyla karşılaştırılmış, eğitim grubundaki yöneticiler kontrol grubundaki yöneticilere göre anlamlı derecede daha yüksek ve iyi puanlar elde etmiştir (Schutte, Malouff ve Thorsteinsson, 2013: 59). Üniversite öğrencileri üzerine yapılan başka bir araştırmada, duygusal zekâ eğitimi alan öğrenciler, dönem sonunda müdahale edilmeyen kontrol grubu öğrencilerden daha yüksek puan almışlardır ve dönem sonunda duygusal zekâ oranları, duygusal zekâ eğitimi grubunda % 98 iken karşılaştırma grubunda ise % 87' lerde kalmıştır (Schutte ve Malouff, 2002).

Literatürdeki bilgiler ışığında ve yapılmış araştırmalar doğrultusunda duygusal zekânın eğitim ile pozitif yönlü bir ilişkisi olduğunu, eğitim ile duygusal zekânın arttırılabileceğini ve geliştirilebileceğini söylemek mümkün olacaktır.

1.1.5.2. Duygusal Zekânın Ölçümü

Duygusal zekânın geçerli ve güvenilir bir biçimde ölçülemeyeceğini savunan yazarlar vardır. Bunlardan biri olan Cronbach (1960: 319), sosyal zekânın ölçülemeyeceğini iddia etmektedir. Bar-On, Tranel, Denburg ve Bechara duygusal zekânın, sosyal zekânın bir türü olduğunu ve bu iki zekâ türünün birbirine çok benzediğini savunmaktadır. Ancak daha sonraları duygusal zekâyı ölçülebileceğini savunan yazarlar ortaya çıkmış ve duygusal zekâyı ölçmeye yarayacak pek çok ölçek geliştirilmiştir. Bunlardan en çok bilineni Goleman'ın 'Duygusal Yetenek Envanteri' 110 maddeden oluşmaktadır (Matthews, Zeidner ve Roberts, 2004). Cooper ve Sawaf, duygusal zekâ ölçüm yöntemi olan EQ haritasını ortaya çıkarmışlardır. Cooper ve Sawaf haritası 5 boyut ve 21 başlık altında yer alan 261 sorudan oluşmaktadır. Cooper ve Sawaf Modeli, pek çok konuyu bünyesinde barındırması ve kişinin kendi kendini değerlendirmesine olanak tanınması bakımından olumlu bir model olarak görülmektedir. Ancak, ölçeğin çok sayıda sorudan oluşması uygulanmasını zorlaştırmaktadır (Cooper ve Sawaf, 1997). Nispeten daha kısa bir ölçek olan 'Mayer Salovey Caruso Duygusal Zekâ Testi' 41 maddeden oluşmakta

olup oldukça yaygındır (Gohm, Corser ve Dalsky, 2005). Araştırmacılar duygusal zekâyı ölçmek amacıyla kısa formlar geliştirmeye yönelik çalışmalarda bulunmuşlardır. Min (2012), duygusal zekâ ile ilgili bir çalışmada, duygu değerlendirme süreci için Çin’de 660 tur rehberi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. İlk olarak 260 kişiye ölçeğin kısa versiyonunu ve daha sonra 400 kişiye kapsamlı versiyonunu uygulamıştır. Sonuç olarak ölçeğin 104 maddeden indirgenen güvenilir ve geçerli 35 maddelik versiyonu geliştirilmiştir. Bu geliştirilen kısa form, duygusal zekânın çok boyutlu niteliğini 6 alt boyutta yakalamakta ve turizm araştırmacılarına umut vaat eden, zamanında, etkili ve kolayca uygulanabilen bir araç sunmaktadır. Daha çok örgütsel psikoloji için geliştirilmiş olan, 4 faktörden oluşan, 5’li likert tipi ve 16 ifadeden meydana gelen ‘Wong-Law Duygusal Zekâ Ölçeği’ de duygusal zekâyı ölçmede etkili bir ölçektir (Shi ve Wang, 2007).

1.1.5.3. Duygusal Zekânın Günlük Yaşamdaki Yeri

Duygusal zekâ hayatın her alanında bireyleri ilgilendiren bir kavramdır. Sadece iş hayatını ya da akademik hayatı değil günlük yaşamı da yakından ilgilendirmektedir. Tetik ve Açıkgöz (2013: 88), gidilen her yere duygularla birlikte gidildiği için duygusal zekânın hayattan soyutlanamayacağına vurgu yapmaktadır. Yazarlar, aile bireyleri ile olan ilişkileri, iş ve okul arkadaşlarıyla olan ilişkileri düzenleyenine yine duygusal zekâ olduğunu ifade etmektedir. Bu doğrultuda, duygusal zekânın, bireyin günlük yaşam kalitesini arttırdığını ve yaşam kalitesi yüksek bireylerin de toplumsal yaşam kalitesini yükselttiğini söylemek mümkündür.

Topaloğlu (2014), duygusal zekâları yüksek düzeyde olan insanların günlük hayatta kendilerini ve ihtiyaçlarını, güçlü ve zayıf yanlarını bilen, kendilerini kontrol edebilen insanlar olduğunu böylece daha mutlu olduklarını savunmaktadır. Yapılan araştırmalardan da yola çıkılarak, güçlü duygusal zekâyı sahip olan bireylerin daha mutlu oldukları, daha iyi iletişim kurabildikleri, yaşam kalitesi yüksek bireyler oldukları söylenebilir. Ayrıca duygusal zekâ seviyesi yüksek bireylerin günlük yaşamlarında ilişkileri daha iyi yönetebilecekleri, kendi duygularını ve karşı tarafın duygularını çok daha iyi anlayıp daha etkili kararlar verebilecekleri, ani durumlar karşısında hem kendi duygularını hem karşı tarafın duygularını kontrol etmede başarılı olacakları kaçınılmaz bir gerçektir.

1.1.5.4. Duygusal Zekânın Ruh Sağlığı ve Akademik Başarı İle İlişkisi

Duygusal zekânın ruh sağlığı ile olan yakından ilişkisi göz ardı edilmemelidir. Duygusal zekâ seviyesi yüksek bireylerin çevresiyle olan ilişkilerinde daha az sorun ve çatışma yaşadıkları, özgüvenlerinin oldukça yüksek olduğu yaşamış oldukları problemlerle etkili bir biçimde başa çıkabildikleri, ayrıca bu bireylerin diğer bireylere oranla daha az depresyon yaşadıkları görülmektedir (İndigodergisi, 2018).

Duygusal zekânın akademik başarı ile ilişkisini araştıran Üzer ve Hangül (2012)'ün araştırmasında, öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri ile akademik başarıları arasında olumlu yönde ilişkiler tespit edilmiştir. Mammadov (2015) çalışmasında, duygusal zekâ seviyeleri yüksek olan öğrencilerin akademik olarak derslerinde ve sınavlarında daha üstün başarılar sergilediklerini tespit etmiştir. Ioannidou ve Konstantikaki (2008) ise, tam tersine akademik zekânın duygusal zekâ ile herhangi bir ilgisi olmadığını savunmaktadır (Ioannidou ve Konstantikaki, 2008: 120).

1.1.5.5. Duygusal Zekânın Kültür İle İlişkisi

Duygusal zekânın kültürlerarası farklılık gösterip göstermediği de birçok araştırmacı tarafından merak konusu olmuş ve araştırılmıştır. Örneğin; 2011 yılında yapılmış bir araştırmada Hollanda'da yaşayan Türkler (toplulukçu kültür) ve yerli Hollandalı (bireyci kültür) bireylerin duygularını dışavurum açısından ele alınmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, toplulukçu kültüre sahip olan bireylerin, bireyci kültüre sahip olan bireylere göre, duygularını daha açık ve net olarak başka insanlara ifade edip onlarla paylaştıkları ortaya çıkmıştır (Mesquita, 2001; Özen ve Sümer, 2013). Toplulukçu bireyler grup içi iletişim ve dayanışmaya daha fazla değer veren bireyleri temsil ederken, bireyci olanlar 'kendi işlerini kendileri yapmayı' tercih eden bireyleri temsil etmektedir (Anderson vd., 2009: 43).

Başka bir çalışmada, Avrupa kökenli Amerikalı ve Çin kökenli Amerikalı çiftlerin çatışma esnasında duygularını ifade etmelerindeki kültürel faktörlerin etkisi araştırılmıştır. Bulgulara göre, duyguları ifade etmekte kültürün etkili olduğu ortaya çıkmıştır. Avrupa kökenli Amerikalı çiftler, Çin kökenli Amerikalı çiftlere kıyasla,

tartışma esnasında daha az olumsuz duygu ifade etmekte ve sergilemektedirler (Tsai, Levenson ve McCoy, 2006; Özen ve Sümer, 2013).

1.1.6. Duygusal Zekânın Yaklaşımları ve Alt Boyutları

Duygusal zekâya ilişkin yaklaşımlar ve alt boyutlara bakıldığında literatürde farklı modeller karşımıza çıkmaktadır. Mayer ve Salovey (1990)'ın geliştirmiş oldukları yetenek tabanlı model, Cooper ve Sawaf (1997)'in dört boyutlu modeli, Bar-On (1997)'un beş boyutlu karma modeli, Goleman (1998)'in yeterlilik ve kişilik tabanlı modeli ve son olarak Wong-Law'ın dört boyutlu modelinde, duygusal zekâ farklı boyutlarıyla ele alınmaktadır. Bu bölümde duygusal zekâya ilişkin bu yaklaşımlar ele alınıp açıklanmaya çalışılmıştır.

1.1.6.1. Daniel Goleman Duygusal Zekâ Modeli (Yetkinlik Tabanlı)

Goleman bireylerin duygusal yetkinliklere erişebilmeleri için zekâya ilişkin bir takım becerilere doğuştan sahip olmaları gerektiğini ancak sahip oldukları bu duygusal zekâ becerilerini çaba sarf ederek yeterlilik ya da yetkinlik seviyesine taşıyabileceklerini savunmaktadır (Karakuş, 2008: 22).

Duygusal zekâ konusunda önemli araştırmalarda bulunan ve bu alanda bilime değerli katkılar sunan Goleman, duygusal zekânın 25 bileşenden oluşan 5 boyutu olduğunu iddia etmiştir. Ancak model daha sonra tekrar gözden geçirilerek 20 bileşenden oluşan 4 boyuta indirgenmiş ve bileşenler 'kişisel yetkinlik' ve 'sosyal yetkinlik' olmak üzere 2 grupta toplanmıştır (Goleman vd., 2002). Model, Tablo 2'de açıklanmaya çalışılmıştır.

Tablo 2. Daniel Goleman’ın Duygusal Zekâ Modeli

Kişisel Yetkinlik	Sosyal Yetkinlik
<i>Öz Bilinç</i>	<i>Sosyal Bilinç</i>
• Duygusal Farkındalık	• Empati
• Öz Değerlendirme	• Örgütsel Bilinç
• Kendine Güven	• Hizmet Odaklılık
<i>Öz Yönetim</i>	<i>İlişki Yönetimi</i>
• Duygusal Özdenetim	• Esinleyici Liderlik
• Şeffaflık	• Etkileme Gücü
• Uyumluluk	• Başkalarını Geliştirme
• Başarı Odaklılık	• Değişime Yönelme
• İnisiyatif Alma	• Çatışma Yönetimi
• İyimserlik	• Bağ Kurma
	• Ekip Çalışması ve İşbirliği
	• İletişim Becerisi

Kaynak: (Goleman, Boyatzıs, Mckee, 2002: 64)

1.1.6.2. Mayer ve Salovey Duygusal Zekâ Modeli (Yetenek Tabanlı)

Mayer ve Salovey modeline göre, duygusal zekâ denilen kavram bir takım yetenekler dizisinden meydana gelmektedir (Çakar ve Arbak, 2004: 34). Duygusal zekâ konusunda ilk teoriyi geliştirmiş olan bilim adamları Mayer ve Salovey’in bu teorisine göre; duygusal zekâ, Goleman’ın yeterlilik modelinde bahsetmiş olduğu kişinin yeterliliklerinden ziyade bir takım yeteneklere dayanmaktadır. Yetenek tabanlı bu model, “Duyguları tanıma yeteneği, duyguları anlama yeteneği, duyguları düzenleme ve kontrol etme yeteneği ve duyguları etkili olarak kullanma yeteneği” gibi dört ana yeteneği bünyesinde barındıran bir model olarak karşımıza çıkmaktadır. (Caruso, 2004: 6).

1.1.6.3. Cooper ve Sawaf Modeli

Cooper ve Sawaf, duygusal zekâ kavramını örgütsel ortamda irdelemişlerdir. Yazarlar ‘Liderlikte Duygusal Zekâ’ başlıklı kitabında duygusal zekâ kavramı dört boyutta ele alınıp açıklanmaktadır. Modele ait dört boyut Tablo 3’te gösterilmektedir.

Tablo 3. Cooper ve Sawaf ‘ın Duygusal Zekâ Modeli

Duygusal Zekâ Boyutları	Boyutları Oluşturan Yetenekler ve Yetkinlikler
Duyguları Öğrenmek	• Duygusal Bilgi Birikimi • Duygusal Potansiyel • Duygusal Gerçeklik
Duygusal Zindelik	• Fiziksel Zindelik
Duygusal Derinlik	• Vicdanlılık • Ahlaki Değerler
Duygusal Simya	• Odaklanma • Yaratıcılık • Karar verme

Kaynak: (Cooper ve Sawaf, 1997)

- **Duyguları öğrenmek;** duygusal zekânın ilk köşe taşı duygusal bilgi birikimiyle başlar (Stein ve Book, 2003). Kişinin, duygusal potansiyelinin farkına varıp bunu ilişkilerinde değerlendirmesidir. Bunun için kişi duygusal gerçekliği objektif bir şekilde algılayabilmelidir (Cooper ve Sawaf, 1997).
- **Duygusal zindelik;** kişi öncelikle bedenini güçlü kılan fiziksel zindeliğe sahip olmalı sonra ise duygusal anlamda zinde olarak kendisine ve başkalarına güvenmeli, üretken olmalı, yaratıcı olmalı ve kendi dışındaki konulara farklı bakış açılarıyla yaklaşmalıdır (Keskin, Akgün ve Yılmaz, 2013).
- **Duygusal derinlik;** Cooper ve Sawaf’a göre; duygusal zekânın gelişebilmesi için köşe taşlarından üçüncüsü olan duygusal derinlik olmazsa olmazdır (Cooper ve Sawaf, 1997). Kişi ne olursa olsun vicdanının sesini dinlemeli ve

hissettiği gibi yaşamalıdır. Kişi kendine amaçlar belirleyip bu amaçları örgütün amaçları ile uyumlaştırmalı ve kendini buna adanmalıdır. Kişi ahlaki ve etik değerlere uygun şekilde davranışlarda bulunmalıdır. İnsanlara baskı yaratmaktan ziyade, onların duygusal taraflarına dokunacak tutumlar göstermelidir (Keskin, Akgün ve Yılmaz, 2013).

- **Duygusal simya;** simya, değeri az olan herhangi bir şeyi ondan daha değerli olan başka bir şey haline getirme çabası şeklinde tanımlanabilir (Cooper ve Sawaf, 1997: 285). Duygusal simya ile kişi, kendi duygularının ve başkalarının duygularının farkında olup, bunları arttırmanın yollarını arar. Duygusal simya, duygusal zekânın daha çok yaratıcılığı arttırmaya yönelik niteliğine odaklanmaktadır. Zorluklarla baş edebilmeyi ve karmaşık ve zor olaylar karşısında karar verebilmeyi kolaylaştırmaktadır (Çakar ve Arbak, 2004: 40).

1.1.6.4. Bar-On Duygusal Zekâ Modeli (Karma)

Bar-On (1997)'a göre duygusal zekâ; “kendi duygularımızı etkin bir biçimde kavramamızı ve dile getirmemizi, diğerlerinin duygularını anlayabilmemizi gerektiren yetkinlikler ve yetenekler şeklinde tanımlamaktadır (Doğan ve Şahin, 2007: 242). Tanımdan da anlaşılabilirliği üzere Bar-On, hem Goleman'ın yetkinlikler hem Salovey ve Mayer'in yetenekler kuramını birleştirmiş ve ortaya karma bir model çıkarmıştır. Bar-On'un bu modeli oluşturmadaki amacı, kişilerin hayatta başarılı olmalarında duyguların ne kadar rolü olduğunu tespit etmektir (Crowe Fraley, 1999). Bar-On'un bu modelde özellikle vurguladığı husus, kişilerin sosyal çevreleriyle uyum güçleridir. Ona göre kişi sosyal çevresiyle ne derece uyumluysa duygusal zekâ yeteneği o derece yüksektir (Carney, 1999).

Bar-On duygusal zekânın alt boyutlarını 5'e ayırmaktadır. Bunlar kişisel boyut, kişilerarası boyut, uyum, stres yönetimi ve genel ruh halidir. Tablo 4'te boyutlara ait detaylı bilgilere yer verilmiştir.

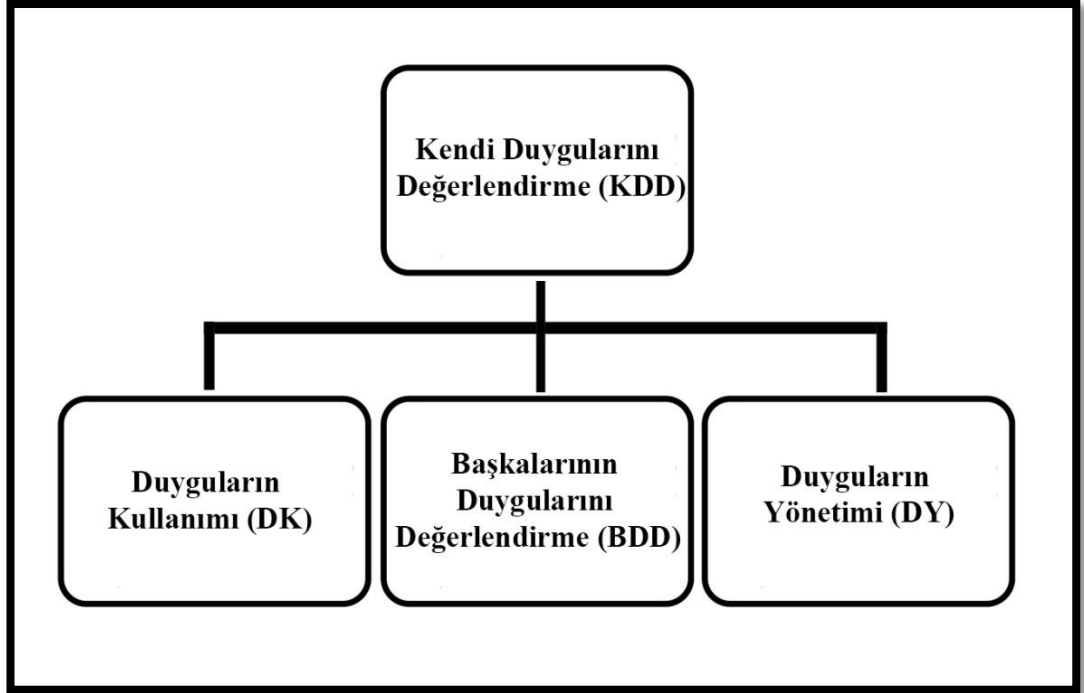
Tablo 4. Bar-On'un Duygusal Zekâ Modeli

Duygusal Zekâ Boyutları	Boyutları Oluşturan Yetenekler ve Yetkinlikler
Kişisel Boyut	Kendini Gerçekleştirme, Kendine Saygı, Özgürlük, Kendini İfade Edebilme
Kişilerarası Boyut	Empati Yeteneği, Sosyal Sorumluluk, Kişilerarası İlişkiler
Uyum	Çevreye Adaptasyon
Stres Yönetimi	Tepkilerin Kontrolü
Genel Ruh Hali	Mutluluk, İyimserlik

Kaynak: (Çakar ve Arbak, 2004)

1.1.6.5. Wong-Law Duygusal Zekâ Modeli

Wong-Law duygusal zekâ ölçeğine göre duygusal zekâ; 'Kendi Duygularını Değerlendirme (KDD), Başkalarının Duygularını Değerlendirme (BDD), Duyguların Kullanımı (DK) ve Duyguların Yönetimi (DY) olmak üzere 4 ayrı boyuttan meydana gelmektedir. Bu boyutlar şu şekilde açıklanmaktadır.



Şekil 3. Duygusal Zekânın Bileşenleri / Alt Boyutları

Kaynak: Goleman (2016)'dan yararlanılarak oluşturulmuştur.

- **Kendi Duygularını Değerlendirme (KDD);** öncelikle bireyin hissetmiş olduğu karmaşık duyguları kavrayabilmesini gerektirir. Daha sonra ise bireyin hissetmiş olduğu bu birbirinden farklı duyguları ayırt edebilme ve algılayabilmesiyle ilgili yeteneklerini içermektedir (Salovey and Mayer, 1997). Kişinin içinde bulunduğu ruh halinin farkında olması, sağlıklı kararlar verebilmesi, özgür davranabilmesi ve sınırlarının farkında olması ile ilgili bir durumdur (Cherniss, 2000: 10; Albrecht, 2006: 47; Goleman, 1995: 50).
- **Başkalarının Duygularını Değerlendirme (BDD);** kişinin karşı tarafın hissetmiş olduğu duyguların ne olduğunu anlayabilmesi, kontrol altına alabilmesi ve yönetebilmesiyle ilgili becerileridir. Başkalarının duygularını değerlendirme kişinin kendi duygularını değerlendirmesine nazaran daha zor ve karmaşıktır (Salovey and Mayer, 1997). Bu duruma, sıra beklerken sinirleneceğini hissettiğiniz birine (başkalarının duygularını anlama), nazik bir şekilde durumu izah ederek ya da o esnada birşeyler ikram ederek (başkalarının duygularını kontrol altına alma), kişinin sakinleşmesini sağlamak (başkalarının duygularını yönetmek) örnek verilebilir.
- **Duyguların Kullanımı (DK);** kişi ancak değerlendirebildiği ve ortaya çıkarabildiği duygularını kullanabilir (Çakar ve Arbak, 2004: 35). Duyguları tam manasıyla ve doğru düzgün kavrayabilme, yorumlayabilme ve tanımlayabilme yeteneği olan kendi duygularını ve başkalarının duygularını değerlendirme yeteneğinden sonra duyguların kullanımına ihtiyaç duyulur. Bireyin, kendisini ya da bir başkasını anlamak istediğinde, buna yardımcı olacak duygulara istediği ve gerek duyduğu zaman ulaşabilmesini ifade etmektedir (Weisinger, 1998: 13).
- **Duyguların Yönetimi (DY);** duyguları yönetebilmek için öncelikle onları yeterince tanımak gerekir. Ayrıca duygu yönetiminden bahsedebilmek için duygularının kişiyi değil, kişinin duygularını yönlendirebilmesi ve kontrol altına alabilmesi şarttır (Güney, Taşkıran ve Özkul, 2015: 104). Ayrıca duyguların yönetimi sadece duyguların değil duygusal ilişkilerin de yönetilebilmesini gerektirir (Çakar ve Arbak, 2004: 36).

Duyguları yönetmek, sosyal yaşamda duyguları bastırmak başka bir deyişle, duyguların sağlayacağı gerekli ve değerli bilgilere engel olmanın aksine, onları yeterince anlamak ve anlaşılan bu duygulardan en verimli şekilde yararlanmak anlamına gelmektedir (Güney, 2008: 176).

Kendini kontrol ve kendi farkındalığı; kişinin kendi duygularını algılama, anlama, kullanma, kontrol etme ve yönetme becerilerinden oluşmaktadır (Maul, 2012; Mayer, Salovey ve Caruso, 2004, Schutte, Malouff ve Thorsteinsson, 2013). Örneğin; olumsuz tutum ve davranışlarından rahatsız olunan bir kişinin umursamazca davranmasına sinirlenmek ve dolayısıyla ses tonunun yükseldiğinin farkına varmak (duyguları anlama), daha sonra kişinin değerli biri olduğunun hatırlanması (duyguları kullanma), sinirlere hâkim olmaya çalışmak ve ses tonunun giderek alçaltılması (duyguları yönetme) gibi (Güney, 2008: 175).

Diğerlerini kontrol ve diğerlerinin farkındalığı; başkalarının duygularını algılama, anlama, kontrol edebilme ve farklı duyguların neden ve sonuçlarının bilinmesinin yanı sıra değişen duygular arasında ayırım yapabilme yeteneğidir (Schutte, Malouff ve Thorsteinsson, 2013).

1.1.7. Duygusal Zekâ ve Duygusal Zekâ Düzeyi Konusunda Yapılmış Araştırmalar

Duygusal zekânın alt boyutları itibariyle, iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile ilişkisinin hemşireler üzerine araştırıldığı çalışmada, duygusal zekâ iş tatmini ile anlamlı ve pozitif ilişkili bulunmuştur. Araştırmada duygusal zekânın alt boyutlarından biri olan “Diğerlerini Duygusal Değerlendirme” alt boyutunun iş tatmini veya örgütsel bağlılık ile herhangi bir ilişkisi tespit edilemezken “kendini duygusal değerlendirme” alt boyutunun baskın bir şekilde ilişkili olduğu bulgulanmıştır. Ayrıca araştırma sonucunda; iş tatmininin, duygusal zekâ ile örgütsel bağlılık arasında arabulucu rolü üstlendiği de tespit edilmiştir (Güleryüz vd., 2008).

Raman, Sambasivan ve Kumar’ın 2016 yılında Malezya’da farklı bakanlıklarda çalışan 625 devlet çalışanı üzerinde kişilik, duygusal zekâ (EI), duygulanım, duygusal emek ve duygusal tükenme ilişkisini incelemiş oldukları araştırmada ana bulgu kişilik özelliklerinin, çalışanların duygusal zekâsını, duygulanımını, duygusal

emeğini, duygusal tükenmişliğini ve üretkenlik karşısı iş davranışını yönlendirdiği yönündedir. Bir diğér bulgu ise; duygusal zekâ ve duygulanım, duygusal emeği, duygusal tükenmişliği ve üretkenlik karşısı iş davranışını etkilemektedir (Raman, Sambasivan ve Kumar, 2016).

Fiziksel ve psikolojik sağık ile duyguların kontrolü, kullanımı ve anlaşılması gibi duygusal zekâ (EI) özelliklerinin ilişkisinin araştırıldığı bir çalışmada 365 bireyden elde edilen bulgulara göre, duygusal zekânın genel sağıkla olumlu ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekânın sigara, alkol ve egzersiz gibi sağıkla ilgili davranışlar üzerine etkisinin araştırıldığı çalışmada duygusal zekâ, sigara ve alkol ile negatif yönlü ilişki gösterirken egzersizle pozitif yönlü ilişki göstermektedir (Tsaousis ve Nikolaou, 2005).

Literatürde eğitim sektöründe de duygusal zekânın araştırıldığı çalışmalara rastlamak mümkündür. Malezya'daki bir yükseköğretim kurumunda duygusal zekâ (EI) düzeyini araştırmayı ve aynı zamanda demografik özelliklerin bu düzeylere olan etkisini araştırmayı amaçlayan bir araştırmada cinsiyet, yaş grubu, meslek sınıfı, mevcut işteki çalışma deneyimi ve önceki çalışma deneyimi gibi demografik özellikler seçilmiştir. Anket tüm akademik bölümlere dağıtılmış, toplam katılımcı sayısı 162 olmuştur. Bulgular, öğretim elemanları arasında duygusal zekâ düzeylerinin yaş, deneyim, sınıf ve eğitim ile birlikte geliştiğini, cinsiyet ve sektörde daha önceki çalışma deneyimi faktörlerin katkıda bulunmadığını kanıtlamıştır (Kumar ve Muniandy, 2012).

Sarıçam, Çelik ve Coşkun'un 2015 yılında, duygusal zekâ, umut ve yaşam doyumu değişkenleri arasındaki ilişkiyi okul öncesi öğretmen adaylarında incelemiş oldukları araştırmaya 478 okul öncesi öğretmen adayı katılmıştır. Bulgulara göre; üç değişken arasında ilişki tespit edilmiş olup, yaşam doyumunun % 40'ı umut ve duygusal zekâ ile açıklanmaktadır. (Sarıçam, Çelik ve Coşkun, 2015). Okullarda rehber öğretmenlik yapan öğretmenler ile başka branşlarda görev yapan öğretmenlerin duygusal zekâ seviyelerini kıyaslayan bir araştırmada rehber öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri diğér branş öğretmenlerine kıyasla yüksek bulunmuştur. Duygusal zekâ düzeyleri yüksek olan rehber öğretmenlerin, öğrencilerin duygusal anlamda hissettiklerini daha

iyi anladıkları, öğrencilerin problemlerine odaklanmakta ve çözüm üretmede başarılı oldukları tespit edilmiştir (Altınkaynak ve Çakır, 2015).

Topaloğlu (2014) çalışmasında, meslek yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zekâ düzeylerinde farklılık olup olmadığını araştırmıştır. Yaş gruplarına, çalıştıkları bölümlere ve aile gelirlerine göre anlamlı fark olup olmadığını araştıran çalışmanın sonuçları sadece okudukları bölümler arasında anlamlı bir fark olduğunu göstermiştir. Duygusal zekânın “Duyguları Anlama ve İfade Etme” alt boyutu ile “İyimserlik” alt boyutunda Turizm ve Ağırlama Yönetimi öğrencileri en yüksek puanı almıştır.

Stedman ve Andenoro (2007), kişiyi rasyonel ve makul bir duygusal hayata götüren şeyin eleştirel düşünce olduğunu iddia etmektedir. Duygusal zekâ beceri kümeleri ile eleştirel düşünce eğilimleri arasındaki ilişkiyi incelemeye çalışan araştırmacılar ciddi boyutta pozitif ilişkiler belirlemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, duygusal zekâ düzeyi ile eleştirel düşünme eğilimi olumlu ve orta düzeyde ilişkiler göstermektedir (Stedman ve Andenoro, 2007).

Pakistan'ın özel ve kamu kesimindeki yönetici düzeyindeki erkek ve kadın işçi sınıfının duygusal kontrol eğilimini değerlendirmek için duygusal zekâ ile etkili liderlik arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmanın sonuçlarına göre, liderlik stili ile duygusal zekâ arasındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı olduğunu tespit edilmiştir (Batoool, 2013).

Kolombiya'da 557 yönetici üzerinde Wong'un Duygusal Zekâ Ölçeği kullanılarak ampirik bir çalışma yoluyla duygusal zekânın (EI) karakterizasyonunun araştırıldığı bir araştırmada, Kolombiyalı yöneticilerin duygusal zekânın alt boyutları olan duygularını tanıma, anlama, değerlendirme ve kontrol etme kapasitesi yüksek olanların daha yüksek kişisel ve mesleki başarıları gösterdikleri ortaya konulmuştur (Prado, Torres ve Torres, 2015).

Ankara ilinde çağrı merkezinde çalışan personelin duygusal zekâ, performans algısı ve motivasyon ilişkileri incelenmiş ve adı geçen değişkenler arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Çağrı merkezi personelinin duygusal zekâ düzeyi, performans algısı ve motivasyonun yüksek olması doğrudan pazarlama

faaliyetlerinde göstermiş olduğu başarıyı arttırmaktadır (Uslu, Kartal ve Durukan, 2018).

Mert (2015)'in yapmış olduğu yüksekisans tez çalışmasında, sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarına pozitif yönde etki ettiği tespit edilmiştir. Yine sağlık sektöründe yapılmış olan bir başka araştırmada, Ankara'da hastanelerde görev yapan 550 hemşire üzerinde duygusal zekâ, iş doyumu ilişkisi araştırılmış, iki değişken birbiriyle anlamlı ve pozitif olarak ilişkili bulunmuştur. Ayrıca iş doyumu ve örgütsel bağlılık arasında da olumlu ilişki vardır. İş doyumunun duygusal zekânın "Duygunun Düzenlenmesi" alt boyutu ile ilişkili olduğu tespit edilse de, "Duygu Kullanımı" diğer duygusal boyutlarla ilişkili değildir. "Başkalarının Duygularını Değerlendirme"nin iş tatmini veya örgütsel bağlılık ile herhangi bir ilişkisi olmadığı ancak, "Kendini Duygusal Değerlendirme"nin belirgin bir ilişkisi olduğu bulgulanmıştır. Araştırma sonucunda, iş doyumunun duygusal zekâ ile örgütsel bağlılık arasındaki arabulucu rolü olduğu da saptanmıştır (Güleryüz vd., 2008).

Carmeli (2003), duygusal zekâ, iş doyumu, örgütsel bağlılık ve iş-aile çatışması ilişkilerini 98 üst düzey yönetici üzerinde araştırmıştır. Araştırmanın bulguları, duygusal zekâ düzeyleri yüksek olan yöneticilerin iş yaşamlarında daha fazla motive olduklarını ve dolayısıyla yüksek düzeyde iş doyumuna ulaştıklarını, örgüte olan bağlılıklarının daha yüksek seviyelerde olduğunu ve duygusal zekâ düzeyleri yüksek bireylerin iş-aile çatışmasını daha dengeli bir şekilde yönettiklerini göstermektedir.

Ignat ve Clipa (2012), öğretmenlerin yaşam memnuniyeti, iş tatmini ve duygusal zekâları arasındaki ilişkilerin tespiti amacıyla yapmış oldukları araştırmada, öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri, yaptıkları işe karşı olumlu bir tutum sergilemekte ve yaşamdan duymuş oldukları genel memnuniyet ile ilişkili bulunmuştur.

Godse ve Thingujam (2010), kişilik, çatışma çözme stilleri ve duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi Hindistan'da 81 teknoloji uzmanı üzerinde incelemişler ve çalışma sonucunda, duygusal zekâ düzeyi yüksek bireylerin çatışma esnasında çözüm için en uygun stili benimsediklerini tespit etmişlerdir.

1.1.8. Turizm İşletmeleri Çalışanlarında Duygusal Zekâ

İş dünyasının getirmiş olduğu zorluklar sıralanmak istense, toplumdaki dengelerin giderek farklılaşması, ekonomide meydana gelen değişimler, iş hayatında ortaya çıkan gelişmeler, rakip işletmelerin sayısındaki hızlı artış en başta sayılabilir. Bu nedenle de günümüz iş dünyasının gerek yöneticileri gerekse çalışanları bütün bu zorluklarla başa çıkabilmek için duygusal zekâ düzeyleri yüksek olmalı ve duygularını doğru ve etkili bir şekilde yönetebilmelidir. Günümüzün zorlu rekabet ortamında işletmelerin rekabet avantajı elde edebilmelerinin en önemli yollarından biri duygusal zekâ düzeyi yüksek çalışanlara sahip olmaktır (Yüksel, 2006: 3).

Günümüzde duygusal zekânın kurumsal yapılarda kullanılması giderek artmaktadır (Daus ve Ashkanasy, 2005). İş hayatında başarılı olmanın yolları üzerine yapılan son araştırmalar, günümüzün rekabetçi yaşam koşullarında başarıyı yakalayabilmek için bilişsel zekâ (IQ)'nın artık tek başına yeterli olmadığı, çalışanların duygusal zekâya (EQ) da sahip olmalarının zorunluluk haline geldiğini göstermektedir (Cooper ve Sawaf, 2000). Hatta bilişsel zekâsı düşük olup duygusal zekâsı yüksek olan çalışanların, iş hayatında önemli başarılar elde ettikleri gözlemlenmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2016).

Duygusal zekâ becerileri, bilişsel becerilerle sinerji halinde kişinin kariyer yaşamında üstün performans göstermesini sağlamaktadır. Duygusal zekâ becerilerinde eksiklik, kişinin sahip olduğu teknik becerileri veya üstün zekâsını kullanmasını engelleyerek, karmaşık işlerin üstesinden gelmesini zorlaştırmaktadır. İş dünyasında bilişsel zekâları yüksek olup, duygusal zekâları düşük olan pek çok çalışanın, bilişsel zekâları düşük fakat duygusal zekâları yüksek olanların emrinde çalıştıkları sık karşılaşılan durumlardandır (Goleman, 1999). Bu nedenle, çalışanların duygusal zekâ becerileri eğitim yoluyla geliştirilerek, iş hayatında başarılı olmayı sağlayacak seviyelere taşınması önem arz etmektedir.

Duyguları yönetme, duyguları düzenleme ve başkalarıyla etkili bir biçimde etkileşim kurabilmek için kişinin kendi duygularını kontrol edebilmesi, müşterilerle karşılaşmaların ve önemli etkileşimlerin yaşandığı yüksek temas gerektiren turizm endüstrisindeki en temel becerilerden biridir. (Carvelzani vd., 2003). Bir iş ne kadar

karmaşık bir yapıya sahip ise, o işin üstesinden gelme konusunda duygusal zekâ kavramı o derece önem arz etmektedir (Abraham, 2004: 129). Turizm işletmeleri ve turizm işletmelerinde yapılan işler de yapısı gereği karmaşık olduğundan ve pek çok alanda bilgi ve beceri gerektirdiğinden bu sektörde çalışanlarda duygusal zekânın önemi gözardı edilemez.

Yüzyüze iletişimin çok yoğun bir şekilde yaşandığı turizm sektöründe, bu derece önem taşıyan duyguların ve onu kullanma becerisinin anlaşılabilmesi açısından, işe alım esnasında; duygusal zekâ ölçümleri yapılmalı ve duygusal zekâ düzeyleri yüksek işgörenler tercih edilmelidir. Çalışanların duygusal zekâ seviyelerini arttırmaya yönelik hizmet içi eğitimler düzenlenerek, çalışanlara örgüt açısından duygusal zekânın önemi vurgulanmalıdır. Bu sayede gerek işletmeler gerekse işgörenler büyük avantajlara sahip olma fırsatı bulacaklardır.

Literatür incelendiğinde, turizm işletmelerinde duygusal zekânın araştırıldığı çalışmalara da rastlamak mümkündür. Min (2011), Tayvanlı Turist Rehberleri Derneği'nin 380 üyesi üzerinde yapmış olduğu araştırmada, duygusal zekânın alt boyutlarının ortalamaları alınmıştır. 100 üzerinden ağırlıkları hesaplanan alt boyutlardan yönlendirme kabiliyeti (56.13), stres yönetimi (39.40), onaylama (37.25), etik söylemler (32.59), zaman yönetimi (30.88) ve değişime adaptasyon (19.49) bulunmuştur. Bu bulgulara göre, yönlendirme gücünün sıralamada en yüksek olması turist rehberlerinin genellikle yönlendirme konusunda yetenekli olduklarını göstermektedir. Araştırma sonuçlarına göre; turist rehberlerinin stres yönetimi, onaylama, etik söylemler ve zaman yönetimi becerilerinde benzer performansa sahip oldukları görülmektedir. Çalışmada aynı zamanda değişim oryantasyonunun en zayıf beceri olduğu bulunmuştur. Bu durum, turist rehberleri için iyileştirilmesi gereken potansiyel bir sorun alanı olduğunu göstermektedir. Eğitim yoluyla rehberlerin değişime uyum sağlama yetenekleri arttırılabilir. Ayrıca zaman yönetimi, etik söylemler, onaylama ve stres yönetimi de ortalamaları 5'in altında olduğundan geliştirilmesi tavsiye edilebilir. Araştırmadan çıkarılabilecek en genel sonuç ise, duygusal zekâ yalnız başına bir başarının göstergesi değildir ancak başarının temel bir bileşenidir.

Komlósi (2014), çalışmasında, turizm destinasyonu olan tarihi bir Macar kentinin 725 sakininde duygusal zekâ ile sivil örgüt üyeliği ilişkisini incelemiştir. Yerel bir topluluğun aktif üyeleri (örneğin müze, spor, çevre koruma kulübü) daha yüksek duygusal zekâ ortalamasına sahiptir. Etkin bir çalışma statüsüne sahip ve herhangi bir yerel topluluğa üye olan yerlilerin en yüksek duygusal zekâ ortalamalarına (refah, duygusallık, sosyallik ve kendini kontrol) sahip oldukları bulunmuştur. Sonuçlar yerli halkın ortalama duygusal zekâyı sahip olduğunu göstermektedir. Korelasyon analizleri, duygusal zekâ ve sivil üyelik arasındaki ilişkiyi doğrulamaktadır. Birey bir sivil toplum kuruluşu üyesi ise en yüksek duygusal zekâ ortalamasına sahiptir denilebilir.

Türker (2016), 156 seyahat acentası çalışanı üzerinde yapmış olduğu araştırmada, çalışanların duygusal zekâ seviyelerinin yüksek oluşunun işletmenin satış performansı üzerinde etkili olduğu sonucuna varmıştır. Buradan hareketle, duygusal zekânın işletmenin sergilemiş olduğu performansa dolayısıyla karlılığa da katkı sağladığını söylemek mümkün olacaktır.

Örgütlerde duygusal zekâ seviyesi yüksek olan yöneticilerin ve çalışanların daha başarılı olduklarını çeşitli çalışmalar göstermektedir (Sen ve Shiel, 2006; Langhorn, 2004). Yine yapılan araştırmaların sonuçları, duygusal zekâ özelliklerinin doğru işe doğru insanın seçilmesinde büyük önem taşıdığını kanıtlar niteliktedir (Fox ve Spector, 2002; Sy ve Cote, 2004; Ashour, 2005). Buradan hareketle, Demir (2010)'ın konaklama işletmelerinde görev yapan yöneticiler üzerine yapmış olduğu araştırmada, duygusal zekâ özelliklerinin insan kaynakları temini ve seçiminde önemli rol oynadığı sonucuna varmıştır. ABD'de otelcilik sektöründe yapılan başka bir araştırmaya göre, çalışanlara ve yöneticilere verilen duygusal zekâ eğitiminin ardından karlılığın yükseldiği, işgören devir hızının düştüğü ve iş performanslarının arttığı tespit edilmiştir (Freedman ve Everett, 2004).

Esba (2009), turizm işletmeleri yöneticilerinin duygusal zekâ düzeylerinin örgüt kültürüne etkisini araştırmıştır. Yazara göre, örgütte örgüt kültürünün çalışanlara benimsetilmesinde en önemli faktör, kendi duygularının ve başkalarının duygularının farkında olan ve duyguları iyi yönetebilen yöneticilerin varlığıdır. Duygusal zekâ sayesinde yöneticiler, kendi duygularının farkında olmakta ve iletişimde karşı tarafın

duygularını anlayabilmekte, çalışanlarını daha iyi tanıyarak tutum ve davranışlarıyla bunu gösterebilmekte, örgütün ortak hedeflerini, paylaşılan değerlerini daha etkin biçimde yönetebilmektedir. Özetle, yöneticilerin sahip olduğu duygusal zekânın örgüt kültürüne olumlu etkileri mevcuttur.

Hizmet sektöründe başarının en önemli faktörünün çalışan-müşteri etkileşimi olduğunu savunan Bhaskar (2015), hizmet sektöründe duygusal zekâ ile işgören performansı ilişkisini araştırmış olduğu çalışmada, departmanlar arası farklılıklar gözlemlenmiştir. Ön büro çalışanlarının diğer departman çalışanlarına göre, daha yüksek zaman baskısı ve stres altında çalıştıklarını, dolayısıyla duyguları kontrol etme ve yönetmede daha fazla zorluk yaşadıklarını bulgulamıştır. Ön büro çalışanları çoğunlukla müşteri için ilk temas noktasıdır, dolayısıyla dinamik, titiz, analitik ve kibar olmak zorundadırlar. Sonuç olarak çalışmada, duygusal zekânın müşteriyle doğrudan temas halinde olan çalışanlarda daha yüksek olması gerektiği tespit edilmiştir.

1.2. PROBLEM ÇÖZME VE PROBLEM ÇÖZME YETENEĞİ KAVRAMLARI

Bu bölümde öncelikle problem kavramı ardından da problem çözme ve problem çözme yeteneği kavramı açıklanarak, problem çözme kavramının ortaya çıkışı, problem çözmenin alt boyutları ve problem çözme metotları anlatılmıştır. Problem çözme yeteneği kavramına ve bireylerin problem çözme yeteneklerinin geliştirilmesi konusunda yapılması gerekenlerden bahsedilmiştir. Son olarak turizm işletmeleri açısından problem çözmenin önemine değinilmiştir.

1.2.1. Problem Kavramı

Günlük hayatta birçok kişi açısından problemler kaçınılmaz olabilmektedir. Yapılan çalışmalar da karşılaşılan zorlukların kişinin fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkileyebileceğini gösterir niteliktedir. Yaşanan zorluklarla başa çıkmanın önemli adımı kişinin problem çözme becerileridir (Ergin ve Dağ, 2013: 37). Problem çözme kavramına geçmeden önce problem kavramının tanımlanması faydalı olacaktır. Bu bağlamda, literatürde yer alan ve problem kavramına ilişkin olarak yapılan tanımlamalar aşağıda sıralanmıştır.

Problemler amaçları bozan, sekteye uğratan olaylardır. Problemler, mevcut durumun şartları ile beklenen durumun şartlarının uyuşmaması durumunda ortaya çıkar. Problem üzerinde araştırma yapılması, düşünülmesi, tartışılması gereken çözüme kavuşturulmayı bekleyen sorundur (Megep, 2008: 3). Problem, alınması planlanan sonuçların alınmasına mani olan veya süreci aksatan ve mutlaka çözüm yolu bulunması gereken durum olarak tanımlanabilmektedir (Team FME, 2018).

Problem, bireyin elde etmek istediği sonuca varma ve belirlemiş olduğu hedefe ulaşma sırasında karşılaşmış olduğu tüm engellenmelerdir (Morgan, 1995; 149). Yılmaz (2017) ise problemi, çözülmesi gereken sorun, mesele, soru veya aşılması gereken engel olarak tanımlanmıştır.

1.2.2. Problem Çözme ve Problem Çözme Yeteneği

Morgan, (1995)'a göre, problemlerle başa çıkma ve mücadele etme yeteneği problem çözme olarak tanımlanmaktadır (Morgan, 1995; 149).

Yılmaz (2017)'a göre, problem çözme, mevcut probleme yönelik uygun çözüm ya da çözümler arama çalışmasıdır.

Problem çözme, problemleri doğru biçimde tespit ederek adlandırabilme ve etkin çözümler üreterek uygulayabilme yeteneğidir. Problemin etkin bir biçimde çözülebilmesi için kişinin son derece titiz, planlı ve kuralcı olması gerekmektedir. Aynı zamanda problem çözme konusunda başarı sağlayabilmek için öncelikle nelerin problem kapsamına alınabileceğinin bilinmesi gerekmektedir (Mortaş ve Safran, 2004: 2).

Anderson (1993), gerek bilinçli gerek bilinçsiz olarak yapılan amaca yönelik tüm hamleleri problem çözme şeklinde adlandırmaktadır. Van Dijk ve Kintsc (1983)'e göre, eğer ulaşılması gereken bir amaç ya da bir hedef varsa ve bu hedef veya amaç, zihinsel bir takım işlemler ya da adımlar gerektiriyorsa problem çözme denilen kavram ortaya çıkmaktadır.

Problem çözme konusunda problemi çözen kişinin kişilik özellikleri de büyük önem taşımaktadır. Sungur (1992: 142), kişinin kültür düzeyinin, tercihlerinin, isteklerinin, ilgi alanının ve içinde bulunduğu duygusal durumunun önem taşıdığının altını

çizmektedir. Yılmaz (2017), bu konuda problemi çözenin deneyim ve bilgisinin de büyük önem taşıdığını söylemektedir.

Bireylerin fikir ve görüşlerinin açık olarak tartışıldığı, kişilerin hissetmiş oldukları duyguların önemsendiği, kişisel gereksinimlerin göz önünde bulundurulduğu ve belirlenen hedeflerin öğrenmeye yönelik olduğu ortamda problem çözme yeteneği ortaya çıkar (Bingham, 1983). Problem çözme yeteneği, kişinin sahip olduğu en önemli özelliklerden biridir. Bu açıdan, bireyin gündelik hayata adapte olabilme becerisiyle direkt olarak ilgilidir (Arenofsky, 2001; Sardoğan, Karahan & Kaygusuz, 2006).

Kişinin kendisini iç ve dış tehlikelerden koruyabilme, yaşamını devam ettirebilme ve kendisini istediği ölçüde geliştirebilmesinde rol oynayan en büyük faktörlerin başında problem çözme yeteneği gelmektedir (Konan, 2013). Problem çözme yeteneği kişinin kendini geliştirmesine yardımcı olmaktadır. Problem çözme yeteneği sayesinde birey, daha yaratıcı düşünebilmekte, karşılaşmış olduğu olay ve yaşamış olduğu olumsuz durumlara karşı farklı bakış açıları geliştirebilmekte, kendisinin farkında olmakta ve her ortamda görüşlerini daha açık ve net ifade edebilmektedir (Oğuz ve Köksal Akyol, 2012).

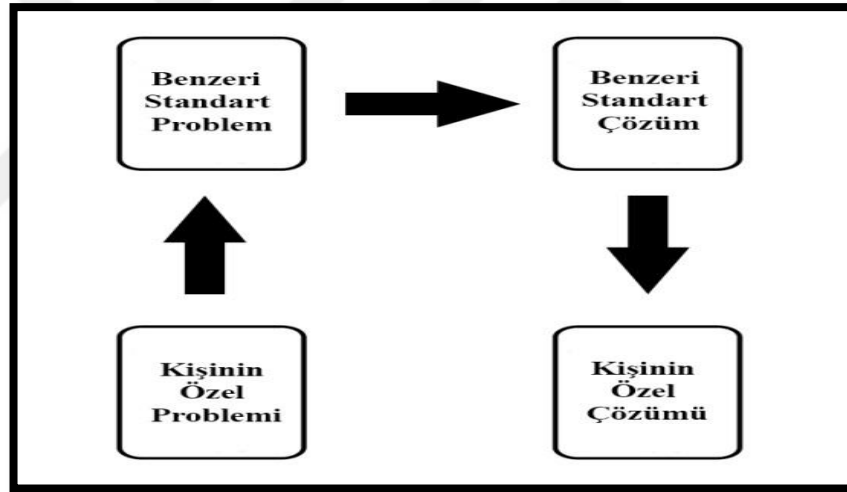
1.2.3. Problem Çözme Kavramının Ortaya Çıkışı

Orijinal öğrenme deneyleri yapan Thorndike, 1898 yılında yapmış olduğu bir deneyde, kedilerin deneme ve hata süreçleriyle bir bulmaca kutusundan dışarı çıkmayı başarmalarını ‘problem çözme’ olarak adlandırmaktadır. Thorndike'nin bu araştırması genellikle problem çözme konusunda başlangıç olarak kabul edilmektedir (Thorndike, 1898).

Köhler (1927), Thorndike'nin literatüre kazandırmış olduğu problem çözme yeteneği kavramını eleştirmekte ve kabul etmemektedir. Thorndike'nin yapmış olduğu bu deneyle alakalı olarak her ne kadar davranışçı öğrenme kavramındaki yetersizlikleri görüp problem çözmede kullansalar da, problem çözme konusunda bir iyi bir analiz sunmada başarılı olamamışlardır yorumunu yapmaktadır. Thorndike'nin deneyi ve araştırması başka araştırmacılar tarafından ne kadar eleştirilse de literatürde problem çözenin çıkış noktası olarak kabul görmektedir.

1.2.4. Problem Çözme Metotları

Şener (2006)'e göre çözümü bilinen problemler ve çözümü bilinmeyen problemler olmak üzere iki tip problem vardır ve her ikisinin de çözümüne insanlar farklı yaklaşmaktadır. Çözümü bilinen problemleri çözmek daha kolaydır. Burada kişi kendi özel problemini benzer başka standart bir probleme dönüştürür. Standart problemin çözümü için kullanılan yine standart bir yöntem vardır ve bu çözüm yöntemi kişinin kendi özel probleminin çözümünde uygulanır. Buna literatürde genel problem çözme modeli denir ve Şekil 4'te gösterilmiştir. Diğer tip problemler ise çözümü bilinmeyen, standart bir çözüm yöntemi olmayan problemlerdir ve çözümü daha zordur. Bu tür problemlerin çözümü için beyin fırtınası ve deneme-yanılma gibi yöntemler önerilmektedir.



Şekil 4. Genel Problem Çözme Modeli

Kaynak: Şener (2006).

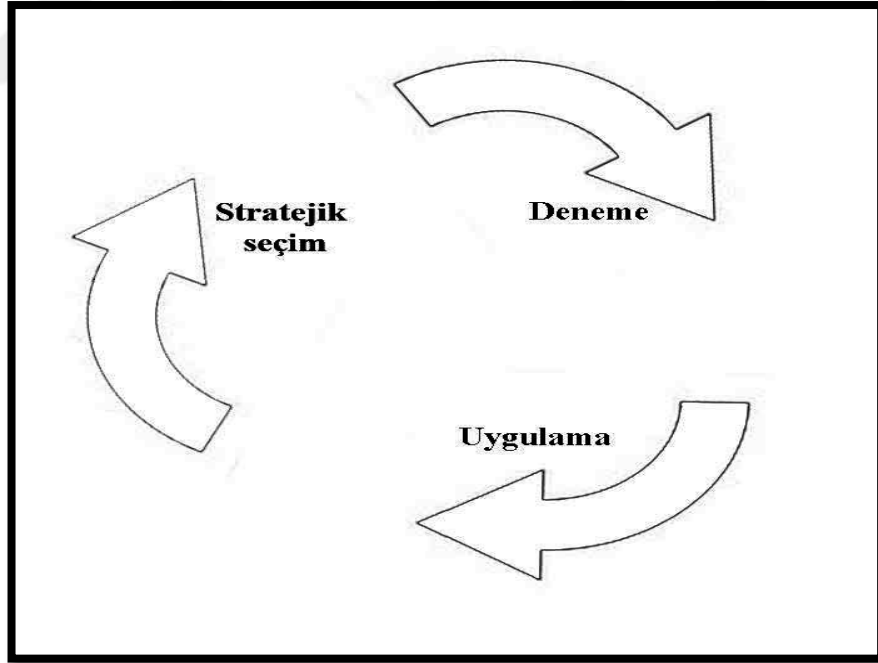
Yılmaz (2017), problem çözmenin sezgisel ve buluşsal olmak üzere iki şekilde gerçekleştiğini savunmaktadır. Sezgisel problem çözme ve buluşsal problem çözme metotları bu bölümde açıklanmaya çalışılmıştır.

1.2.4.1. Sezgisel Problem Çözme

Bilginin deneyimleme ve tecrübe olmaksızın elde edilmesine sezgisel problem çözme denir. Sezgisel problem çözmede en iyi çözüm garanti edilmez, ancak en iyi zamanda probleme çözüm bulunacağı garanti edilebilir ve genellikle bulunan çözüm

iyiye en yakındır. Sezgisel problem çözmede amaç, sezgisel olarak en iyi şekilde problemi çözmek değil, en iyi zamanda çözüm üretilmesidir. Buna en iyi örnek, bir futbolcunun maç içerisinde pas veya şut tercihi yapmasıdır. Bunun gibi düşünmeye fırsat olmayan kısıtlı zamanlarda ve kritik durumlarda sezgisellik, problemin çözümünde oldukça büyük rol oynamaktadır (Yılmaz, 2017).

Newell ve Simon, insanlar için problem çözmenin bir deneme-yanılma süreci olduğunu savunmaktadır ve bununla ilgili bir model geliştirmiştir. Modeldeki sezgisel döngü, sezgisel bir strateji seçmeyi, test etmeyi ve işe yaramazsa başka birini seçmeyi içermektedir. Sonuçlara dayanarak, denemeler ve çabalar sonucu gelen geri bildirimler ile başarısı veya başarısızlık değerlendirilir. Başarılıysa devam edilir, başarısız olunmuşsa başka bir stratejik seçim yapılır. Problem çözmede kullanılan bu sezgisel döngü modeli Şeki 5'te gösterilmektedir.



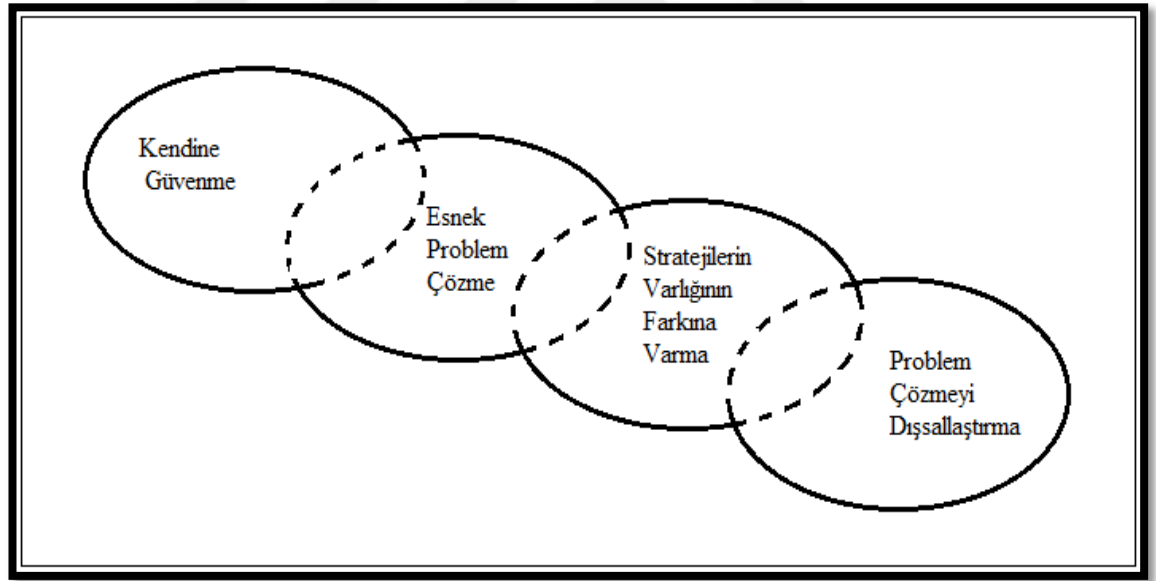
Şekil 5. Problem Çözmede Sezgisel Döngü Modeli

Kaynak: Yılmaz (2017)'dan yararlanılarak oluşturulmuştur.

1.2.4.2. Pragmatik (Buluşsal) Problem Çözme

Bilgi kişinin öğrenme yöntemleri sonucu elde etmişse buluşsal problem çözme olarak adlandırılmaktadır (Yılmaz, 2017).

Kişinin buluşsallık repertuarı ile problem çözme yeteneği yüksek oranda ilişkilidir. Bu problem çözme teorisi, (1) kendine güvenme yeteneği ile başlar esnek problem çözücü, (2) sezgisel stratejilerin repertuarına bağlıdır. Kişi, problem çözme çeşitli durumlarda öğrenmiş ve uygulayabilmektedir. Sezgisel stratejilerin repertuarını arttırabilmek için, (3) öncelikle bu stratejilerin var olduğunun bilincine varılmalıdır ve farkında olmanın önemli bir yolu da (4) problem çözme dışsallaştırma. Bu da ancak deneyimler, yüksek sesle düşünme ve diğer insanları dışsallaştırma ile mümkün olacaktır. Problem çözme öğrenme ve öğretme konularına pragmatik yaklaşan problem çözme modeli Şekil 6'da gösterilmektedir.



Şekil 6. Pragmatik Problem Çözme Modeli

Kaynak: Straus (2002)'dan yararlanarak oluşturulmuştur.

Her iki model kişinin problemleri etkin çözmesinde fayda sağlayan güçlü yöntemlerdir. Pragmatik model, bir kitabı giriş ile başlayarak sırasıyla yazmaya benzer, sezgisel yöntem ise, önce kitabın sonucunu yazıp ardından bu sonuca ulaşmak için hangi bölümlerin gerektiğini anlamaya benzer. Burada kişilerin hangi

yöntem kendilerine uygunsa buna göre kişisel problem çözme metodu geliştirmeleri çok önemlidir (Straus, 2002).

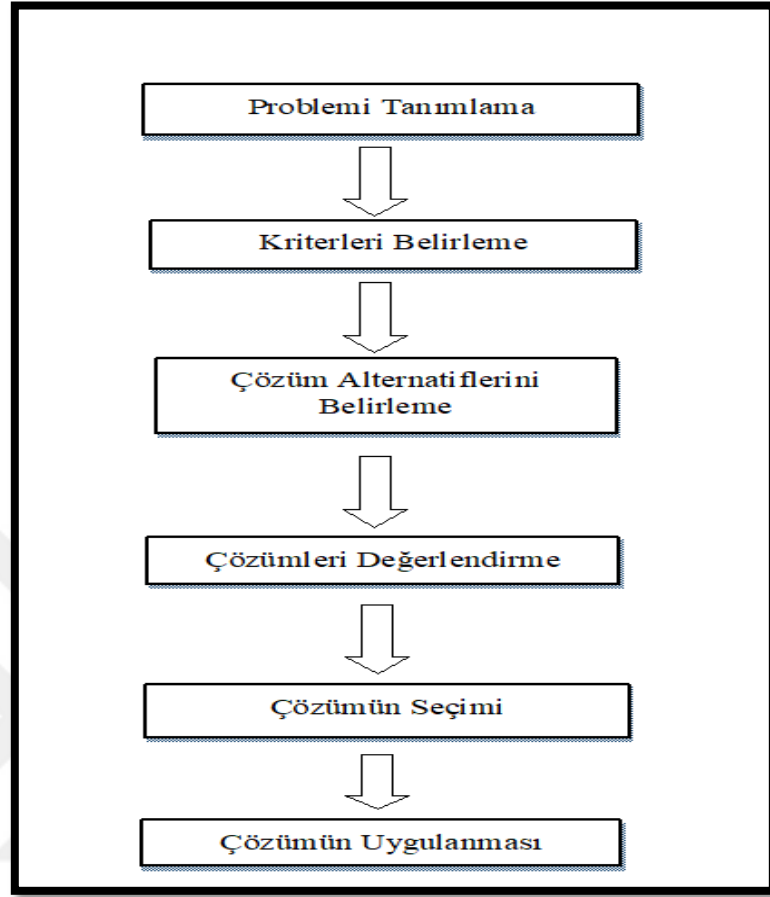
1.2.5. Problem Çözme Aşamaları

Bir problem tespit edildikten sonra çözme aşamasına geçildiğinde bazı sistematik yöntemler izlenmektedir. Problem çözme, belli aşamalardan geçilmesi gereken bir süreçtir ve Dewey'e göre, sürecin her aşamasında bilinenden bilinmeyene doğru bir geçiş vardır.

Problemi çözmeye yönelik sistematik yaklaşım beş basamaktan oluşmaktadır:

- Problemi belirlemek ve tanımlamak,
- Problemin oluşma sebeplerini saptamak,
- Çözüm seçenekleri üretmek ve onları değerlendirmek,
- Ne yapılacağına karar vermek ve
- Çözümü dikkatli bir biçimde uygulamaktır.

Yılmaz (2017)'a göre ise problemi çözmek altı adımda gerçekleşmektedir. Bu adımlar ise sırasıyla; problemi belirleme ve tanımlama, problemin çözümü için kıstas ya da kriterler ortaya koyma, alternatif çözüm yolları belirlenme, probleme uygun çözümler arama ve bu çözümleri değerlendirme, seçim yapma ve uygulama olarak ifade edilmektedir. Problem çözmenin bu 6 aşaması aşağıda Şekil 7 yardımıyla açıklanmaktadır.



Şekil 7. Problem Çözme Aşamaları

Kaynak: (Yılmaz, 2017)

1.2.5.1. Problemi Tanımlama

Bu adım atılması gereken ilk adımdır. Problemi kalıcı çözüm yollarına kavuşturabilmek için öncelikli olarak açık ve net şekilde belirlemek ve tanımlamak gerekmektedir. Burada problemin fark edilmesi iyi anlaşılması gereklidir. Bunun için ise belli başlı soruları sormak ve bunlara doğru ve etkili yanıtlar alabilmek önem taşımaktadır (İsmek, 2018).

1.2.5.2. Probleme İlişkin Belirtileri (Kriterleri) Saptama

Problemi belirlemenin en önemli aşaması ortada bir problem olup olmadığının tespit edilmesidir. Bunun için de bir problem olduğunu gösteren herhangi bir belirti var mıdır varsa nelerdir gibi soruların sorulması gerekmektedir. Bir örnek üzerinden

açıklamak gerekirse; örneğin, ‘X’ işletmesi turizm sektöründe faaliyet gösteren bir tur şirketi olarak vermiş olduğu kaliteli ve profesyonel hizmet ile turizm sektöründe yer edinmiş ve sağlam bir müşteri kitlesine ulaşmayı başaramıştır. 100–250 kişilik gruplara turlar düzenleyen şirket yönetimi işi büyütme ve daha büyük gruplara geziler düzenlemeye karar verir. Şirketin geliri yükselse de aracılara ödenen komisyon ücretleri, % 15 iken % 38’lere fırlar ve yapılan turların maliyeti yükselir. Talepleri vaad edilen sürelerde karşılanmadığından, gruplar rezervasyonlarını iptal etmektedirler ve şirket müşterilerini yavaş yavaş kaybetmektedir. Durum iki yıl bu şekilde sürüp gittikten sonra şirketin başına gelen yeni yönetim, ortada bir problem olduğunu fark ederek duruma el koyar ve problemin çözümü için çalışmaları başlatır. Ortada bir problem olduğunu gösteren belirtiler tespit edilmiştir ve şöyledir;

- Hazırlanan sözleşmelerin imza tarihi üzerinden iki hafta geçtiği halde satış elemanlarına ulaşmaması,
- Yapılan değişikliklerin karar alındıktan yirmi sekiz gün sonra satış elemanlarına ilan edilmiş olması,
- Programların gecikmesi sonucu rezervasyonların iptal edilmesi,
- Aracılara ödenmesi gereken komisyon ücretlerinin iki aydır ödenmiyor olması.

1.2.5.3. Problemin Oluşma Sebeplerini Saptamak

Bu aşama problemin oluşmasına sebep olan etmenlerin neler olduğunun belirlendiği aşamadır. ‘X’ tur şirketi örneği üzerinden gidilecek olursa, şirketin asıl probleminin küçük ve orta büyüklükteki gruplara tur düzenlerken gerekli alt yapıyı hazırlamadan, tedbirler almadan ve stratejiler belirlemeden bir anda büyük gruplara hizmet vermeye başlaması olduğunu söylemek mümkündür. İkinci büyük hata ise iki yıl boyunca eski yönetimin devam ettirilmesidir.

1.2.5.4. Çözüm Alternatifleri Üretmek ve Değerlendirmek

Çözüm seçenekleri üretme ve değerlendirme aşamasında mevcut duruma ve koşullara göre en uygun alternatiflerin listesi oluşturulur. Değerlendirme aşamasında ise, listelenen alternatifler uygulanabilirlik durumu, tercih edirliliği, olası faydası,

başarılı olma olasılığı gibi kriterler açısından kıyaslanır (Koçel, 2001: 61). En uygun alternatif belirlenir ve bir sonraki aşama olan çözümün seçimi aşamasına geçilir.

1.2.5.5. Çözümün Seçimi

Bu aşamada öncelikle hangi fikir ya da fikirlerin uygulanmasının daha doğru olacağına karar verilmelidir. İşletmede hangi işlerin kimler tarafından yapılacağı, ne tür kaynaklardan faydalanılacağı gibi konular üzerinde durulmalıdır. Bu aşama bir bakıma analiz aşamasıdır.

Ortada bir problem olduğu aşikârdır. Gerekli önlemler alınmalıdır. Eğer alınmazsa ‘X’ tur şirketinki kriz aynı şekilde devam eder. Şirket mevcut müşteri kitlesini ve çalışanlarının önemli bir kısmını kaybedebilir ve şirket gelirlerinde büyük ölçüde düşüşler meydana gelmesi muhtemeldir.

İşletmede bir problem meydana gelmesi durumunda işletmenin tüm çalışanları, yöneticileri, şirkette hissesi olan kişiler ve müşteriler durumdan olumsuz etkileneceklerdir (Megep, 2008: 5).

1.2.5.6. Çözümün Uygulanması

Uygulama aşaması, problem tespit edilip oluşma sebepleri de saptandıktan sonra üretilen çözümler arasında ne yapılacağına karar verilip, alınan kararın şirketin ve ilgili tüm paydaşların çıkarları gözetilerek dikkatli bir şekilde uygulamaya geçirildiği aşamadır (Megep, 2008: 5). Problem çözme yeteneği gelişmiş olan kişi, bu yeteneğini insan ilişkilerinde karşılıklı yarar sağlayacak şekilde kullanabilmektedir. Karşı tarafla bir problem yaşadığında veya çatışma durumu oluştuğunda bu durumun üstesinden başarıyla gelebilmekte ve her iki tarafın da lehine olacak şekilde sorunu çözebilmektedir (Baltaş, 2015: 32).

1.2.6. Problem Çözmenin Yaklaşımları ve Alt Boyutları

Heppner ve Peterson (1982)’ın geliştirmiş olduğu olan 35 maddelik ölçeğe ait Türkçe geçerlilik ve güvenirlik analizi Şahin ve Heppner (1993) tarafından yapılmış ölçeğe ait 6 alt boyut olduğu bilinmektedir. Aşağıda ölçeğin alt boyutlarına ilişkin ayrıntılar açıklanmaya çalışılmıştır.

1.2.6.1. Aceleci Yaklaşım

Bu yaklaşıma göre işletme yöneticileri ya da çalışanları bir problemle karşı karşıya kaldıklarında genellikle akıllarına gelen ilk yolu izlemektedirler ve ani kararlar vermektedirler. Böyle bir durumda, sağlıklı karar verme söz konusu olamamakla birlikte genellikle alınan kararlar yanlış olmaktadır (Orser, 2000).

1.2.6.2. Düşünen Yaklaşım

Bireyin probleme yaklaşırken çeşitli çözüm stratejilerinin sonuçlarını ölçmesi, tartması ve birbiriyle karşılaştırmasıyla ilgili bir yaklaşım olup, kişinin olayı anlayıp anlamadığını, konuya dair yeterli bilgi sahibi olup olmadığını ölçmektedir (Tetik ve Açıkgöz, 2013). Bu yaklaşıma göre yönetici veya işgören, problem çözme aşamasına geçmeden önce meydana gelen durumla ilgili bir takım değerlendirmelerde bulunmaktadır (Cross, 2000).

1.2.6.3. Kaçınan Yaklaşım

Kaçınan yaklaşım ile kişinin problem çözme konusunda kendine güveni olup olmadığı, problemle baş edip edemeyeceğine dair inancı olup olmadığı ölçülmeye çalışılmaktadır (Tetik ve Açıkgöz, 2013). Bu yaklaşım türünde yönetici ya da çalışanların, karşı karşıya geldikleri problemleri çözebileceğine dair inançları yoktur. Çünkü problemler çözebileceklerinden çok daha güç ve karmaşıktır. Bu algı nedeniyle, kişiler probleme yoğunlaşmamakta ve ilk denemelerinde başarılı olamadıklarında problemi çözebileceğine dair inançlarını da yitirmektedirler (Cross, 2000).

1.2.6.4. Kendine Güvenli Yaklaşım

Problem çözme yeteneğine güvenen işgören ve yöneticilerin benimsemiş oldukları yaklaşımdır. Kişi kendisiyle ve ait olduğu örgütle ilgili vermiş olduğu kararlardan hoşnuttur. Kişi daha önce karşılaşmadığı farklı bir durumla karşı karşıya kaldığında, öncelikle problemin ne olduğunu anlamaya çalışır. Problemin oluşma sebeplerini saptadıktan sonra çözüm için etkili fikirler ortaya koyabilir (Heppner ve Petersen, 1982). Tüm bunları yaparken de kişi kendine güvenir.

1.2.6.5. Değerlendirici Yaklaşım

Bu yaklaşım ile çözüme ulaşma konusunda başarılı olup olunmadığı, başarılı olunduysa ne kadar başarılı olunduğu elde edilen sonuçlara bakılarak gerçekçi bir biçimde değerlendirilir. Bu yaklaşım birçok açıdan fayda sağlar. Öncelikle çözüm için kullanılan metotların eksiklikleri tespit edilir ve giderilmeye çalışılır. Kullanılan çözüm yönteminin uygulanması aşamasında yeni sorunlara yol açıp açmadığı değerlendirilir ve en önemlisi yapılan bu değerlendirmelerle belli standartlar geliştirilir. Geliştirilen standartlar da gelecekte benzer problemlerle karşılaşıldığında uygulanarak zaman kaybetmeden çözüm sağlanmış olur (Yıldırım, 1998: 148; Mortaş ve Safran, 2004).

1.2.6.6. Planlı Yaklaşım

Bu yaklaşımı benimseyen işgören ve yöneticiler, bir problemle karşı karşıya kaldıklarında onu çözüme ulaştırabilmek adına elinden gelen herşeyi yapan, tüm yollara başvuran, yapılabilecek herşeyi denedikten sonra da elde edilen sonuç ile en başta planlanan sonucu kıyaslayan kişilerdir (Mortaş ve Safran, 2004).

1.2.7. Problem Çözme ve Problem Çözme Yeteneği Konusunda Yapılmış Araştırmalar

Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu (2009), iletişim becerileri ile problem çözme yeteneği arasındaki ilişkileri 184 sınıf öğretmeni adayı üzerinde incelemiş olduğu araştırmanın bulgularına göre, sınıf öğretmeni adaylarının iletişim becerileri ile problem çözme yetenekleri birbiriyle ilişkili bulunmuştur. Araştırmada, sınıf öğretmeni adaylarının iletişim becerileri ne derece yüksek olursa, problemleri çözmede o derece etkili olabildikleri sonucuna varılmıştır.

Hemşire adayı olan 289 öğrenci üzerine yapılan araştırmada, öğrencilerin problem çözme yetenekleri ile kontrol odağı ilişkisi incelenmiştir. Araştırmada iki değişken arasında orta düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı ilişkilere rastlanmıştır. Yapılan analizlerle ortaya çıkarılan başka bir çarpıcı tespit ise, öğrencilerin bir üst sınıfa yükseldiğinde, problem çözme beceri puanlarının da artış göstermesidir (Üstün ve Günüşen, 2011).

Sporcular üzerine yapılan bir araştırmada, imgeleme çalışmalarının problem çözme becerisi üzerine etkisi incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, imgeleme çalışmalarına dahil olan futbolcuların problem çözme becerileri puanlarında tüm alt boyutları itibariyle ciddi bir artış gözlenirken, çalışmalara dahil olmayan futbolcuların problem çözme becerilerinde herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır. Bütün bu sonuçlar, imgelerle düşünebilen ve yaratıcı olarak hayal gücünü kullabilen futbolcuların problem çözme konusunda da daha yaratıcı olabileceğini kanıtlar niteliktedir (Aldemir, Biçer ve Kale, 2014).

Bedel ve Küçükköse (2014), kişilerarası problem çözme ve stres arasındaki ilişkileri incelemek ve kişilerarası problem çözmenin stres üzerinde açıklayıcı gücü olup olmadığını belirlemek amacıyla lise öğrencileri üzerine bir araştırma yapmışlardır. Elde edilen sonuçlara göre, yordayıcı değişken olarak belirlenen tüm değişkenler, streste varyansın yaklaşık olarak % 26'sını açıklamaktadır. Araştırma kapsamında stresi en iyi açıklayabilen değişkenin probleme olumsuz yaklaşma olduğu ve bunu kendine güvensizlik değişkeninin takip ettiği tespit edilmiştir. Genel itibariyle problem çözme yeteneği ile stres arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Kişi, karşılaştığı problemleri çözebildiği ölçüde daha az stres yaşamaktayken, çözemediği büyük ve karmaşık problemler karşısında daha fazla strese maruz kalmaktadır. Kişilerin problemlere yaklaşım tarzlarının da stres üzerinde etkili olduğunu gösteren çalışma, karşılaşmış olduğu probleme daha karamsar yaklaşanların ve özgüveni düşük olanların daha fazla stres yaşadıklarını göstermektedir.

Üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunda okuyan 450 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirilen bir araştırmada, üstbilişsel farkındalık, problem çözme ve çoklu zekâ arasında pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir. Araştırmadan elde edilen bir diğer sonuç ise; çoklu zekâ alanları problem çözmenin % 25'ini; üstbilişsel farkındalık ise, % 47'sini açıklamaktadır. Tüm bu sonuçlar ışığında, çoklu zekâyâ sahip öğrencilerin % 25 oranında problem çözmede başarılı olduklarını, yüksek zihinsel farkındalığa sahip olan öğrencilerin ise % 47 oranında daha iyi problem çözebildiklerini söylemek mümkündür (Kiremitçi ve Canpolat, 2014).

Karaca vd. (2016), okul öncesi eğitimi gören 313 öğretmen adayını dâhil ederek, problem çözme yeteneği ile benlik saygıları arasında ilişki olup olmadığını bir takım

demografik değişkenlere göre araştırmışlardır. Yapılan araştırma neticesinde, problem çözme yeteneği ile benlik saygıları birbiriyle ilişkili bulunmuştur. Araştırmada, öğrencilerin benlik saygıları kızlarda daha yüksek bulunurken, problem çözme yeteneği cinsiyete göre farklılaşmamaktadır. Ayrıca, öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıf, mezun oldukları okul türü, ebeveynlerinin eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Okul öncesi eğitimi görmekte olan 60-72 ay aralığındaki toplam 105 çocuğun katılımıyla gerçekleştirilen bir çalışmada, çocukların sosyal problem çözme becerileri ile sosyal yetkinlik, kızgınlık-saldırganlık ve anksiyete-içe dönüklük davranışları arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Çalışmada, çocukların sosyal problem çözme becerilerindeki artışın, sosyal yetkinliklerinin de artmasına neden olduğu ve daha az kızgınlık-saldırganlık ve anksiyete-içe dönüklük davranışı sergilemelerini sağladığı sonucuna varılmıştır (Yaralı ve Özkan, 2016).

1.2.8. Turizm İşletmelerinde Karşılaşılan Problemler ve Problem Çözme

Problem çözme, bilgidен ziyade yaratıcı düşünme ve çözüme yönelik metotlardan faydalanmayı gerektirmektedir (Deniz, 2002: 379). Bireyin problem ortaya çıktığında probleme uygun çözümü seçmesi kadar alternatif çözüm yöntemleri geliştirmesi de o derece önem taşımaktadır. Çünkü bir problemin çözümünde tek bir çözüm yöntemi yoktur ya da o yöntem en iyi yöntem olmayabilir (Erden, 1998). Buna göre problem çözme, o problemi ortadan kaldırmaya yarayacak en etkili yöntemin seçilerek uygulanması sürecidir (Heppner ve Baker, 1997) veya bireyin bir problem olduğunu hissetmesinden ona çözüm getirinceye dek yaşadığı sürece verilen isimdir (Konukbay, 2005). Bütün bu tanımlardan yola çıkılarak problemin çözümü, bir hedefe ulaşma yolunda rastlanan zorlukların üstesinden gelmeye dair çabalar şeklinde ifade edilebilir (Jonassen ve Kwon, 2001).

Turizm sektörü yapısı itibariyle insan ilişkilerine dayalı ve dinamik bir sektör özelliği taşımaktadır. Farklı kültürlerin bir arada olduğu bir örgüt ortamında ve farklı kültürlerden gelen insanlara hizmet verilen bir platformda problemlerin yaşanması kaçınılmazdır. Önemli olan problemlere doğru bir şekilde yaklaşp, etkin bir şekilde

özmenin metotlarını öğrenmek ve uygulayarak sorunların üstesinden gelebilmektir. Turizm işletmelerinde yaşanan başlıca problemleri şu şekilde sıralamak mümkün olacaktır;

- **Kalifiye eleman yetersizliğı;** profesyonel bir iş ortaya koyabilmek için profesyonel insan gücüne ihtiyaç vardır. Turizm sektöründe profesyonel anlamda hizmet verebilecek eleman sayısı ne yazık ki yetersizdir. Turizm sektörünün mevsimsellik özellik göstermesi, çalışma saatlerinin yoğunluğu, ücret düşüklüğü gibi sebeplerden dolayı, bu işin eğitimini almış kişilerin dahi sektörü tercih etmedikleri bilinen bir gerçektir. Durum bu şekilde olunca, farklı alanlarda eğitim gören kişilerin turizm işletmelerinde istihdam edilmeleri ile yaşanan bir takım problemlerin çözümü de güçleşmektedir. Alana hakim olmayan, sektörün yapısını bilmeyen çalışanlar doğal olarak karşılaştıkları problemleri çözmede yetersiz kalmaktadırlar.
- **Uzun çalışma saatleri;** özellikle yüksek sezon dönemlerinde turist akışının yoğun yaşanması nedeniyle turizm işletmelerinde çalışanlar oldukça uzun saatler mesai yapmak durumunda kalmaktadırlar. Uzun saatler çalışan işgörenin o yoğun tempo altında belli bir süreden sonra verimliliğı azalmaktadır. Verimliliğın düşmesi, işgörenin hata yapma olasılığının artmasına ve problemler yaşanmasına sebebiyet vermektedir. Başka bir açıdan bakılacak olursa, uzun çalışma saatleri nedeniyle düşen verimlilik sonucu karşılaşılan problemlerin çözümünde hızlı ve etkin kararlar verilmesini zorlaştıracaktır.
- **Düşük ücret;** turizm sektöründe uygulanan düşük ücret uygulamaları işgörenleri mutsuz etmektedir. Uzun çalışma saatleri ve yoğun tempo karşısında vermiş oldukları emeğın karşılığını alamadığını düşünen işgörenler ödenen ücret konusunda tatmin olamamaktadır. işgörenlerin bağı oldukları örgütten bir takım beklentileri vardır. Bu beklentilerden biri de iyi ücret beklentisidir. Lim vd. (2010: 25)'nin, iş tatmini ile problem çözme ilişkisi üzerine yapmış oldukları araştırmada, işgörenin beklentilerinin karşılanmaması durumunda iş tatmininin azaldığı ve buna bağı olarak problem çözmeye dönük çabalarının azalabildiğı belirlenmiştir.

Literatür dikkatli bir şekilde gözden geçirildiğinde, turizm işletmelerinde çalışanların problem çözme becerisi, problem çözme yeteneği, problem çözme kapasiteleri üzerine araştırmalar yapıldığı görülmektedir. Yılmaz (2016)'ın Aydın'da yer alan 5 yıldızlı otellerde çalışan 130 insan kaynakları yöneticisi ile yapmış olduğu araştırmasında yöneticiler, işgörenlerin kariyer tatminini en fazla etkileyen değişkenin örgütün yaratıcı problem çözme yeteneği olduğunu ifade etmişlerdir.

Çalışanların turizm sektörü gibi yoğun bir sektörde, yoğun iş temposu içerisinde bir de istenmeyen problemlerle karşılaşmaları onların moral, motivasyon ve verimliliklerini olumsuz yönde etkileyecektir. İş hayatında problemlerin yaşanması kaçınılmazdır. Önemli olan problemlere nasıl yaklaşmak gerektiğini bilmek, problemlerle başa çıkma yöntemlerini doğru belirlemek ve problem çözme aşamalarının her birini dikkatle uygulamaktır.

Turizm işletmelerinde sıklıkla karşılaşılan problemlerin etkin bir şekilde çözülebilmesi için, çalışanlara sorun çözme metotlarını öğretecek eğitimler verilmelidir. Turizm sektörü emek yoğun bir sektör özelliği gösterdiğinden çalışanların problem yaşama olasılıkları diğer sektörlere nazaran daha yüksektir. Problemlerin hızlı, yerinde ve zamanında çözümü işletmeler açısından önem arz etmektedir. Problemlerin yöneticiler tarafından değil, çalışanlar tarafından çözülmesi işletmelerin daha çok tercih ettikleri bir durumdur. Sorunları çalışanlar çözmeli yöneticiler ise, çalışanların ne derece problem çözebildiğini gözlemleyip değerlendirmelidirler. İşe alım süreçlerinde de problem çözme yeteneği güçlü kişileri tercih etmelidirler.

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİ VE İŞGÖREN PERFORMANSI

Bu bölümde öncelikle etik kavramı tanımlanmış, ardından örgütsel etik kavramı tanımlanmış, örgülerde etik dışı davranışlar ele alındıktan sonra sırasıyla; örgütsel etik iklimi, örgütsel etik iklimin işletmeler açısından ve turizm işletmeleri açısından önemine yer verilmiştir. Örgütsel Etik İklimi kavramı detaylı bir şekilde ele alındıktan sonra performans konusuna değinilmiştir. Bu kapsamda öncelikle performansın tanımı yapılmış ardından işgören performansı tanımlanmış, işgören performansını yaklaşımları ve alt boyutları açıklanmış, işgören performansını etkileyen faktörler, işletmelerde performans yönetimi, performans değerlendirme yöntemleri, değerlendirme hataları, işgören performansı konusunda yapılmış araştırmalar ve turizm işletmeleri açısından işgören performansının önemine yer verilmiştir.

2.1. ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİ KAVRAMI

Bu bölümde öncelikle etik kavramı tanımlanmış, ardından örgütsel etik kavramı tanımlanmış, örgülerde etik dışı davranışlar ele alındıktan sonra sırasıyla; örgütsel etik iklimi, örgütsel etik iklimin işletmeler açısından ve turizm işletmeleri açısından önemine yer verilmiştir.

2.1.1. Etik Kavramı

Etik sözcüğü, “ethos” kelimesinden yola çıkarak türetilmiş olup Yunancada “karakter” anlamına gelmektedir (Aydın, 2002; Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006; Yılmaz, 2009). Yaşamak istenen bir hayatın araştırılması; buna yönelik olarak belirlenen bütün amaçların yerli yerine konulması; neyin yapılmasının uygun neyin yapılmasının uygunsuz olacağının belirlenmesidir (Pehlivan, 2001).

Etik, insan yönetimine ilişkin kuralları, dikkate alınması gereken değerleri ve kabul edilebilir karakter özelliklerini belirlemeye yönelik sistematik bir çabadır (Yılmaz, 2009: 367).

Etik ile ilgili yapılan bir başka tanıma göre, ahlaki yargıların, standartların ve davranış kurallarının doğasını ve temelini oluşturan ve bunları sorgulayan değerler bütünüdür (Tsalikis ve Fritzsche, 1989: 696).

2.1.2. Örgütsel Etik Kavramı

Örgütsel etik kavramı ise, iş atmosferinin içerisinde yer alır, bir diğer deyimle alt kümesidir. Etik iklim, örgütsel uygulamaları ahlaki boyutlarıyla ele alan bir grup kurallar zinciridir. Örgüt içerisinde etik davranışların uygulanabilmesi için belirlenmiş standartlar ya da normların örgüt üyeleri tarafından kabul edilmesi, benimsenmesi ve bu etik kurallara inanılması ile ancak mümkün olabilir (Cullen vd., 2003: 128).

Örgüt ikliminin sonuçlarına ilişkin mevcut kuramsal anlayış büyük ölçüde batıda yapılan çalışmalara dayanmaktadır (Sellgren, Ekvall ve Thomas, 2008; Shanker vd., 2017).

Örgütsel etik, örgütlerin hayatta kalabilmeleri ve örgütsel başarı için büyük önem arz etmektedir. Örgütte etik bir bakış açısının geliştirilmesi, sorunların tespit edilmesinde ve tanımlanmasında büyük rol oynamakta; durum ve olaylara farklı açılardan yaklaşılmasını mümkün kılmakta ve karar alma süreçlerinde yöneticilere yol gösterici olmaktadır (Johnson, 2006).

2.1.3. Örgüt İçinde Etik Dışı Davranışlar

İşgörenler zamanının büyük çoğunluğunu çalışmış oldukları işletmede geçirmektedir. Dolayısıyla verimli olabilmek için iş ortamının rahat, huzurlu ve güvenilir olması önemlidir. Kendilerini rahat hissetmedikleri, huzursuz ve baskı altında hissettikleri bir çalışma ortamında kendilerinden yüksek performans beklemek yanlış olacaktır. Konuya özgürlük açısından yaklaşan (Amabile vd., 1996; Si ve Wei, 2012), işgörenlerin iş ortamında çalışırken özgürlüğün var olduğunu algılamaları sayesinde, daha fazla özgür iradeye sahip olduklarını, kendi fikirlerini daha iyi kontrol edebildiklerini ve yenilikçiliklerinin arttığını savunmaktadır. Anderson vd (2009)' a göre, pek çok işverenin işgörenin örgüt içerisinde özgürlüğünü kısıtlayıcı davranışlarda bulunmaları ve değer yargılarını etkilemeye çalışmaları etik bir sorun oluşturmaktadır.

İşverenlerin yasalar gereği uygun gördükleri kişileri işe alma ve gerekli gördüklerinde de işten çıkarma yetkileri vardır. Aynı şekilde işgörenlerin de istedikleri işi ve işletmeyi seçme ve istediklerinde işten ayrılma hakları vardır.

İşgörenlerin istemedikleri şartlarda çalışmaya zorlanmaları veya hakkını savunmayacak şekilde işten çıkarılmaya zorlanmaları etik sorunları beraberinde getirmektedir (De George, 1999). İşverenlerin yasal olarak uygun gördükleri ve istedikleri kişileri işe alma hakları olsa da işe alım süreçlerinde ön yargılı davranışları, ayrımcılık yapmaları, ırk, din, dil, cinsiyet farkı gözetmeleri etik değildir (Yılmaz, 2009: 370).

Bir başka etik dışı uygulama ücret hakları konusunda yaşanmaktadır. Etik açısından yaklaşıldığında işletmelerde çalışanlara uygun iş için uygun ücret verilmelidir. Hatta işin kim tarafından yapıldığı önemsizdir, eşit işe eşit ücret verilmesi işletmelerin esas felsefesi olmalıdır. Ancak cinsiyet ayrımcılığı dünyanın her yerinde yaşanmakta olup, aynı işi yapan kadınların aynı işi yapan erkeklere nazaran daha az ücret aldıkları görülmektedir (Yılmaz, 2009: 371). Bu tip uygulamalar etik olmayan uygulamalardır ve işgörenlerde uzun vadede örgütle ilgili olumsuz davranışlar sergilenmesine neden olabilir. Örgüte yabancılaşma, örgüte güven duymama gibi problemler ortaya çıkabilir. İşverenler ücrete yönelik bir farklılık uygulayacaklarsa da cinsiyet, ırk, din gibi özellikleri değil; eğitim, yetenek, kıdem gibi kriterleri dikkate alarak bunu yapmalıdırlar.

Cinsiyet ayrımcılığına bağlı etik olmayan uygulamalar sadece ücretle sınırlı değildir. Terfi ve yükselmelerde de etik dışı uygulamalarla karşılaşabilmektedir. Yılmaz (2009)'a göre üst düzey yönetici pozisyonlarına yükselmeye birçok işletmede pek çok kadın çalışan sorun yaşamaktadır. Cam tavan olarak adlandırılan bu yanlış uygulamanın üstesinden gelebilen kadın işgörenler olsa da işletmelerde sıklıkla karşılaşılan bu durum etik bir durum değildir.

Son zamanlarda işletmelerde taciz konusu sıklıkla gündeme gelmektedir. İşgörenler kendi özel hayatlarıyla ilgili bilgileri paylaşmak zorunda değildirler ve işverenler ya da yöneticiler de işgörenlerin özel yaşamıyla ilgili konuları araştırma, ortaya çıkarma, bunlara ait kayıtları tutma gibi haklara sahip değildirler (Yılmaz, 2009: 373).

Performans değerlendirme konusunda da sık sık etik dışı uygulamalara rastlanmaktadır. İşgörenler bir işletmede sadece yaptıkları işle ilgili kriterler esas

alınarak değerlendirilebilirler. İşe bağlı olmayan kişisel ölçütlere göre işgörenin değerlendirilmesi ayrımcılığa girmektedir ve etik dışıdır (Yılmaz, 2009: 372).

Yöneticilerin örgütsel etik iklimi sağlama konusunda, uyum çabalarını geliştirmeye çalışmak, etik altyapı kavramını benimsemek, güçlü resmi kontrol sistemleri oluşturmak, alttan ve dışarıdan gelen örgütsel etiği kuruluşa yaymak gibi hususları dikkate almaları gerekmektedir (Hess ve Broughton, 2014).

Sahteciliği önleme ve etik iş uygulamalarını teşvik etme söz konusu olduğunda kültürel normlar önem taşımaktadır (Tenbrunsel vd., 2003; Hess ve Broughton, 2014).

Örgütsel etik, bireylerin pozisyonlarına, çalışma gruplarına, işletmedeki kıdemine, örgüt iklimi algılarına göre örgüt içerisinde değişiklik gösterebilir (Victor ve Cullen, 1988). Bir restoranda 269 işgören üzerinde yapılan bir araştırmanın sonuçları, kadın çalışanların erkek çalışanlardan daha etik olduklarını göstermektedir (Lynn, 2008: 7). Bu doğrultuda örgütsel etiğin yaş değişkenine göre de farklılaştığını söylemek mümkündür.

Goodell (1994)'in 4000 çalışan üzerinde yapmış olduğu bir araştırmaya göre; günümüzde örgütlerin % 25'i iş hedeflerine ulaşmak için etik dışı davranışları görmezden gelmekte, % 17'si ise iş hedeflerine ulaşmak için çalışanları görevi kötü kullanmaya teşvik etmektedir.

2.1.4. Örgütsel Etik İklimi

Örgütsel etik ikliminden bahsetmeden önce kavramın daha net anlaşılabilmesi için örgüt iklimi ve örgüt kültürü gibi kavramları tanımlamakta fayda vardır. Örgütsel etik iklimi, örgüt içerisinde işlerin ahlaki bir temele dayandırılarak ne şekilde yürütüldüğünü ortaya koyan bir kavramdır (Tuna ve Yeşiltaş, 2014: 105).

İklim, kuruluşların faaliyet gösterme biçimlerini ifade eder (Charles ve Schwepker, 2001: 39).

Örgütsel etik iklimi, bir örgütün yerinde tutum ve davranışlarına dayalı kuralların bütünü olarak tanımlanmaktadır. İş ortamındaki etik davranışları belirleyen iş iklimi, aslında örgütün örgütsel etik iklimidir (Victor ve Cullen; 1988: 110).

2.1.5. Örgüt İklimi İle Örgüt Kültürü İlişkisi

Alan yazında ‘iklim’ ve ‘kültür’ kavramlarının çoğunlukla birbirinin yerine kullanıldığı görülmektedir (Anderson vd., 2009). Ancak Denison (1996), bu iki kavramın farklı bakış açılarını temsil ettiğini ve farklı geleneklerden türemiş olduğunu savunmaktadır. Denison, kültürün köklerinin derinlere inen değerlere dayanmakta olduğunu, iklimin ise gözlemlenebilir çevresel faktörleri içerdiğini belirterek bu iki terimi birbirinden ayırmaktadır.

Örgüt iklimi kavramı tarihsel olarak daha eskidir ve örgüt kültüründen yaklaşık 25 yıl kadar öncesine dayanmaktadır. Örgüt iklimi kavramı Lewin’in alan teorisinden türemiştir. Lewin’in alan teorisi, birey ve grupların bir takım olgularını anlamak açısından en gerekli örgütsel özelliklere dayanmaktadır. Bu nedenle de Lewin vd. (1939), örgütsel tutumları, duyguları ve sosyal süreçleri tanımlamak için ‘iklim’ kelimesini uygun görmüşlerdir (Lewin, Lippitt ve White, 1939). Schneider vd. (2000), örgütlerin eş zamanlı olarak birçok iklime sahip olduklarını savunmaktadır. (Schneider vd., 2000).

1970’li yıllarda örgüt kültürü kavramı önem kazanmıştır. Örgüt kültürü konusunda ilk çalışmaları yapan araştırmacılar, örgütün kültürünü tanımlayabilmek için örgüt içi deneyim üzerinden çalışmak gerektiğini savunmuşlar ve sezgisel tümevarım yöntemlerine başvurmuşlardır (Schein, 1992). Tümevarımsal yöntemler büyük ölçüde örtük unsurların varlığını kabul ederler. Bu unsurlar bazen tespit edilememekle birlikte çoğunlukla ne oldukları konusunda ipuçları verirler. Bir diğer yöntem ise tümdengelim yönetimidir. Tümdengelimci yaklaşım sayesinde bilgiye ulaşılır, örgütün hangi alanlarda başarısız olduğu tespit edilir ve örgütsel faaliyetler tekrar gözden geçirilir (Anderson vd, 2009).

Virtanen, örgüt ikliminin örgüt kültürüne nazaran daha kolay denetlenebileceğini savunmaktadır. Çünkü araştırmacıya göre kültür, örgütü meydana getiren temel bileşenlerden biridir ve iklime göre daha karmaşık bir yapıya sahiptir. (Virtanen, 2000).

Literatür incelendiğinde, örgüt iklimi ve örgüt kültürü kavramlarının birbirinden o kadar da farklı olmadığı, teorik açıdan farklılıklar gösterebilir de örtüşen yanlarının da olduğu kabul edilmektedir (Payne, 2000; Martin, 1995).

2.1.6. Örgütsel Etik İklimi Yaklaşımları ve Alt Boyutları

Pek çok işletmede ahlaki atmosfer hissedilebilmektedir. İşletmenin bir parçası olan çalışan ve yöneticiler uygun olan ya da olmayan davranışların neler olduğunu anlayabilmektedirler. İşletmede çalışanlar ve yöneticiler tarafından anlaşılabilen, sezilebilen ve hissedilebilen bu ahlaki atmosfere etik iklim adı verilmektedir. Bu etik iklim, örgüt içerisinde meydana geldiğinden dolayı da örgütsel etik iklim denilmektedir. Örgütsel etik iklimi örgüt kültürünün bir parçası olup, işletmenin etik değerlerinin derecesini ortaya koymaktadır (Post vd., 1996: 122). Bir örgütün etik ikliminin kuvvetli olması işletme çalışanlarının moral ve motivasyon düzeylerini arttırmaktadır (Dickson vd., 2001: 213). Schneider (1980)'a göre, bir örgütün etik iklimi çeşitlidir ve bu iklimi belirlemede çeşitli modeller vardır. Bunlardan bazıları aşağıdaki bölümde açıklanmaya çalışılmıştır.

2.1.6.1. Victor ve Cullen Örgütsel Etik İklim Modeli

Etik iklim alanında yapmış oldukları araştırmalarla Victor ve Cullen, konu ile ilgili sonraki çalışmalara öncülük etmişlerdir. Victor ve Cullen modeline göre; örgütün etik iklimi egoist iklimler, iyiliksever iklimler ve ilkesel iklimler olmak üzere üç boyutta ele alınmaktadır.

- **Egoist iklimler;** bu tip iklimlerde yönetici ya da çalışan, kendi çıkarlarını herşeyin üzerinde tutmakta, diğer çalışanların ve örgütün çıkarlarını göz ardı etmektedir (Victor ve Cullen, 1988). Bu iklime sahip olan örgütlerde örgütsel bağlılığın, iş performansının gelişmesi beklenemez, çalışanlar ve yöneticiler bireysel kazançları üzerine yoğunlaştığından örgütte birlik ve beraberlik ruhunun yansıtılması zordur (Akbaş, 2010: 123).
- **İyiliksever iklimler;** bu tip iklimlerde yönetici ya da çalışan, kendi çıkarlarını üstün tutmanın tatmin duygusunu azaltsa da ortak çıkarları daha çok önemsemektedir (Weber, 1995). Bu iklimlerde o ayrı ortak çıkarlar ve örgütün refahı ön planda olduğundan, örgüt içerisinde işbirliği, çalışanlar

arasında uyum, hedefe yönelik hareket etme başlıca göstergeler olarak karşımıza çıkmaktadır (Wimbush ve Shepard, 1994). Bu iyiliksever çerçeve içerisinde de örgütsel bağlılık, iş performansı gibi göstergelerin yüksek olması muhtemeldir (Akbaş, 2010: 123).

- **İlkesel iklimler;** bu tip iklimlerde yönetici ya da çalışan, örgüt içerisinde kararlar alırken kurallara, yasalara, prosedürlere ve standartlara bağlı kalmaktadır (Victor ve Cullen, 1988). Örgüt için alınacak önemli kararlarda neyin etik neyin etik dışı uygulama olacağının bilinmesinde ve belirlenmesinde bu tip ilkelere uyulması örgütün etik iklimine önemli katkılar sağlayacaktır.

2.1.6.2. Qualls ve Puto Örgütsel Etik İklim Modeli

Qualls ve Puto tarafından 1989 yılında geliştirilen ve daha sonra Schwepker ve diğerlerinin geliştirmiş olduğu toplam 9 maddeden oluşan ve tek boyut altında toplanan örgütsel etik iklimi ölçeği (Schwepker vd., 1997) bir örgütün sahip olduğu etik atmosferi şu sorularla ölçmektedir.

- İşletmenin mevcut resmi, yazılı ve etik kuralları
- Yönetimin etik dışı davranışları hoş görmemesi
- Çalışanlara etik konusunda liderlik yapacak kişilerin varlığı
- Olumsuz davranışlara uygulanan çözüm yöntemleri
- Etik kuralların etkin bir biçimde uygulanması
- Etik konusunda mevcut işletme politikalarının varlığı
- Çalışanları etik dışı davranışlara itecek bir ortamın olmaması ve
- Etik dışı davranışlar sergileyenlerin cezalandırılması.

2.1.7. Örgütsel Etik İklimi Konusunda Yapılmış Araştırmalar

Etik iklim konusunda Ankara’da ve Antalya’da yer alan beş yıldızlı otellerde görev yapan 385 çalışan ile yapılan bir araştırmada, etik iklim, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşmenin, çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi olup olmadığı test edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, etik iklimin özdeşleşme ve yabancılaşma üzerinde etkisinin olduğu; özdeşleşmenin ve yabancılaşmanın da işten ayrılma niyeti

üzerinde etkili olduğu görülmektedir (Tuna ve Yeşiltaş, 2014). Araştırma bulgularını dikkate alarak yapılacak bir değerlendirmeye göre, bir örgüt etik değerlerine sahip çıktığında, ahlaki kurallar doğrultusunda faaliyette bulunduğu çalışanlar işleriyle daha fazla özdeşleşmektedir. Ancak, örgüt etik ilkeleri önemsemeyip etik dışı faaliyetler yürüttüğünde çalışanlar işlerine yabancılaşmaktadır. Örgütün sahip olduğu etik iklimin etkisiyle çalışanın işiyle özdeşleşmesi işten ayrılma niyetini azaltırken, işine yabancılaşması işten ayrılma niyetini artırmaktadır.

Zajac (1996), yaptığı çalışmada çalışanların örgütsel etik algılarının yüksek oluşunun, örgütte kişilerarası ilişkileri geliştirdiği, çalışanın örgüte duymuş olduğu güveni arttırdığını bulgulamıştır. Tüm bu artışların da örgütün daha etkin ve daha verimli çalışması açısından önemli olduğunu vurgulamıştır.

Shalley vd. (2000), örgüt iklimi üzerine yapmış oldukları çalışmada örgütsel etik ikliminin örgütte çalışanların iş doyumlarını arttırdığını, işten ayrılma niyetlerini engellediğini ve örgütsel bağlılıklarını artırdığını tespit edilmiştir.

2.1.8. Turizm İşletmelerinde Örgütsel Etik İklimi

Turizm endüstrisi tüm dünyada sosyo-kültürel bir olgu olarak sürekli bir gelişim içerisinde. Giderek büyüyen bu sektör beraberinde etik sorunlarını da beraberinde getirmektedir ve son yıllarda etik davranış turizm endüstrisi için yeni bir araştırma alanı haline gelmiştir (Fennel ve Malloy, 1999: 928). Turizm sektörü yapısı gereği, çalışma saatleri uzun, emeğe dayalı ve güçlü insan ilişkileri gerektiren bir sektördür. Bu sebeple, işgörenlerin birbirlerine ve yöneticilerine karşı geliştirdikleri tutum ve davranışlar önem kazanmaktadır. İşgörenlerin ve yöneticilerin bir takım etik sorumlulukları yerine getirip getirmemeleri de örgütün yaratacağı etik iklime bağlı olacaktır. Literatür incelendiğinde, turizm işletmelerinde karşılaşılan etik problemler, işletmelerin benimsemiş oldukları ve çalışanlardan uymalarını bekledikleri etik kurallar, örgütsel etik iklimin örgütte olumlu ve olumsuz nelere yol açtığı ile ilgili çeşitli araştırmalar mevcuttur.

Knani (2014), örgütün sahip olduğu etik iklimin işgörenlerin iş doyumunu, örgütsel bağlılıkları, örgütsel performansları ile ilişkili olduğunu savunmaktadır. Otellerin

karlılık oranlarını arttırdığını, verimliliğini yükselttiğini ve hizmet kalitesini mevcut standartların üzerine çıkardığını tespit etmiştir.

Örgütsel etik ya da iş etiği kavramının tarihsel gelişimine bakıldığında, ekonomide meydana gelen düşüslere tepki olarak ortaya çıktığı ve bu düşüslerin nasıl iyileştirileceğine bir cevap olarak geliştiği görölmektedir (Kelemen and Peltonen, 1999: 152).

Varinli (2004), otel yöneticilerine örgütsel etik iklimin işletmenin karlılığı üzerinde pozitif bir etkisi olup olmadığı sorusunu yöneltmiş olduğu araştırmada, yöneticilerin % 39'u yüksek etik standartlara sahip olmanın karlılığı arttıracığını düşündükleri cevabını vermişlerdir.

Yapılan araştırmalar da göstermektedir ki, örgütsel etik iklim işletlerin verimliliğini, hizmet kalitesini ve sonuçta da karlılığını arttırmaktadır. İşletmelerin temel hedefi karlılık oluğundan karlılığını yüksek seviyelerde tutmak isteyen işletmelerin örgütsel etik iklim konusunu kesinlikle göz ardı etmemeleri gerekmektedir.

Örgütsel etik iklim ile ilgili yapılan araştırmalar sadece işletmelerin karlılığı üzerine yapılmamıştır. Örgütün sahip olduğu etik iklimin, işgörenlerin örgütsel davranışları üzerine de etkilerinin araştırıldığı çalışmalar mevcuttur. Tuna ve Yeşiltaş (2014), örgütsel etik iklim ile ilgili otel işletmelerinde yapmış oldukları bir çalışmada, örgütün sahip olduğu etik iklimin işgörenlerin işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetleri üzerine etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Yapılan çalışma sonucunda, çalışanlar örgütte etik olmayan bir takım davranışlarla karşılaştıklarında, bireysel çıkarların ön planda olduğunu hissettiklerinde işe yabancılaşmakta ve işten ayrılma niyeti göstermekte oldukları görölmüştür.

Scott ve Bruce (1994), örgütsel etik iklim ile işgörenlerin yenilikçi davranışları arasında olumlu ancak zayıf bir ilişki bulmuştur. Araştırmacılara göre, örgütsel etik iklimle sahip örgütlerde işgörenler yenilikçi davranışlarda bulunabilir, yeni şeyler üretebilir ve işletmeye katkıda bulunabilir ancak bu ilişki çok da güçlü değildir.

Schweper ve Hartline (2005), işletmelerde örgütsel etik iklimin işgörenlerin iş tatminini arttırdığını savunmaktadır. Araştırmacıların zincir otel işletmeleri çalışanları üzerine gerçekleştirmiş oldukları çalışmada, bir işletmede etik kuralların

benimsenerek uygulanmasının, etik dışı tutum ve davranışların ise tespit edilerek cezalandırılmasının işgörenlerin etik iklim algılarını arttırdığı bunun da iş tatminini arttığı sonucuna varılmıştır.

Turizm işletmelerinde karşılaşılan etik dışı davranışlar üzerine yapılmış pek çok araştırma mevcuttur. Stevens (2000), otel işletmeleri insan kaynakları yöneticilerinin en sık karşılaşmış oldukları ve en kayda değer etik problemlerin; işgörenlerin iş ahlakından yoksun olmaları, uyuşturucu kullanımı ve hırsızlık olduğunu belirtmektedir. Yine Stevens (2000)'in bu kez otel yöneticilerin etik dışı davranışların neler olduğu sorusunu yöneltmiş olduğu araştırmanın sonuçlarına göre; yöneticiler deneyimlemiş oldukları etik problemleri; işgörenlerin kendi aralarında ırk ve cinsiyet ayrımcılığından kaynaklı çatışmalar, sahtekârlık, saygısızlık ve gelen misafirlere kötü davranma şeklinde sıralamışlardır (Stevens, 2000: 11).

Otelcilik sektöründe etik iklim ile ilgili yapılan bir çalışmada, farklı pozisyonlarda görev yapan 534 işgörenin hırsızlık yaptığı tespit edilmiştir. Bu da işletmenin yaklaşık % 77,6'sını oluşturmaktadır. Aynı araştırmanın sonuçları, düşük ücretli, part time çalışan ve yaşı nispeten genç olan işgörenlerin daha fazla hırsızlık eğiliminde olduklarını göstermiştir (Lynn, 2008).

Etik konusuyla ilgili turizm sektöründe yapılan araştırmalar otelcilik sektörüyle sınırlı değildir. Literatür gözden geçirildiğinde, turizm işletmelerinin salt bir parçası olan seyahat acentalarında da etik dışı davranışlara rastlandığı görülmektedir. Lynn (2008), seyahat acentaları çalışanların satmış oldukları pek çok destinasyon konusunda ileri derecede bilgi sahibi olmaları gerekirken bilgi sahibi olmadıklarını ve müşterileri yanlış yönlendirdiklerini vurgulamaktadır.

Turizm işletmelerinde karşılaşılan etik dışı davranışlardan biri de turizm eğitimi ile alakalıdır (Hudson ve Miller, 2005: Tribe, 2002). Konuyla ilgili olarak pek çok akademisyen, eğitim düzeyi düşük kişilerin üst düzey kademelere getirildiği, eğitim düzeyi yüksek kişilerin ise en alt kademelerden işe başlatıldığını, bunun da hiç etik olmayan bir davranış biçimi olduğu savunmaktadır (Hegarty, 1990; Hultsman, 1995; Yeung vd, 2002).

Turizm sektöründe etik konusunda karşılaşılan bir başka etik dışı davranış ise pazarlama alanında karşımıza çıkmaktadır. Özellikle sosyal medyada aldatıcı reklamlar verme, doğru olmayan bilgiler sunma, asılsız ve abartılı yorumlar etik dışı davranışlara örnek verilebilir (Eröz ve Doğdubay, 2002: 152).

Etik konusuna bir başka açıdan yaklaşmak gerekirse, bir başka etik dışı davranış da çevreye verilen zarar ile ilgilidir (Fleckenstein ve Huebsch, 1999; Holden, 2003; Lea, 1993). Turizm işletmelerinin çevreye ve doğal kaynaklara zarar verdikleri ne yazık ki pek çok araştırma ile kanıtlanmıştır (Coughlan, 2001; Holden, 2003; Fennel ve Malloy, 1999; Gray vd., 1997; Nowaczek vd., 2007). Oluşan olumsuz çevresel etkileri azaltmak adına ve bu etik sorunlara çözüm olarak bazı bilim adamları alternatif turizm kavramına yönelmişler ve kavramın ortaya çıkışı ile de bu yeni pazarlama alanının etiği üzerine yoğunlaşmışlardır (Wheeler, 1995; Wight, 1993; D'Amore, 1993; Burns, 1999; Taylor, 1995; Shani ve Pizam, 2008).

Etik iklimin oluşturulması ve devam ettirilmesi hususunda asıl görev yöneticilere düşse de, işgörenlerin de etik ilkelerin uygulanması ve kurum içinde yayılmasında büyük payı vardır. Yöneticilere düşen görev, işgörenler arasında oluşabilecek her türlü etik dışı davranışı engellemek olduğu gibi, işgörenlerin de görevi bu tip durumlarla karşılaştıklarında bunları yöneticilere bildirmektir. İşletmeler, özellikle de hizmet sunan turizm işletmeleri sürdürülebilir başarı için etik değerlere önem vermeli ve örgütsel etik iklimini kurum kültürü haline getirmelidirler (Akova vd., 2015).

Turizm işletmeleri emek yoğun bir sektör özelliği taşıdığından, gerek otel işletmeleri, gerek seyahat işletmeleri, gerekse ulaştırma işletmeleri için insan kaynağı vazgeçilmez bir unsurdur. İşletmelerin başarısı büyük ölçüde işgörenlerin başarısına bağlıdır. Yapılan araştırmaların sonuçlarından da anlaşılabacağı gibi, işgörenlerin başarılı olabilmeleri, iyi performans göstermeleri için örgütün benimsemiş olduğu etik iklimin önemi yadsınamaz derece önem arz etmektedir. İşgörenler, hırsızlıkların, sahteciliğin, adam kayırmanın, rüşvetin olduğu, çalışanların eğitim düzeyinin önemsenmediği, adaletsiz şartların söz konusu olduğu, yanıltıcı reklam çalışmalarıyla müşterilerini kandıran bir işletmenin mensubu olmak ve o işletmeyi temsil etmek istemeyeceklerdir. Etik ilkeler benimsemeyen işletmeler belli bir süre sonra işgörenlerini kaybetmeye başlayacaklardır. Yaşanan sorunlar sadece işgörenler

ile sınırlı kalmayacak, etik dışı uygulamalarda bulunan işletmeler belli bir süre sonra, bilginin çok hızlı yayıldığı günümüz teknoloji çağında müşteriler ile de problemler yaşamaya başlayacaklardır. Bir işletmenin işgörenleriyle, paydaşlarıyla ve müşterileriyle sorunlar yaşaması belli bir zaman sonra işletmenin varlığının sona ermesi demektir. Bu nedenle, işletmeler kötü sonuçla karşılaşmamak için etik kurallara uymalı, etik dışı davranışları cezalandırmalı ve örgüt içinde iyi bir örgütsel etik iklim oluşturmalarıdır.

2.2. İŞGÖREN PERFORMANSI KAVRAMI

Bu bölümde öncelikle performans kavramı tanımlanarak, ardından işgören performansı kavramı tanımlanmış ve sırasıyla; işgören performansının yaklaşımları ve alt boyutlarından, işgören performansını etkileyen faktörlerden, performans yönetiminden, performans değerlemeden, değerlendirme hatalarından, işgören performansı konusunda yapılmış araştırmalardan ve turizm işletmelerinde işgören performansının öneminden bahsedilmiştir.

2.2.1. Performans Kavramı

Literatür gözden geçirildiğinde işgören performansı ile alakalı pek çok araştırmacı tarafından pek çok tanım yapıldığı görülmüştür. İşgören performansını tanımlamadan önce performansın ne olduğunu iyice anlamak gerekir. Bu nedenle literatürde performansa yönelik yapılmış olan başlıca tanımlar aşağıdaki gibidir;

‘Başarı’ kavramıyla eş anlamlı olarak kullanılan performans kavramı, bireyin kendisine verilen görevleri ve sorumlulukları ne derece etkin olarak yerine getirdiği ile ilgilidir (Barutçugil, 2015).

Performans kavramı, grup ya da örgütlerin belirli faaliyet çeşitlerini gerçekleştirme yeterliliklerini ifade etmektedir (Brodbeck, 1996). Bu tanıma göre performans; grubun bilgi, deneyim ve çabalarını işe uygulamadaki yeterliliğini yansıtmaktadır (Anderson vd., 2009).

Performans, önceden amaçlanan ve planlanan bir etkinliğin sonucunda elde edilen çıktıyı, niceliksel ve niteliksel olarak ifade eden kavramdır (Cho vd., 2006: 264). Benzer bir tanıma göre performans, bireysel ya da grup halinde çalışmanın kalitesi ve miktarı ile ilgilidir (Özutku, 2010: 31).

Performans, “belirlenen koşullara göre bir işin yerine getirilme düzeyi veya çalışanın davranış biçimi” şeklinde tanımlanmaktadır (Bingöl, 2003: 273; Bilgin, 2004: 7). Performans kavramını bir başka ifadeyle, örgütün belirlenen amaçlarına ulaşabilmesi için örgütteki bireylerin kullanmış oldukları yetkinlikler olarak tanımlamak mümkündür (Tutar, 2008: 48). Performans, bireyin bütünlüğü ile örgüt amaçlarının etkileşiminin bir sonucudur (Korkmaz vd., 2015: 155).

Pek çok bilim adamı tarafından performansın tanımı yapılmış ve bazı bilim adamları tarafından performans kavramıyla ilgili bazı noktalarda benzer sonuçlara varılmıştır. Örneğin; mühendislik alanında çalışmalar yapan Duffy (1998) ve Goldschmit performansın verimlilik ve etkinlik ile ilgili olduğunu savunmuşlardır. Üretim alanında çalışmalar yapan Moseng ve Bredrup (1993) da performansı etkinlik ve verimlilik olarak tanımlamaktadır. Araştırma, geliştirme ve organizasyon alanında araştırmalar yapmakta olan Cordero (1989) da aynı şekilde performansı etkinlik ve verimlilikle ilişkilendirmektedir. Çalışma alanı işletme olan Nelly (1996) da performansı, amaçlı bir faaliyetin verimliliği ve etkinliği olarak tanımlamaktadır. Yapılan tanımlardan da anlaşıldığı üzere performans, pek çok yazar ve araştırmacı tarafından etkinlik ve verimlilikle eş anlamda kullanılmaktadır.

2.2.2. İşgören Performansı Kavramı

Literatürde “çalışan performansı”, “iş performansı” ve “kişisel performans” gibi farklı şekillerde adlandırılan işgörenlerin işe yönelik örgüt içinde sergilemiş oldukları performansları sıklıkla ve çoğunlukla “işgören performansı” şeklinde karşımıza çıkmakta ve İP olarak kısaltılmaktadır. İşgören performansı (İP), işgörenlerin bağlı oldukları örgütün hedeflerine ulaşabilmeleri için ortaya koymuş oldukları yardım derecesidir (Motowildo, Borman ve Schmit, 1997: 72).

İşgören performansı, işgörenin örgüt içinde bir faaliyetle ilgili hedefe ulaşma derecesi olarak adlandırılmaktadır (Pugh, 1990: 7). Başka bir tanıma göre ise işgören performansı, bir işgörenin kendisi adına veya örgütün onun adına belirlemiş olduğu hedeflere ulaşma konusunda gösterdiği çabanın nicel ve nitel ölçütüdür (Gupta, 1982: 135).

Yöneticilerin pek çoğunun ortak şikayeti, çalışanlarından tam manada yararlanamamaktır. Çalışanların çoğu ne yazık ki yetenek ve becerilerinin tamamını sergileyemektedir. Yapılan araştırmalar, bir insanın zihinsel yeteneklerinin sadece % 8-10'unu kullanabildiğini göstermektedir. Bu, her örgütte çok büyük miktarlarda kullanılmayan yetenek ve becerilerin var olduğu anlamına gelmektedir. Bu nedenle çalışanların iş performanslarını arttıracak yolları bulmak yöneticiler için çok önemlidir (Barutçugil, 2015). Çalışma hayatı için etkinlik, verimlilik ve başarının sağlanabilmesi için en önemli araç işgören performansını arttırmaktır. Çalışanın performansı çalışma koşullarının iyiliğine bağlıdır. Bir işgören ancak eşit ücret ödenen, terfi imkânları olabın, kararlara katılmanın mümkün olduğu, teşvik ve ödüllendirme gibi sistemlerin mevcut olduğu, etik bir iklime sahip örgütler içerisinde yüksek performans sergileyebilir. Bunu literâtürde yapılmış olan çalışmalar da desteklemektedir. Sonnentag ve Freese (2002), işgören performansı kavramını örgütler, yöneticiler ve çalışanlar açısından temel ve önem derecesi yüksek bir olgu olarak kabul etmektedirler.

Performans kavramı iki açıdan ele alınmaktadır. Biri görev performansı diğeri ise bağlamsal performanstır (Tutar ve Altınöz, 2010: 198). Görev performansı, işin teknik detayları üzerine odaklanmaktadır (Scotter ve Motowidlo, 1996: 525). Bağlamsal performans, çalışandan resmen talep edilmeyen ama örgütün başarısı için gerekli olan gönüllü davranışları ifade etmektedir (Motowidlo ve Van Scotter, 1994). Bağlamsal performans; olumlu sosyal örgüt davranışları (Brief ve Motowidlo, 1986), rol dışı davranışlar (Katz ve Kahn, 1978) ve örgütsel vatandaşlık davranışı (Bateman ve Organ, 1983) kavramlarıyla ilişkilidir ve örgütte gönüllü olarak görev almak, iş arkadaşlarıyla işbirliği yapmak, örgütü rakiplere karşı yüceltmek gibi faaliyetleri içerirler.

2.2.3. İşgören Performansının Yaklaşımları ve Alt Boyutları

İşgören performansı pek çok unsur ve boyutun bir araya gelmesiyle oluşmaktadır. Drucker (2000)'a göre, performansı oluşturan boyutlar, kişinin kurumdan beklentilerine göre değişkenlik göstermektedir (Drucker, 2000: 13). Örneğin; Goodman ve Svyantek (1999)'in araştırmaları sonucu ortaya çıkan 25 maddeli ölçeğe, ölçeğin ilk 16 maddesi ile bağlamsal performans ölçülürken, son 9 maddesi ile görev performansı ölçülmektedir.

- **Bağlamsal performans;** bağlanma, özdeşleşme ve içselleştirme alt boyutlarından oluşan bağlamsal performansta yöneticiye sadakat söz konusudur (Xiong, 1998).
- **Görev performansı;** kendini adama ve ekstra çaba alt boyutlarından oluşan görev performansında kişi kendini ondan beklenmekte olan göreve adanmıştır (Tsui, 1998).

Performansı oluşturan bazı boyutlar zamanla önemini yitirmiş, bazıları daha önemli hale gelmiştir. Örneğin; Kirkman ve Rosen (1999) tarafından ortaya atılan işgören performansı ölçeği tek boyuttan oluşmakta, toplam dört ifade yer almakta ve işgören performansını bu dört ifade ölçmekte yeterli olmaktadır;

- Verilen görevleri tam zamanında tamamlayıp tamamlayamama
- İş hedeflerime fazlasıyla ulaşip ulaşamama
- Standartların üzerinde hizmet sunup sunamama
- Karşılaşılan problemlerde çözümler üretilip üretilmemesi

2.2.4. İşgören Performansını Etkileyen Faktörler

İşletmeler hangi birim ya da kademede olursa olsun tüm çalışanlarının görev ve sorumluluklarını belirlemiş ve çalışanlarından bu görev ve sorumluluklar kapsamında bir takım çaba ve hassasiyet beklemektedir. Çalışanlar da, görev ve sorumlulukları dâhilinde bilgi, beceri, yetenek ve tecrübelerini kullanarak işletmeye katkı sağlamakta aynı zamanda da işletmeden gerek ekonomik gerekse sosyal bir takım çıkarlar beklemektedir. Karşılıklı çıkar ve beklentilerin olduğu böyle bir ortamda da performansın artması ya da azalması bir takım faktörlere bağlıdır.

Korkmaz vd. (2015)'e göre, performansın artışı veya azalışını etkileyen faktörler; bireysel, örgütsel ve fiziksel / çevresel faktörler şeklinde üç ayrı boyutta incelenmektedir (Korkmaz vd., 2015: 161).

2.2.4.1. Bireysel / Kişisel Faktörler

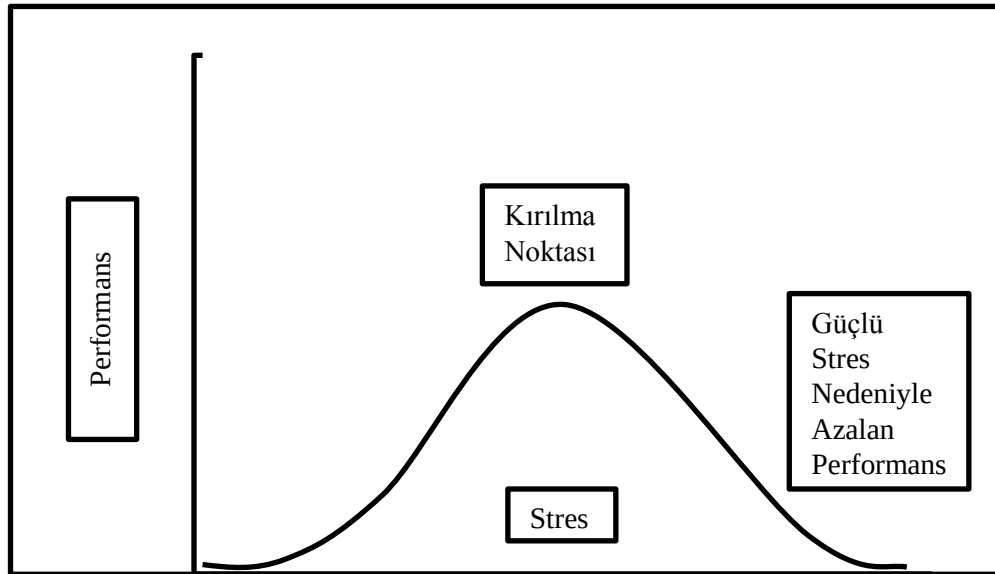
İşgörenin iş hayatı dışında, özel ya da sosyal yaşamında yaşamış olduğu pozitif ya da negatif olayların, karşılaşmış olduğu durumların veya almış olduğu ya da alacağı kararların iş hayatına bir şekilde yansarak çalıştığı işletmede göstermiş olduğu performansa etki etmesi kaçınılmaz bir gerçektir.

Bireyin sahip olduğu kişilik özellikleriyle performans arasında bir ilişki vardır. Birey, kişilik özelliklerine göre çalışma ortamında yüksek ya da düşük performans sergileyebilmektedir (Tett ve Burnett, 2003). Örneğin; hayattan beklentileri daima yüksek olan bir işgören yapılan ücret artışından veya almış olduğu terfiden fazla memnun olmazken, beklentileri daha düşük olan bir işgörene bu durum mutluluk verir, motivasyonu yükselir ve daha fazla performans gösterebilir.

Yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, iş tecrübesi, algı, tutum ve beklentiler performans üzerinde etkili olan kişisel faktörler arasındadır (Can ve Can, 2011: 768). Konuya yaş açısından yaklaşan Akdemir (1994), yaşı genç olan bireylerin yaşça büyük olanlara göre daha dinamik olduklarını fakat yönetimle ilgili hususlarda uygulamaya yönelik alanlarda genç bireylerde deneyim ve bilgi eksikliği söz konusu olabileceğini tespit etmiştir (Akdemir, 1994: 28). Cinsiyet açısından bakıldığında, Türkiye gibi erkek egemen toplumlarda iş hayatında da kadının geri planda olduğunu hissettirmektedir. (Öğüt, 2006: 58). Diğer yandan kadınlar erkeklere göre daha hassas olduklarından strese karşı daha duyarlı, olumsuz olaylardan etkilenme ve etkisinden uzun süre çıkamamaları daha muhtemeldir. Ayrıca kadınların iş yaşantısında tacizlere de sıklıkla maruz kaldıkları görülmektedir (Tutar, 2004: 77, 78). Bütün bu hususlar kişinin psikolojik açıdan yıpratıcı hususlardır ve dolayısıyla performansı düşüren unsurlardır. Bir diğer faktör olan medeni durum da performans üzerinde etkili olmaktadır. Kişinin mutlu bir evliliği varsa daha yüksek performans göstermekte, mutsuz bir evliliği olanlar ise düşük performans sergilemektedir (Korkmaz vd., 2015: 170).

Performansa etki eden bireysel faktörlerden bir tanesi de strestir. Literatürde ilk olarak Selye (1997)'nin kullanmış olduğu stres kavramı, “vücudun dışardan gelen herhangi bir uyarana karşı vermiş olduğu tepki” olarak karşımıza çıkmaktadır (Selye, 1977: 23). Stres, beklenmedik durumlar karşısında bireyde beliren tepki şeklinde tanımlanabilmektedir (Shermerborn vd., 1990: 24). Bir başka tanıma göre stres, kişinin çevresiyle ilgili algıladığı tehditlere karşı içsel ve dışsal yönden tepki vermesi olarak tanımlanabilir (Nahavandi ve Malekzadeh, 1998: 534). Farklı bir bakış açısıyla stres, bireyin beklediği durum ile gerçekleşen durum arasındaki farka vermiş olduğu tepkidir (Magnuson, 1990: 24).

İşgörenlerin çalışma hayatında performanslarını etkileyen en önemli unsurların başında stres gelmektedir (Atkinson vd, 1995: 91). Ancak, stres her zaman olumsuz bir durum olarak algılanmamalıdır. Stresin performans üzerinde olumlu ve olumsuz etkileri bulunmaktadır. Konuyla ilgili ilk araştırmalar 1908 yılında Robert M. Yerkes ve John D. Dokson tarafından yapılmıştır. Araştırmacı psikologlar, kişinin belirli bir düzeye kadar stres yaşamasının performansı arttırıcı etkisi olduğunu, kırılma noktası olarak adlandırılan noktadan sonra ise stresin artmasının performansı düşürücü etki yarattığını savunmaktadır (Diamond vd., 2007). Stres ve performans arasındaki bu ilişki Şekil 8’de gösterilmektedir.



Şekil 8: Stres ve Performans Arasındaki İlişki

Kaynak: (Braham, B. J., 1998)

2.2.4.2. Örgütsel Faktörler

İş bölümü işletmelerde nitelikli iş yapılması ve verimlilik açısından önem arz etmektedir. Korkmaz vd. (2015), işletmelerde iş bölümünün yetersiz ya da yanlış planlanmasından kaynaklanan zaman problemleri, iletişim problemleri, otorite eksikliği, iş birliği ya da takım çalışması yapılmasında yaşanan güçlükler, yönetimin çalışanlardan yeteneklerinin ötesinde başarı beklemesi gibi faktörler işgören performansını etkilemektedir.

İşgören performansını etkileyen örgütsel faktörler arasında yer alan iletişim konusunda Luthans (1992), çalışanların performanslarındaki artış için etkili geri bildirimin hayati öneme sahip olduğunu savunmaktadır. Luthans'ın görüşünden yola çıkılacak olursa, yöneticilerin bu konuda hassasiyet göstererek her konuda olumlu ya da olumsuz şekilde çalışanlarına feedback (geri bildirim) vermeleri işgören performansının artmasını sağlayacaktır (Luthans, 1992: 478).

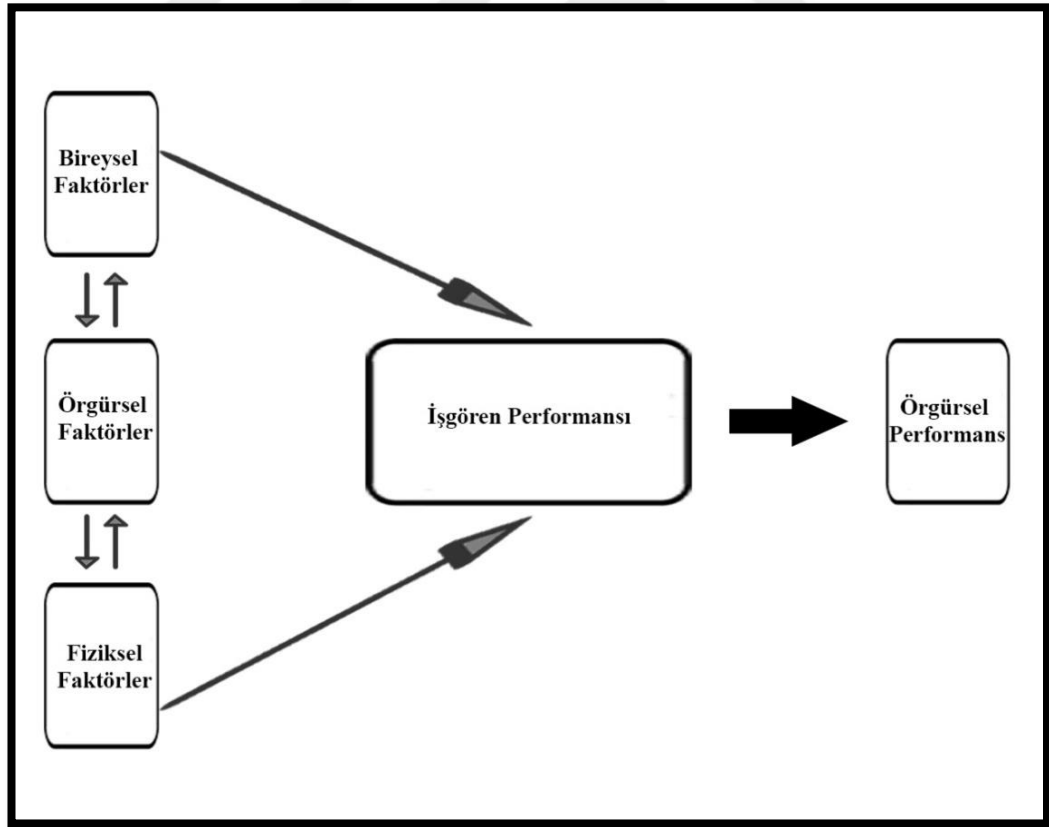
Yöneticilerin çalışanların eğitimi konusuna yeterince önem vermemeleri ve kendilerinden kapasitelerinin üzerinde başarı beklemeleri performans üzerinde etkili olan bir diğer faktördür. Akıncı (2001)'in değerlendirmesine göre işgörenler çalışma hayatına girdikleri ilk yıllarda uzmanlık gerektiren konularda özellikle uygulama konusunda yetersiz kalmaktadır. Yönetim de çalışanına yeterli düzeyde eğitim sağlamadığı takdirde performans düşüklüğüyle karşı karşıya kalmak kaçınılmaz olmaktadır (Akıncı, 2001: 81; Akdemir, 2004: 17).

Performansa etki eden bir diğer örgütsel faktör ise işgörenin emeğinin karşılığı olarak aldığı ücretin yeterli olmaması ya da tatmin edici olmaması durumudur. İşgörenlerin işe yönelik göstermiş oldukları performanslarının karşılığını yeterince alamadıklarını düşünmeleri beraberinde performans düşüklüğünü getirmektedir (Yalçın, 1994: 170).

2.2.4.3. Fiziksel / Çevresel Faktörler

Çalışanlar zamanlarının büyük çoğunluğunu çalıştıkları işletmelerde geçirdiklerinden çalışma ortamı ve atmosferi çalışanların kendilerini güvende, rahat ve huzurlu hissetmeleri açısından çok önemlidir. İşletmenin sahip olduğu fiziksel ve yahut çevresel faktörler çalışanların performanslarını olumlu ya da olumsuz olarak

etkileyebilmektedir. Korkmaz vd. (2015: 161)'e göre, aydınlatma, ısıtma, gürültü ve havalandırma gibi fiziksel şartların çalışanların performansı üzerindeki etkileri göz ardı edilemez. Gürültünün insanlar üzerinde yarattığı rahatsızlıkta önem arz eden durum gürültünün şiddetidir. İnsanlar için ideal ses düzeyi elli desibeldir. Bunun fazlası insanlarda rahatsızlık yaratır. Gürültünün yarattığı rahatsızlıkların başında fiziksel rahatsızlıklar gelmektedir. Gürültüye maruz kalan bireylerde işitme kaybı, migren, ülser, yüksek tansiyon, kalp ve dolaşım bozuklukları gibi ciddi fizyolojik etkiler görülmektedir. Ayrıca gürültünün insanlar üzerinde yarattığı psikolojik rahatsızlıklar da mevcuttur ve bunlar kızgınlık, saldırganlık gibi davranışlardır (Kural, 1981: 10). Gürültüden etkilenme, rahatsızlık duyma biraz da kişinin yaptığı işin gereğiyle, verdiği önemle alakalıdır. Örneğin, bir yöneticiye kendi sekreterinin daktilo gürültüsü rahatsızlık vermezken, meslektaşının sekreterinin daktilo gürültüsünden rahatsızlık duyabilir (Hamner ve Organ, 1978: 17).



Şekil 9. Performansı Etkileyen Faktörler

Kaynak: (Headey, B.; Glowacki, T.; Holmstorm, E.; Wearing, A.J., 1985)

Şekil 9’ da gösterildiği gibi bireysel, örgütsel ve fiziksel / çevresel faktörler işgören performansına katkıda bulunmakta, işgören performansı da toplamda örgütsel performansa katkı sağlamaktadır. Anderson vd. (1999: 116)’ya göre; bireysel faktörler ile çalışanların tutum ve davranışlarının yanında kişilikleri, sorunlarla başa çıkma, problem çözme gibi bireysel farklılıklarla ilgili faktörler kastedilmektedir. Fiziksel faktörlerle çalışma ortamının fiziksel koşulları kastedilmektedir. Örgütsel faktörler ile ise çalışanların iletişimleri, zamanı kullanma şekli, otoriteler, yetkiler, kaynaklar kısacası örgütün sahip olduğu örgütsel iklimden bahsedilmektedir. Faktörlere ilişkin yapılan tanımlamalar dikkate alındığında bireysel, fiziksel ve örgütsel faktörler arasındaki ilişkilerin birbirine bağlı, birbirini etkileyen ve karşılıklı olduğunu söylemek mümkün olacaktır. Bir örgütün performansını çalışanların tutum ve davranışlarının yanında iş ortamının niteliği de belirlemektedir. Bu model, on yıldır Avustralya’da özel ve kamu sektöründe faaliyet gösteren çok çeşitli örgütlerde performansın yükseltilmesi amacıyla çok yaygın bir biçimde kullanılmaktadır (Griffin vd., 2000; Hart, Griffin, Wearing ve Cooper, 1996). Benzeri çalışmalar farklı ülkelerde de yapılmıştır (Murphy ve Cooper, 2000; Williams ve Cooper, 1994).

2.2.5. Performans Yönetimi

Performans yönetimi önemli bir yönetim sürecidir ve literatürde kavrama ilişkin bir takım tanımlamalar yapılmıştır. Korkmaz vd. (2015)’e göre; performans yönetimi; gerçekleştirilmesi gereken örgütsel hedefler doğrultusunda işgörenin sergilemesi gereken performansa ilişkin anlayışın işletmeye yerleştirilmesine, işgörenin amaçlarına erişmek adına göstereceği çabaların ve vereceği katkıların kalitesini arttıracak şekilde yönetilmesi, değerlendirilmesi, ödüllendirilmesi ve geliştirilmesi sürecidir (Korkmaz vd., 2015: 156).

Performans yönetimi, örgütlerde tüm çalışanların performanslarının sürekli arttırılmasını hedef alan, çalışanları işletmenin stratejik hedeflerinde buluşturmayı amaçlayan ve bu amaçlara erişebilmek adına yönetim fonksiyonlarını koordine bir şekilde yerine getirmeyi hedefleyen yönetim biçimidir (Doğan ve Kılıç, 2007; Korkmaz vd., 2015).

Bir başka tanıma göre performans yönetimi; işletmenin ortak kabul edilen amaçları doğrultusunda performansın değerlendirilmesini, eksiklikler konusunda mutlaka geribildirim alınmasını ve performansın geliştirilmesi için hedef belirlenmesini olmazsa olmaz kabul eden bir yönetim bilimi alanıdır (Cummings ve Worley, 1997: 370).

Performans yönetiminin belli başlı bazı amaçları vardır. Bunlar (Korkmaz vd., 2015: 156);

- Örgütteki insan kaynaklarının tam kapasite, potansiyel ve daima yüksek performans düzeyinde çalışmasını sağlamak,
- Çalışanların gizli kalmış yeteneklerini ortaya çıkarabilecekleri bir ortam oluşturmak,
- Örgüt kültürünü değiştirmek ve güçlendirmek.

Performans yönetiminin amaçlarını şöyle sıralamaktadır (Barutçugil, 2002);

- Örgütün benimsemiş olduğu hedeflerin açık ve net bir biçimde bireysel hedefler haline getirilmesi,
- Belirlenen hedeflere ulaşmayı sağlayacak olan performans kriterleri oluşturulması,
- Oluşturulan kriterler doğrultusunda çalışanların adaletli bir biçimde değerlendirilmesi,
- İşgörenden istenen performans ile işgörenin sergilediği performansın kıyaslanması,
- Geribildirim sayesinde işgörenin ve işletmenin güçlü ve zayıf yönlerinin tespit edilmesi, işgörenin başarılarının desteklenip ödüllendirilmesiyle motivasyonunun artırılması,
- İşgörenler adına çeşitli eğitim ve kariyer planlamasının yapılması (Barutçugil, 2002: 126, 127).

Barutçugil (2012)'nin ve Korkmaz vd. (2015)'in yapmış oldukları sınıflandırmalardan yola çıkılarak, performans yönetimi ile performansa ilişkin kriterlerin açık ve net olarak belirlenmesi, belirlenen kriterler doğrultusunda mevcut olan ile olması gereken performansının karşılaştırılması ve işgörenlere mutlaka

geribildirim verilerek kendilerini geliştirmelerine fırsat tanınması ve böylece performans artışının sağlanmasını amaçlanmaktadır denilebilir.

2.2.6. Performans Değerleme

Performans denilen kavram ancak elde edilen sonuçların ölçümü ile anlaşılabilir. Bu nedenle performansın ölçülmesinde ölçme ve değerlendirme çok büyük bir paya ve öneme sahiptir (Çalık, 2003: 7, 8). Performans değerlendirme konusunda çalışmalar yapan araştırmacılar, bir değerlendirmeye tabi tutularak değerlendirilen işgörenlerin tutum ve davranışlarının örgütün başarısı için büyük önem taşıdığı yıllar önce kabul etmişlerdir (Carrol ve Schneier, 1982).

Literatür detaylı bir şekilde incelendiğinde performans değerlendirme konusunda en iyi ve en kapsamlı araştırmaların Taylor ve arkadaşları tarafından yapıldığı dikkat çekmektedir (Taylor vd., 1995; Taylor vd., 1998). Taylor vd. (1995), bir devlet kuruluşunda ilk kez bir performans değerlendirme sistemi uygulamışlardır. Sistem, Folger, Konovsky ve Cropanzano (1992) tarafından tartışılmıştır ve yeterli önemin verilmesi (çalışanların ve yöneticilerin standartlar geliştirme, geribildirim alma ve verme konularında eğitilmeleri), adil görüşme (iki yönlü iletişimle kişisel değerlendirme eğitimi verilmesi) ve kanıtlara dayanarak hüküm verme (performansla ilgili bilgilerin toplanıp kaydedilerek işe uygun eğitim verilmesi) içermektedir. Taylor vd. (1995)'nin yapmış oldukları araştırmada yeni performans değerlendirme sistemini deneyen yöneticiler ile mevcut sistemi kullanmaya devam eden bir kontrol grubundan tutumlar toplanarak incelenmiştir. Kontrol grubundaki yöneticilere göre, performans değerlendirme sistemini kullananların daha adil olduğunu algıladıkları ve değerlendirilmekten daha hoşnut oldukları, işgörenlerin yöneticileri hakkında daha olumlu değerlendirmelerde bulundukları ve örgütte kalma niyetlerinin daha fazla olduğu başka bir deyişle işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu tespit edilmiştir.

Başka bir ifadeyle performans değerlendirme, işgörenin örgüt hedefleri doğrultusunda örgüt adına yapmış olduğu katkının ölçülmesidir (Dinçer ve Fidan, 1995; Mucuk, 2014).

Performansın ölçülmesi çalışmaları performans değerlendirme olarak adlandırılmaktadır. Performans değerlendirme, örgütün ya da örgüt içerisinde yer

alan işgörenin amaçları ne düzeyde gerçekleştirdiğinin, ne denli başarılı olduğunun ve eksiklerinin neler olduğunun görülmesini sağlar (Çakır, 2001; Özkutlu, 2010).

Çalışanların performanslarının ölçülmesinin başka bir ifadeyle işletmelerde performans değerlendirmenin iki temel amacı bulunmaktadır. Bunlardan birincisi çalışanı değerlendirme amacıyla yapılmakta olup, değerlendirme sonucu olumlu olduğu takdirde; maaşta iyileşme, görevde yükselme; olumsuz olduğunda da cezalandırma, işten çıkarma gibi hususlarda işgören hakkında karar verme amacıyla kullanılmaktadır. İkincisi ise personeli geliştirmeye yöneliktir. Sağlanan geri bildirim sayesinde işgören hata ve eksiklerini fark ederek kendi geliştirme olanağı bulabilecektir (Mucuk, 2014). Performansın değerlendirilmesinin temel amaçları arasında geçmiş performansı değerlendirmek, mevcut performansın artırılmasını sağlamak, gelecekteki arttırılabilir performans seviyesini belirlemek, buna göre de kariyer planlaması yapmak ve ücret düzeyini ve artışlarını değerlendirmek gelmektedir (Hume, 1998: 44, 46).

2.2.7. İşgören Performansı Değerleme Yöntemleri

Günümüzde örgütlerde işgörenlerin performanslarını değerlendirmek için pek çok değerlendirme yöntemi kullanılmaktadır. Hangi yöntem kullanılacak olursa olsun değerlendirme yönteminin işletmenin yapısına ve işe uygun olması şarttır (Byars ve Rue, 2008; Erdoğan, 1991; İçigen, 2016).

2.2.7.1. Kritik Olay Yöntemi

Çok eskilere dayanmakta olan bir yöntemdir ve uzun yıllardır örgütlerde bu yöntem ile performans değerlendirme gerçekleştirilmektedir (Lee vd., 2005). Kritik olay yöntemi yöneticinin işgöreni kritik olaylar ya da durumlar karşısında sürekli gözlemlediği ve bu gözlemleri sonucunda işgörenin başarı veya başarısız davranışlarını test ettiği ve kaydettiği yöntemdir. Belli bir süre boyunca işgörenin örgütte gösterdiği olumlu ve olumsuz davranışlar (işe karşı gösterilen ilgi ve alaka, çalışma arkadaşlarına karşı gösterilen ilgi, sağlanan uyum ve kurulan iletişim, iş yoğunluğuna gösterilen tepki vb.) işgörenin değerlendirilmesinde kullanılır (Mucuk, 2014).

2.2.7.2. Grafik Ölçüm Yöntemi

Bu yöntem ile işletmelerde her bir işgören başarı faktörlerine göre ayrı ayrı değerlendirilmektedir (Erdoğan, 1991). İşgörenin işletmede sergilediği performansı değerlendirebilmek için bir form hazırlanmaktadır. Bu formda çeşitli başarı faktörleri (işe devam, işle ilgili bilgi ve beceri, takım çalışmasına yatkınlık, örgüte uyum, zamanı etkin kullanma, yaratıcı düşünme, girişken olma, güven verme gibi) yer almakta olup, işgören bu faktörlere göre bir ölçek üzerinden değerlendirilmektedir (Byars ve Rue, 2008).

2.2.7.3. Sıralama Yöntemi

Bu yöntemde işletmede bulunan çalışan sayısına göre çizelgeler hazırlanmaktadır. Bu hazırlanan çizelgelerde çalışanlar, değerlemeyi yapan kişi tarafından performanslarına göre en yüksek performans sergileyenden en düşük performans sergileyene veya en fazla başarı gösterenden en az başarı gösterene doğru sıralanmaktadır. Bu değerlendirme yöntemi uygulanması en basit yöntemdir (İçigen, 2016). Mucuk (2014)'a göre de bu yöntem, fazla zaman almayan maliyetsiz bir yöntemdir, çok kişinin çalışmadığı işletmelerde kolaylıkla uygulanabilir.

2.2.7.4. İkili Karşılaştırma Yöntemi

Bu yöntemde her bir çalışan diğer çalışanlarla ikili olarak karşılaştırılır. Bunun için çalışanların isimlerinin yazılı olduğu kartlar kullanılır. Değerlendirilen kritere göre iyi olan çalışan işaretlenir. Bu yöntem çalışan sayısının fazla olduğu işletmeler açısından uygulanması zor ve zaman alıcı bir yöntemdir (Kavanaguah ve Ninemeier, 1991; Kaynak vd., 1998; İçigen, 2016). Adam adama kıyaslama yöntemi de denen bu yöntemin uygulanmasında karşılaşılan diğer bir zorluk çalışan sayısının tek sayı olmasıdır. (Aldemir, 2001).

2.2.7.5. Amaçlara (Hedeflere) Göre Değerleme Yöntemi

Günümüzde yaygın hale gelmiş olan bu yöntem ile işgörenin performansı, kendisi için belirlenmiş sürelerde (dönemlik ya da yıllık) amaçlarına veya hedeflerine ulaşım ulaşmadığına göre değerlendirilmektedir (Mucuk, 2014).

2.2.7.6. 360 Derece Değerleme Yöntemi

Bazı araştırmacılar bu yöntemin performans değerlendirme yönteminden ziyade bir geri bildirim yöntemi olduğunu savunmaktadırlar (Dessler, 2008). Bu yöntemin en iyi yönü, çalışanın performansının tek kişi tarafından değerlendirilmemesidir. Bu yöntem sayesinde işgören, birden fazla kaynak tarafından değerlendirilerek kendisine geri bildirim sağlanmaktadır. Bu da çalışanın zayıf ve güçlü yönlerini görerek kendisini geliştirmesine fırsat vermektedir (Gümüştekin vd., 2010; İçigen, 2016). Çalışanlar; kendisi, yöneticisi, arkadaşları ve müşteriler tarafından değerlendirilmektedir (Menekşe, 1998). Bu değerlendirme yönteminde çalışanın kendini değerlendirmesine imkân sağlanması ve aynı zamanda farklı kaynaklardan kişinin performansına ilişkin bilgilerin elde edilmesi yöntemi geleneksel yöntemlerden ayıran en önemli noktadır (Fox ve Klein, 1996).

2.2.8. Performans Değerleme Hataları

Performans değerlendirme yöntemleri, değerlendiricinin yapmış olduğu gözlemlerde ve almış olduğu kararlarda tarafsız ve peşin hükümsüz davranacağı varsayımından hareketle ortaya çıkarılmıştır. Ancak performans değerlendirme sürecinde bir takım hatalarla karşılaşılabilir. Etkili ve doğru bir performans değerlendirme için ise bu hatalardan kaçınmak önemlidir (Erdoğan ve Beyaz, 2002). Literatür incelendiğinde bu hataların; halo etkisi, merkezi eğilim, aşırı hoşgörölü olma, önyargılı olma ve yakın geçmişteki olaylardan etkilenme olarak sınıflandırıldığı görülmektedir (İçigen, 2016: 205). Aşağıdaki bölümde bu hataların her birine kısaca değinilerek açıklanmaya çalışılmıştır.

2.2.8.1. Halo Etkisi (Baskın Özellik Hatası)

Değerlendiricinin çalışanın performansında herhangi bir özelliği değerlendirirken istemli ya da istemsiz olarak diğer özelliklerinin etkisinde kalarak değerlendirme yapmasından kaynaklanmaktadır (Leuthesser vd., 1995). Bu tip hatalar değerlendiricinin, çalışanın genellikle bir tek olumlu yönünü dikkate alarak karar vermesi ve değerlendirme yapmasından kaynaklanmaktadır. Bir otel işletmesinde yabancı dil düzeyi çok iyi olan bir resepsiyonistin sadece bu özelliği göz önünde bulundurularak performansının yüksek olarak değerlendirilmesi turizm

işletmelerinde performans değerlemede yapılan hatalardan halo etkisine örnek gösterilebilir (Helvacı, 2002). Bir kat hizmetleri çalışanının görevini zamanında hatta zamanından daha kısa sürede yerine getirmesi dikkate alınarak işe zamanında gelme, takım arkadaşlarıyla iyi geçinme, iyi iletişim kurma gibi becerileri gözden kaçarsa ve sadece zamanı etkin kullanmaya göre işgören değerlendirilirse yine halo etkisi denen performans değerleme hatası yapılmış olur.

2.2.8.2. Merkezi Eğilim

Performans değerleme yapan yöneticinin işletmedeki bütün çalışanlar için ortaya yakın bir değerlendirme yapması hatasına merkezi eğilim denir (Aldemir vd, 2001). Örneğin; 7’li likert tipi ölçeğin kullanıldığı bir değerlendirme skalasında yöneticinin 6 ve 7’den, 1 ve 2’den kaçarak işgörenleri 3 ila 5 arasında değerlendirmesi merkezi eğilim hatasıdır (Dessler, 2008). Her bir çalışanın ortalaması performans göstermesi gibi bir durum olamayacağı için yapılan değerlendirme gerçek sonuçları yansıtmayacaktır (İçigen, 2016). Aynı şekilde 5’li ölçekten oluşan bir değerlendirme formunda yönetici çalışanı değerlendirirken 1 ve 2’den, 4 ve 5’ten kaçınarak bütün özellikler için merkezde yer alan 3’ işaretlerse hata yapmış olur. Değerlendiricinin böyle bir değerleme yapma sebebini, işgörenlerin aşırı düşük performans puanıyla motivasyon kaybı yaşamalarını veya aşırı yüksek performans puanıyla rehavete kapılmalarını önlemek olabilir.

2.2.8.3. Aşırı Hoşgrl Olma

Bu hata tipinde yönetici ya da değerlendirici denilen kişinin sürekli olarak çalışanların yapmış olduğu hatalara tolerans göstermesi görmezden gelmesi ve ilişkilerinin bozulmaması adına hoşgrl davranması söz konusudur (İçigen, 2016). Bu durumun önüne geçilmesi için performans değerlendirmenin nesnel kriterlere göre ve objektif bir şekilde yapılması gerekmektedir (Kaynak, 1988). Bu duruma tanıdık vasıtasıyla işe alımların sık yaşandığı turizm işletmelerinden örnek verilebilir. Yönetici alışanı daha önceden tanıyorsa ve aralarında bir bağ varsa nesnel değerlendirme yapma konusunda hata yapabilir.

2.2.8.4. Önyargılı Olma

Performans değerlendirme yapan kişinin gözlem yaparken ve karar verirken bir takım önyargılarının etkisinde kalarak değerlendirme yapmasıdır (Kumar, 2005). Buna örnek olarak yöneticinin çalışanı ile tuttuğu takım, doğmuş ya da büyümüş olduğu yer, okuduğu okul, yaş, kültürel özellikler gibi ortak ya da benzer bir takım unsurlar varsa çalışanı kendine yakın hissedebilir ve onu değerlendirirken önyargılı olabilir ya da bu durumunun tam tersinin yaşanması da mümkün olabilir.

2.2.8.5. Yakın Geçmiş Etkisi

Performans değerlemeyi gerçekleştiren kişinin çalışanı değerlendirirken yakın zamanda yaşanan olayların ve son dönemde meydana gelen durumların etkisinde kalarak daha önce yaşanan olayları ve meydana gelen durumları unutması ya da hatırlayamamasından kaynaklı hata yapmasına denir (Feldman ve Arnold, 1998: 405; Drummond, 1990: 97; Şimşek ve Öge, 2011). Bu tip hataların önüne geçmenin etkili yolu, işgörenlerin performansına yönelik puanlarını sene boyunca muhafaza etmektir (Kaynak ve Adal, 1988). Çünkü işgören yakın geçmişte iyi performans gösterebilir ama bütün bir yıla bakıldığında performansı düşük olabilir. Aynı şekilde işgören son zamanlarda iyi performans göstermeyebilir ama sene bazında değerlendirildiğinde performansı yüksek olabilir.

2.2.9. İşgören Performansı Konusunda Yapılmış Araştırmalar

İşgören performansı işletmeler açısından önem arz eden bir konu olarak görülmekte ve literatür incelendiğinde, konuyla alakalı farklı türdeki işletmelerde çeşitli araştırmaların yapıldığı görülmektedir. Turgut, Tokmak ve Ateş, 2015 yılında yapmış oldukları bir araştırmada, lider ile işgören arasındaki etkileşimin işgören performansı üzerindeki etkisini araştırmıştır. Bu doğrultuda, Çorum ilinde yer alan 20 okulda görevli 471 öğretmen üzerinde bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda; lider ile işgören arasındaki etkileşimin işgören performansı üzerinde etkileri olduğu tespit edilmiştir. Buradan, işletmelerdeki lider yöneticilerin işgörenler ile iletişimleri ne derece güçlü olursa çalışanların ve yöneticilerin göstermiş oldukları performanslarının da o derece yüksek olacağı sonucuna varılabilir (Turgut, Tokmak ve Ateş, 2015). Öğretmenlerin performans düzeyleri üzerine yapılan bir başka

araştırmada da, iş tatmini ile işgören performansı ilişkisi araştırılmıştır. Araştırmada, öğretmenlerin iş tatmini arttıķķa yüksek performans gōsterdięi sonucuna varılmıştır (Yazıcıoğlu, 2010).

Sōkmen (2003), iřgōrene verilen oryantasyon yani işe alıştırma eğitiminin etkinliği ile işgören performansı arasındaki ilişkiyi araştırmış olduğu ve bu kapsamda Ankara'daki hastanelerde gōrev yapan 110 işgören üzerine yapmış olduğu araştırmadan elde etmiş olduğu bulgulara gōre, işe yeni başlayan ve birim değiştiren iřgōrenlere verilen işe alıştırma eğitimi (oryantasyon) sonucunda işgören kendini örgütte değerli hissetmekte, yapacağı işle ilgili ön bilgiye sahip olması sayesinde işi daha kolay ve hızlı sahiplenmekte ve daha yüksek performans sergilemektedir.

İşgören performansı konusunda yapılmış olan bir başka çalışmada, Ankara'da yer alan özel bir hastane çalışanlarına yōnelik iř yerindeki bezdirici davranışların, iřgōrenlerin iř performansı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Ayrıca bezdirici davranışların iřgōrenlerin işten ayrılma niyeti ve iř tatmini üzerindeki etkisi de araştırma kapsamında araştırılmıştır. İř yerindeki bezdirici davranışlar ile iřgōrenin iři bırakma eğilimi arasında doğru orantılı bir ilişki, iřgōren performansı ile ise, ters orantılı bir ilişki gözlemlenmiştir. alışana yōnelik iř yerindeki bezdirici davranışlar arttıķķa iřgōren daha fazla işten ayrılma niyeti gōstermekte, iřgōren performansı da aynı doğrultuda dūřmektedir (Sōkmen ve Mete, 2015).

Yine sağlık alanında iřgōren performansı ile ilgili yapılan araştırmalardan birinde psikolojik sermayenin iřgōren performansına etkisi araştırılmış, bir kamu hastanesinde gōrev yapan 152 sağlık gōrevlisine anket uygulanmıştır. Yapılan araştırmaya gōre; psikolojik sermaye ile iřgōren performansı arasında pozitif yōnlü ilişki bulunduğu ve iřgōren performansının % 47'sinin psikolojik sermaye ile aıklandiğı bulgulanmıştır (Korkmazer, Ekingen ve Yıldız, 2016). Bir başka araştırmada yine psikolojik sermaye ile iřgōren performansı ilişkisi araştırılmış, fakat bu kez araştırma, Tokat ilinde çalışan farklı meslek gruplarından toplam 361 iřgōren üzerinde yapılmıştır. Araştırmaya gōre, farklı mesleklere mensup çalışanların sahip oldukları psikolojik sermaye iřgōren performansını bōyōk ölçōde arttırmaktadır (Akdoğan ve Polatçı, 2013).

Performansı arttırmanın yollarından biri de şühesiz ki çalışanın motivasyonunun sağlanmasıdır. Motivasyonu arttırmanın pek çok yolu vardır ve ödüllendirme bunlar arasında önemini korumaktadır. Ödüllendirmenin işgörenin motivasyonunu ve performansını ne derece etkilediğini ölçmek amacıyla İstanbul’da faaliyet gösteren KOBİ’lerde (çalışan 200 çalışana anket uygulanmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, örgütlerde ödüllendirmenin işgören motivasyonunu arttırdığı, yüksek motivasyonun da yüksek performansa yol açtığı görülmüştür (Altındağ ve Akgün, 2015).

Ceylan ve Doğanyılmaz (2007), işgörenlerin örgüt içinde yöneticilerine karşı göstermiş oldukları sadakatlerinin performanslarını ne düzeyde etkilediği araştırmış ve bu amaçla İzmit’de faaliyet gösteren bir işletmenin 98 çalışanına anket uygulamıştır. Araştırma sonuçlarına göre; yöneticiye duyulan sadakat, çalışanların işgören performanslarını büyük ölçüde etkilemektedir. Araştırmacılara göre, yöneticiler işgörenlerin performanslarını geliştirmeyi amaçlıyorsa sadakat kavramını kurum içinde tanıtmaya, önemini vurgulamaya ve tüm kuruma yaymaya özen göstermelidirler.

Bankacılık sektöründe çalışan 323 işgören üzerinde yapılan bir araştırmada örgütsel bağlılık ile işgören performansı arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırmada yüksek örgütsel bağlılığın yüksek performans anlamına geldiği tespit edilmiştir (Uygun, 2007). İşgören performansı üzerine yapılan araştırmalarda dikkat çeken husus, çalışmaların eğitim, sağlık, bankacılık gibi hizmet sektörüne yönelik yapılmış olması dikkat çekicidir. Buradan hareketle, işgören performansı kavramının hizmet üreten işletmelerde daha ön plana çıktığı ve önem arz ettiği sonucuna varılabilir. Konu, bir başka hizmet sektörü olan turizm işletmeleri açısından da ele alınarak, turizm işletmelerinde işgören performansı konusunda yapılmış araştırmalar incelenmiştir.

2.2.10. Turizm İşletmeleri Açısından İşgören Performansı

Küresel iş ortamının değişken yapısı nedeniyle yerel ve uluslararası rekabetin karşılaştığı güçlüklerle cevap verme ihtiyacından dolayı kuruluşların verimliliklerini arttırmaları gerekmektedir (Dorenbosch vd., 2005; Reuvers vd., 2008). Verimlilik için kaynakların etkin kullanılması önemlidir. Kaynaklar ve yetenekler teorisi ise

organizasyonların yeteneklere ihtiyaç duyduğunu iddia etmektedir. Organizasyonların sürdürülebilir rekabet avantajlarına sahip olmaları ve daha büyük organizasyonel performans elde etmeleri ise işgörenlerin göstermiş oldukları yeteneklere yani performansa bağlıdır (Bommer ve Jalajas, 2004; Calantone vd., 2002; Lengnick-Hall, 1992).

Dönmez (2014), Türkiye genelinde seyahat acentası çalışanları üzerine yapmış olduğu doktora tez çalışmasında yapılan korelasyon analizleri sonucunda, pozitif psikolojik sermayenin işgören performansı ve yaşam doyumu ile ilişkili olduğunu belirlemiştir. Bu bağlamda, yüksek moral gücüne sahip çalışanların bu durumları işlerine yansıtarak, işteki performanslarını arttıracak ve dolayısıyla genel yaşam doyumlarını da arttıracak araştırmanın çıkarılması gereken genel bir sonuçtur.

Usta ve Küçükaltan (2012), 5 yıldızlı otel işletmelerinde işgörenlerin performanslarını ödüllendirmenin örgütsel bağlılığa olan etkisini araştırmış oldukları çalışmada, işgören performansını ödüllendirmenin işletmeye çok büyük yararlar sağlayacağını altını çizmişlerdir. Araştırmacılara göre, işgörenlerin işletmenin kendisinden beklemiş olduğu performansı sergilemelerinin yolu yapmış oldukları işin karşılığını almalarından geçmektedir. Araştırmadan çıkarılacak sonuca göre, sergilemiş olduğu yüksek performans karşısında ödüllendirilen işgören motive olacak ve örgüte duymuş olduğu bağlılık derecesi artacaktır. Bu bağlamda, işletmelerde performans değerlemeye özen gösterilmeli ve performans değerlendirme sonucunda yüksek puanlara ulaşan işgörenler ödüllendirilerek motive olmaları sağlanmalı ve örgüte olan bağlılıkları artırılmalıdır.

Turizm işletmelerini diğer işletmelerden ayıran kendine has bir takım özellikleri vardır. Bunlar arasında hizmet sektörü olması, sezonluk olması, turizm ürününün soyut özellik taşıması, emek yoğun olması, işgören devir hızının yüksek olması sayılabilir. Bu derece zor bir sektörde çalışmakta olan işgörenlerin performanslarının yüksek olması turizm işletmelerinin varlıklarını korumaları, sürdürmeleri ve belirlemiş oldukları hedeflerine ulaşmaları açısından hayati önem taşımaktadır. Yöneticiler bu konuda bilinçli olmalı ve işgörenlerin performanslarını artırma yönünde istekli olup çaba sarfetmelidirler.

2.3. DUYGUSAL ZEKÂ, PROBLEM ÇÖZME VE ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİ İLE İŞGÖREN PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Bu bölümde duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı kavramları arasındaki ilişkiler literatürde yapılmış olan araştırmalardan faydalanılarak ortaya konulmaya çalışılmıştır.

2.3.1. Duygusal Zekâ ile Problem Çözme İlişkisi

Duygusal zekâ kavramını literatüre kazandıran Salovey ve Mayer (1990)'e göre duygusal zekâ üç kategoriden meydana gelmektedir. Birincisi; kişinin kendi duygularını ve başkalarının duygularını değerlendirmesi, ikincisi; duyguların düzenlenmesi, üçüncüsü de; duyguların problem çözmede kullanılmasıdır. Salovey ve Mayer (1990), duyguların problem çözmede dört şekilde kullanıldığını bunların da; esnek planlama, yaratıcı düşünme, dikkati yoğunlaştırma ve motivasyon olduğunu savunmaktadır. Mayer, Caruso ve Salovey (1999), duygusal zekâ kavramının ortaya çıkışının, insanların duyguyla ilgili problemlerini çözme becerilerini tanımlamak olduğunu ifade etmektedir.

Görüldüğü gibi literatür incelendiğinde, duygusal zekânın problem çözme tekniği olduğunu savunan araştırmalara rastlanmaktadır. Yine literatür dikkatli bir şekilde gözden geçirildiğinde, duygusal zekâ düzeyinin artmasına bağlı olarak problem çözme becerisinin de artmış olduğu çalışmalar görülmektedir (Yılmaz Karabulutlu, Yılmaz ve Yurttaş, 2011: 74; İşmen, 2001; Augusto, Landa vd., 2007; Cholowski ve Chan, 2004; Kaya, 2005).

İşmen (2001), duygusal zekâ ile problem çözme ilişkisini araştırdığı ve üniversite öğrencisi olan 225 birey üzerine yapmış olduğu çalışması sonucunda, öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri yükseldikçe problem çözme becerilerinin de buna paralel olarak arttığını ortaya koymuştur.

Yalın ve Sözen (2015), tekstil ve gıda sektöründe çalışan 135 işgören üzerinde duygusal zekânın problem çözme üzerine etkisi üzerine bir araştırma yapmışlardır. Yapılan araştırmada, duygusal zekânın problem çözme ile ilişkili olduğu tespit

edilmişse de; cinsiyete, yaşa ve kıdeme göre duygusal zekâ ile problem çözme arasında anlamlı bir ilişki gözlenememiştir.

2.3.2.Duygusal Zekâ İle Örgütsel Etik İklimi İlişkisi

Duygusal zekâ ile örgütün sahip olduğu etik iklimin ilişkili olduğuna dair yapılmış bir takım çalışmalar bulunmaktadır. Bunlardan; Agarwal ve Chaudhary (2013)'ye göre duygusal zekâ, örgüt içerisinde alınacak kararlarda etik kararlar alma bakımından oldukça büyük öneme sahiptir. Ayrıca yazarlara göre, örgütün kültüründe ve durumunda herhangi bir değişiklik meydana geldiğinde duygusal zekâ, çalışanın bocalamaması için yardımcı olmaktadır.

Bugüne kadar yapılan pek çok araştırma etik karar verme sürecini “bilişsel” bir süreç olarak kabul etmiştir. Ancak, Rubin ve Riggio (2005: 209)'ya göre, örgütü ilgilendiren önemli durumlarda alınan kararların ahlak çerçevesinde alınmasında etkili olan faktörlerin başında duygusal zekâ gelmektedir.

Örgütlerde etik davranışın geliştirilmesine yardımcı olan bağımsız değişkenlerin araştırıldığı bir çalışmada, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ve alt boyutları olan öz-farkındalık, iyimserlik, şefkatli olma, kişilerarası bağlantı kurma, kişisel bütünlük gösterme ve duygusal düzenleme ile bir işyerinde etik değerleri geliştirmenin mümkün olduğu sonucuna varılmıştır (Asim ve Azmat, 2016: 20).

Kişinin sahip olduğu duygusal zekâ düzeyinin kişinin işletme içerisinde almış olduğu kararlarda da etkili olduğunu savunan araştırmacılar olmuştur. Desphande (2009), duygusal zekâ düzeyinin etik karar verme sürecine olumlu etki yaptığını ve bireylerde duygusal zekâ düzeyi arttıkça işletmede daha etik kararlar verilebildiğini belirtmektedir (Desphande, 2009: 393).

Ural (2011: 211, 212) ise, duyguların insanın yargılama yeteneğini harekete geçirerek mantık sayesinde etik değerlere daha fazla sahip çıkmasını, önem vermesini sağladığını savunmaktadır.

2.3.3. Duygusal Zekâ İle İşgören Performansı İlişkisi

Yapılan pek çok araştırma duygusal zekâ ile iş performansını ilişkilendirmektedir (Joseph vd., 2015; O'Boyle, Humphrey vd., 2011; Bozionelos vd., 2017; Güleriyüz

vd., 2008; Onay, 2010). Duygusal zekâ, iş performansının güçlü bir belirleyicisi olmasa da, duygusal yetkinliklerin temelini oluşturmaktadır. Duygusal zekâ ve duygusal yetkinlik arasında ayırım yapmak gerekir. Duygusal yeterlilik, iş dünyasında üstün performansa yol açan kişisel ve sosyal becerileri ifade eder (Emmerling ve Goleman 2003). Cherniss (2000)'e göre, duygusal yeterlilikler duygusal zekâyâ bağlıdır ve bunlara dayanır. Belli bir düzeyde duygusal zekâdan bahsedebilmek için duygusal yeterlilik gereklidir. Örneğin, tanıma yetkinliği. Başka bir kişinin ne hissettiğini doğru bir şekilde anlayabilmek için tanıma yetkinliğine sahip olmak gerekir. Benzer şekilde, duygularını daha iyi düzenleyebilen insanlar, girişkenlik yetkinliği gelişmiş insanlardır.

Duygusal zekânın birçok testi (Bar-On, 1997; Mayer vd., 2003) piyasaya sürülmüştür ve bu testler günümüzde işletmelerde personel seçiminde kullanılmaktadır (Murphy, 2006). Duygusal zekâ testlerinin artması ve ölçümlerinin daha fazla çoğalmasıyla birlikte işletmelerde duygusal zeka, performansın değerli bir belirleyicisi olarak öne sürülmüş ve pazarlanmıştır (Schutte vd., 1998).

Bireylerin sahip oldukları duygusal zekâ düzeyleri, kuruluşun sahip olduğu kolektif zekâ düzeyi demektir. Kolektif zekâ düzeyi de işletmenin toplam sermayesini ne derece etkin kullandığını, yani performansını göstermektedir (Goleman, 2015: 368).

Amerikan Eğitim ve Gelişim Derneği, beş şirketten dördünün satışlarını artırmak, müşteri hizmetlerini geliştirmek için çalışanların duygusal zekâlarını belirlemeye yönelik olarak yapmış olduğu çalışmalar sonucunda, DZ'nin yöneticilerin uluslararası alanda iyi performans göstermelerini sağladığını ve iş performansı ile doğrudan ilişkisi olduğunu tespit etmiştir (Prado, Torres ve Torres, 2015: 816).

Duygusal zekâ ile iş performansı ilişkisini araştıran Joseph ve Newman (2010)'ın çalışmasında, duygusal zekâ ile iş performansı arasında sağlam bir ilişki bulunduğu tespit edilmiş ve duygusal zekâ seviyesi yüksek bireylerin iş performanslarının da yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Bir başka çalışmada, casinolarda duygusal zekâ, uyum ve hizmet performansı arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Özellikle casino sunuları ve premium oyuncular arasındaki servis karşılaşmaları üzerine odaklanmıştır. Mevcut çalışmada, duygusal

zekâ temel bir kişilik özelliği olarak tanımlanmıştır ve hizmet performansını olumlu yönde etkilemektedir. Adaptasyonun da duygusal zekâ ve hizmet performansı arasında arabuluculuk görevi olduğu tespit edilmiştir. Servis sağlayıcı ve alıcısı arasında yapılan çalışmada, duygusal zekâ hizmet kalitesini pozitif etkilemektedir. Adaptasyonun da duygusal zekâ ve hizmet performansı arasında arabuluculuk görevi olduğu tespit edilmiştir (Prentice ve King, 2013).

Duygusal zekânın iş performansı ile ilişkisi gurbetçi olarak çalışan 188 birey üzerinde araştırılmıştır. Duygusal zekânın görev performansı ile olan ilişkileri ve iki boyut arasındaki ilişkiler incelenmiştir. ‘Kendini Duygusal Açından Değerlendirme’ ve ‘Duygunun Düzenlenmesi’ boyutları arasında anlamlı ilişkiler ortaya konulmuştur. Analiz sonuçlarına göre, iş performansı açısından en dezavantajlı olanlar duygusal zekâları en düşük ya da en yüksek olanlar değil, puan ortalamasının ortasında kendilerini bulanlardır (Bozionelos ve Singh, 2017).

Onay (2011), 72 hemşire üzerinde, duygusal emek, duygusal zekâ ve iş performansı ilişkisini araştırmıştır. Analiz edilen tüm değişkenlerin birbiri ile anlamlı ilişkiler içerisinde olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların sahip olduğu yüksek duygusal zekâ seviyeleri ve vermiş oldukları yüksek duygusal emek, iş performanslarını olumlu yönde etkilemektedir. Sağlık sektörünün bir hizmet sektörü olması dolayısıyla, çalışanların diğer sektörlerle göre biraz daha fedakârlık yapmaları beklenmektedir. Duygusal zekâsı yüksek bireyler, duyguları iyi kontrol edebildikleri ve doğru bir şekilde yönetebildiklerinden dolayı duygusal emekleri daha yüksektir. Bu durumu da yapmış oldukları işe olumlu biçimde yansıtarak yüksek performanslar gösterebilmektedirler.

Uslu, Kartal ve Durukan (2018), işgörenlerin çalışma hayatlarında göstermiş oldukları performans derecelerini belirleyen pek çok faktör olduğunu, bunların bir kısmının da yeteneklere bağlı olduğunu savunmaktadır. Bireyin zihinsel yeteneklerin bir bölümünü oluşturan duygusal zekâ düzeyi yüksek ise, kişi işletmedeki görevini yerine getirirken empati kurma, duygularını doğru zamanda, doğru yerde ve doğru şekilde harekete geçirme ve düzenleyerek kontrol altına alabilme gibi becerileri sayesinde teknik açıdan da daha başarılı olabilecektir.

Borman ve Motowidlo (1993)' ya göre performans iki boyutta incelenmektedir. Görev performansı, işin teknik detayları üzerine odaklanmaktayken (Scotter ve Motowidlo, 1996: 525), bağlamsal performans ise, çalışandan resmen talep edilmeyen ama örgütün başarısı için gerekli olan gönüllü davranışları ifade etmektedir (Motowidlo ve Van Scotter, 1994). Performans, bu iki boyutta değerlendirildiğinde, bilişsel zekânın görev performansı üzerinde, duygusal zekânın ise bağlamsal performans üzerinde etkili olduğunu söylenebilir (Uslu, Kartal ve Durukan, 2018: 418).

Bhaskar (2015), hizmet sektörü çalışanlarında duygusal zekâ ile işgören performansı ilişkisini araştırmış ve çalışma sonucunda da, ön büro gibi müşterilerle direkt temas halinde olunan departmanlarda çalışanların daha yüksek duygusal zekâyâ sahip olmaları gerektiği sonucuna varılmıştır. Ayrıca araştırmada, duygusal zekânın çalışanların üretkenliğini ve performansını pozitif yönde etkileği tespit edilmiştir.

Literatür dikkatle incelendiğinde ve duygusal zekâ ile işgören performansı arasındaki ilişkilere bakıldığında, bazı araştırmalar kavramlar arasında anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koyarken, bazı araştırmalar iki kavram arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını göstermektedir. İnce vd. (2015), duygusal zekâ ile işgören performansı ilişkisini tespit etmeye yönelik yapmış oldukları araştırmada, duygusal zekânın 'Duyguların Değerlendirilmesi' alt boyutu ile işgören performansı arasında pozitif yönde ve güçlü ilişkiler bulunduğu belirlenmiştir. Ancak, 'İyimserlik / Ruh Halinin Düzenlenmesi' ve 'Duyguların Kullanılması' alt boyutları ile işgören performansı arasında bir ilişkiye rastlanamamıştır. Gürbüz ve Yüksel (2008)'in, yapmış oldukları çalışmanın sonuçlarına göre de, duygusal zekâ ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

2.3.4. Problem Çözme İle Örgütsel Etik İklim İlişkisi

Problem çözme ile örgütsel etik iklim ilişkisine dair literatür taraması yapılmış ve daha önce yapılan bir çalışmaya rastlanmamış olsa da, bir işletmenin sahip olduğu etik iklim işletme çalışanları üzerinde olumlu duygular yaratır. İşletmenin sahip olduğu imaj işgörenler açısından önem arz ettiğinden, her çalışan ait olduğu kurumun

ahlaki kurallar doğrultusunda faaliyette bulunmasını ve bu faaliyetleri sürdürmesini ister.

Örgütün sahip olduğu iklim ne kadar etik olursa, alınan ve uygulanan kararlar ne derece ahlaki ölçütlere uygun olursa, çalışanlar arasında adalet ne kadar iyi sağlanırsa, o işletmede çalışanların moral ve motivasyonları yüksek olacağından, iş tatmini yaşayacaklarından ve örgüte bağlılık hissedeceklerinden, şüphesiz ki herhangi bir sorunla karşılaştıklarında, o sorunu çözme gayesiyle daha fazla çaba sarfedecekler ve en iyi çözüm yöntemini uygulamaya çalışacaklardır.

2.3.5. Problem Çözme İle İşgören Performansı İlişkisi

Literatürde pek çok çalışma problem çözme becerisi ile performans ilişkisini destekler niteliktedir. Nowaczyk (1984: 149)'ın yapmış olduğu araştırmada, bilgisayar dersi alan öğrencilerin problem çözme becerileri ile akademik performansları ilişkili bulunmuştur. Yine İngilizce kursuna giden öğrenciler üzerinde problem çözmenin dil becerisine etkisi araştırılmıştır. 70 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirilen çalışma sonucunda, sezgisel problem çözme yeteneği güçlü olan öğrencilerin test performanslarının yüksek olduğu bulgulanmıştır (Ghodratı vd., 2014). Öğrenciler üzerine yapılan bir başka araştırma, problem çözme yaklaşımları ile akademik performans arasında anlamlı bir ilişki olduğunu, ancak cinsiyet değişkeninden etkilenmediğini göstermektedir.

Eğitim sektöründe ve öğrenciler üzerinde yapılmış olan bu araştırmalar örgüte uyarlandığında, problem çözme yeteneği yüksek olan çalışanların örgütte yüksek performans sergileyebileceklerini söylemek mümkündür. Performans değerlendirme kriterlerinden biri olan problemler karşısında çözüm üretebilme kriteri de performansın bir nevi problem çözme yeteneğine bağlı olduğunu gösterir niteliktedir.

2.3.6. Örgütsel Etik İklimi İle İşgören Performansı İlişkisi

Örgütsel etik iklimi ile işgören performansı arasındaki ilişkileri araştırmaya yönelik çalışmalar mevcuttur. Bu bölümde literatürde örgütsel etik iklimi ile işgören performansının birbiriyle pozitif yönlü ilişki içerisinde olduğuna dair yapılmış çalışmalardan bahsedilmektedir.

Lewis vd. (1995)'ne göre örgüt iklimi denilen kavram, işgörenlerin işletmenin psikolojik ortamını nasıl algıladıkları ile alakalıdır. Örgüt iklimini olumlu algılayan çalışanlar örgütte başarılı, verimli ve daha etkin olabilmektedirler. Bir örgütün çalışanlar açısından olumlu algılanması ise, o örgütün sahip olduğu etik iklime bağlıdır. Araştırmadan çıkarılabilecek en genel sonuç, işgören performansının diğer örgütsel etmenlerin yanı sıra, örgütsel iklimin olumlu algılanmasına da bağlı olduğudur.

Örgütsel etik iklimi işgören performansı üzerinde etkilidir. Örgüt içerisinde işgörenler bir arada iyi çalışmıyorlar ise, inisiyatif, bağlılık gibi bir takım değerlerden yoksunlar ise, kolektif zekâ zarar görür ve bu durum iş performansını olumsuz yönde etkiler (Goleman, 1995: 368).

Tutar ve Altınöz (2007)'ün örgütsel etik iklimin işgören performansı üzerine etkisini araştırmış oldukları çalışmada, örgüt ikliminin alt boyutları ile işgörenlerin performans düzeyleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırma sonucunda, çalışanların örgütsel iklim algısı ile performansları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Örgütsel etik iklimi ile işgören performansı arasındaki ilişkileri araştıran başka çalışmada, Altaş ve Kuzu (2013), örgütün etik ikliminin performansa olumlu yönde katkıda bulunduğunu tespit etmişlerdir. Aynı şekilde, Demir (2014)'e göre, beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların ve yöneticilerin örgütsel etik iklimi iş performansını olumlu yönde etkilemektedir.

Literatür dikkatle incelendiğinde, yapılan tüm çalışmalardan çıkarılacak ortak sonuç; örgütün sahip olduğu etik iklimin çalışanların performans düzeylerine olumlu yönde katkı sağladığıdır.

2.3.7. Duygusal Zekâ, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkiler

Literatür gözden geçirildiğinde; sayıları az da olsa duygusal zekâ, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı arasında ilişki bulunduğu dair yapılmış çalışmalara rastlamak mümkündür. Tahran'da 217 kişi üzerine yapılan bir araştırmada,

yöneticilerin mesleki etik algıları, duygusal zekâları ve iş performansları ile anlamlı ilişkiler bulunmuştur (Dorudi ve Ahari, 2015: 53).

Bir örgütün sahip olduğu etik iklim sayesinde, çalışanların ve yöneticilerin duygusal zekâlarını etkin kullanmaları ve daha yüksek performans göstermeleri mümkün olacaktır. Alınan tüm kararlarda ahlaki kriterlerin dikkate alındığı, her şeyin etik çerçevede uygulandığı bir ortamda çalışanların duyguları anlayabilmeleri, kontrol altına alabilmeleri ve yönetebilmeleri de şüphesiz daha kolay olacaktır, yine böyle bir ortamda çalışanlar performanslarını daha iyi sergileyebileceklerdir.

2.3.8. Duygusal Zekâ, Problem Çözme ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkiler

Duygusal zekâ, problem çözme ve işgören performansı arasındaki ilişkiyi araştıran bir araştırmada, duygusal anlamda zeki olan insanların duygusal zekâları sayesinde kriz dönemlerini başarıyla atlattıklarını bulgulanmıştır. Çalışanlar örgüt içerisinde yaşanan bir problem anında, olumlu ve olumsuz duyguları düzenleyen duygusal zekâları sayesinde endişelerinden uzaklaşarak problemin çözümüne ve yaptıkları işe odaklanabilmektedir ve bu da işgören performansını arttırabilmektedir. (Rubin ve Riggio, 2005: 220).

Duygusal zekânın problem çözme ile ilişkili olduğunu yapılan pek çok araştırma doğrular niteliktedir. Duygusal zekâ ile işgören performansı da pozitif anlamda birbiriyle ilişkili olduğuna göre, örgütlerde çalışan bireylerin duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olması problem çözmelerini kolaylaştırmaktadır. Dolayısıyla yüksek duygusal zekâ sayesinde etkin olarak problem çözebilen işgörenlerin çalıştıkları organizasyonlarda yüksek performans göstermeleri de beklenen bir sonuçtur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİ, PROBLEM ÇÖZME YETENEĞİ VE ÖRGÜTSEL ETİK İKLİMİ İLE İŞGÖREN PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİLER: TURİZM İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın yöntem kısmı olan bu bölümde sırasıyla; araştırmanın öneminden, amacından, evren ve örneklemeden, veri toplama aracından, araştırmanın ölçeklerinden ve araştırmada kullanılan ölçeklerin her birine ait geçerlik güvenirlik analizlerinden, araştırmanın hipotezlerinden ve verilerin çözüm tekniklerinden bahsedilmektedir.

3.1.1. Araştırmanın Önemi

Duygusal zekâ ve problem çözme, bireylerin ve dolayısıyla bireylerden oluşan örgütlerin performanslarını arttırmada ciddi ve önemli etkileri olan insan kaynakları yönetimi disiplini içinde değerlendirilmesi gereken konulardır. Özellikle insan emeğinin son derece önem kazandığı günümüz turizm işletmelerinde bireylerin her zamankinden daha fazla bilgi, beceri, nitelik sahibi olmaları ve çeşitli sorunlarla başa çıkabilecek problem çözme yeteneği ile birlikte bunu ona kazandıran duygusal zekâsı olmazsa olmazdır. Günümüzde işletmeler yüksek performansa ulaşabilmek için gerekli olan duygusal zekâ kriterlerini personel için hayati kabul etmekte ve müşteriyle profesyonel ilişkiler kurmak için elzem görmektedir. Bunun yaşanmaması için de işe alma esnasında duygusal zekâ ölçümleri yapmaktadırlar. Personelindeki bu eksikliği giderebilmek için ise işletmeler çeşitli duygusal zekâ eğitimleri ve danışmanlığı vermektedirler. İşgören performansını arttırmada etkili olan bir başka örgütsel unsur ise örgütsel etik iklim olarak adlandırılan ahlaki kurallara göre faaliyet gösterme biçimidir. Literatürde bahsi geçen değişkenlerin birbiriyle olan ilişkisi üzerine çeşitli araştırmalar yapılmış olsa da dört değişkenin birlikte ele alındığı bir araştırmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla duygusal zekâ düzeyi, problem çözme

yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işğören performansı kavramlarını tüm alt boyutlarıyla birlikte irdelemenin literatüre yararlı katkılar sunacağı düşünölmektedir.

3.1.2. Araştırmanın Amacı

Son yıllarda küreselleşmenin neden olduğu rekabetin artması sebebiyle rekabet avantajı sağlamak üzere insan kaynaklarını yönetebilmek işletmeler açısından ciddi bir mesele haline gelmiştir. Bu bağlamda, ortaya atılan yeni bir yaklaşım işğörenlerin sahip olduğu yeterliliklerin fark edilmesi ve geliştirilmesi yönünde atılacak adımların beklenen verimliliği olumlu yönde etkileyeceğine işaret etmektedir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007). Buradan hareketle, tez çalışmasında; işğörenlerin sahip olduğu duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri ve örgütün sahip olduğu örgütsel etik iklimi bileşenleri ile işğören performansı arasındaki ilişkilerin araştırılması amaçlanmıştır.

Rekabet edebilirliğin gittikçe zorlaştığı, örgütsel yapılardaki değişimlerin giderek hız kazandığı ve çalışan ve yöneticilerin bu dinamizme uyum sağlamakta zorlandığı günümüz işletmelerinde, çalışanların performanslarını arttırabilmek ve performans kayıplarını en aza indirmek her zamankinden daha da fazla önem kazanmıştır. Buradan yola çıkılarak gerçekleştirilen bu çalışmada, örgütler için düşük maliyetli bir şekilde performans artışına sebep olacağı düşünölen örgütsel etik iklimi, kişilerin duygusal zekâ düzeyleri ve problem çözme yetenekleri arasındaki ilişkilerin tespiti ve birbiri üzerindeki rolü araştırılmıştır. Ayrıca;

- Çalışanların demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi vb.) ile duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri, örgütsel etik iklimi ve iş performansları bakımından farklılık olup olmadığı,
- Çalışılan turizm işletmesi türüne (otel işletmesi, yiyecek-içecek işletmesi, seyahat acentası) göre bir farklılık olup olmadığı,
- Çalışılan turizm işletmesinin niteliğine (ulusal işletme, uluslararası işletme, zincir işletme) göre bir farklılık olup olmadığı araştırmanın alt amaçlarındandır.

Turizm endüstrisinin emek yoğun yapısı insan faktörünün vazgeçilmez bir unsur olduğunun göstergesidir. Duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği gibi turizm

işletmeleri çalışanlarının pozitif temelli gl yönlerinin ve örgütün sahip olduğu örgütsel etik ikliminin arzu edilen iş çıktıların elde edilmesine yardımcı olacağı dşnlmektedir. Bu araştırma, son yıllarda önem kazanan örgütsel davranış konuları kapsamına giren bu dört kavramın alt boyutlarıyla birlikte turizm işletmeleri örnekleminde araştırılması gerekliliğinden hareketle planlanmıştır.

3.1.3. Araştırmanın Evreni ve rneklemi

Araştırma yapılırken genel evren ve çalışma evreni olmak üzere iki çeşit evrenden yararlanılmaktadır. Çalışma evreni olarak nitelendirilen evren, erişilebilen evreni ifade etmekte olup somuttur. Araştırmacı, doğrudan gözlem yaparak veya örnek bir grup üzerinde yapılmış olan gözlemlerden faydalanarak bir kanıya varabilmektedir. Genellikle araştırmalar, sözü edilen çalışma evreni üzerinde yapılarak elde edilen sonuçlar da bu evrene genellenmektedir (Karasar, 2000: 110). Çalışmanın evreni, İstanbul'da turizm alanında faaliyet gösteren otel işletmesi, yiyecek-içecek işletmesi ve seyahat acentası çalışanları ve yöneticileri olarak belirlenmiştir.

Örnekleme, belirli bir evrenden, belirli kurallar dahilinde seçilen ve seçildiği evreni temsil ettiğine inanılan küçük bir kümedir (Karasar, 2000: 110, 111). Araştırmanın rnekleme büyüklüğü saptanırken, seçilen örnek bir kümeden elde edilen veriler baz alınarak evren ile ilgili olasılığa dayalı genellemeler yapılmaktadır. Bu nedenle, seçilen örnek küme ne derece büyük olursa evren hakkında yapılan genellemelerde yanılma olasılığı o derece azalmaktadır. Bu istatistiksel bilgiler ışığında, araştırmacı uygun bir örnek küme için, temsil gücü yüksek bir örnekleme büyüklüğü, diğer etmenleri (maliyet ve zaman kısıtlılığı ve verilerin analize uygunluğu) de göz önünde bulundurarak bir karara varması gerekmektedir (Altunışık vd., 2010: 134).

Araştırmalarda olasılığa dayalı ve olasılığa dayalı olmayan örnekleme teknikleri olmak üzere iki tip örnekleme tekniği kullanılmaktadır. Olasılığa dayalı örnekleme tekniklerinden basit tesadüfi örnekleme, kabul edilen evrendeki her bir elemanın eşit ve bağımsız olarak seçilmesine olanak sağlamaktadır. Olasılığa dayalı olmayan örnekleme tekniklerinden kolayda örnekleme ise, en kolay bulunan elemanın en uygun eleman olduğunu savunan örnekleme tekniğidir (Altunışık vd., 2010: 138, 140).

Araştırma maksimum örneklem sayısı (n=384+) üzerinden yapılmıştır. Araştırmada İstanbul ilinde turizm alanında faaliyet gösteren otel işletmesi, yiyecek-içecek işletmesi ve seyahat acentası çalışan ve yöneticileri (n=475) evrenden yansız olarak basit tesadüfi örnekleme alma yöntemiyle ve kolayda örnekleme alma yöntemiyle seçilmiştir.

Çalışmanın evreni olarak İstanbul ilinin seçilmesinin birkaç sebebi bulunmaktadır. Bunlar;

- Türkiye'nin turizm açısından en çok turist kabul eden kenti olması (2018 yılı itibariyle yılda 12.414.677 turist kabul etmesi)
- İstanbul il merkezinde yeterli sayıda otel işletmesi ve çalışanı bulunması (2018 yılı aralık ayı itibariyle turizm işletme belgeli 525 tesis ve 103.742 yatak kapasitesi bulunması; turizm yatırımı belgeli 207 konaklama tesisi bulunması ve 43.464 yatak kapasitesi bulunması)
- Türkiye'deki 9.322 Seyahat Acentasının % 34'ünün (3.445) İstanbul'da bulunması ve 3.234 Seyahat Acentasının % 97.5'inin A grubu olması
- Kültür ve Turizm Bakanlığı'na ait 115.543 kişi kapasiteli "İşletme Belgeli" Yeme – İçme ve Eğlence Tesislerinin 30.928 kişilik kısmının Lokantalar, Ticari Yatlar ve Günöbirlik Gezi Tekneleri olarak belgelendirilen deniz taşıtlarına ait olması
- İstanbul'da yapımı süren 6.181 kişi kapasiteli Yeme – İçme ve Eğlence Tesisi'nin bulunması (İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2018).

Araştırmanın evrenini, İstanbul'da yer alan turizm işletmeleri çalışan ve yöneticileri oluşturmaktadır. Evren belirlenirken 2634 sayılı Turizm Nitelikleri Yönetmeliğine göre turizm işletmelerinin hukuksal sınıflandırması baz alınmıştır. Veriler, turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinden 15 Aralık 2017 ile 26 Nisan 2018 tarihleri arasında toplanmıştır. 2018 yılının Kasım ayı rakamlarına göre; İstanbul'da 3455 adet A grubu seyahat acentası (1447'si yerli zincir, 1099'u yabancı zincir, 598'i ulusal ve 311'i uluslararası acenta), 128 adet 5 yıldızlı otel (19'u yerli zincir, 38'i yabancı zincir, 41'i uluslararası ve 30'u ulusal otel) ve 175 adet 1. sınıf restoran

(37'si yerli zincir, 34'ü yabancı zincir, 60'ı ulusal ve 53'ü uluslararası restoran) bulunmaktadır (İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2018). Araştırmanın temel amacının çalışanların ve yöneticilerin örgütsel davranışlarıyla ilgili olduğundan ve dolayısıyla işletmenin yasal yapısının araştırmanın sonuçlarını etkilemeyeceği konusunda kanaat getirildiğinden, konaklama ve yeme-içme tesisleri işletme belgeli ve yatırım belgeli ayırım yapılmaksızın ele alınmıştır.

Araştırmanın örneklemini, İstanbul'da yer alan turizm işletmelerinden konaklama sektörünü temsil eden 5 yıldızlı otel işletmeleri, yiyecek-içecek sektörünü temsil eden 1.sınıf restoranlar ve seyahat sektörünü temsil eden A grubu seyahat acentaları çalışan ve yöneticileri oluşturmaktadır. 128 adet 5 yıldızlı otelde çalışan ortalama 9.600 çalışandan 37'si yerli zincir, 32'si yabancı zincir, 30'u ulusal otel ve 33'ü uluslararası otel işletmesi çalışanı olmak üzere toplam 132 çalışana ulaşılmıştır. 184 adet 1. sınıf restoranda ortalama 4.600 çalışandan 30'u yerli zincir, 34'ü yabancı zincir, 36'sı ulusal ve 32'si uluslararası olmak üzere toplam 132 çalışana ulaşılmıştır. 3455 adet seyahat acentasında çalışan ortalama 17.275 çalışandan 63'ü yerli zincir, 41'i yabancı zincir, 57'si ulusal ve 50'si uluslararası olmak üzere toplam 211 çalışana ulaşılmıştır.

Araştırma kapsamında turizm işletmelerine 700 anket gönderilmiş, bu anketlerden 518 tanesine geri dönüş sağlanmış, 182 tanesinden ise geri dönüş sağlanamamıştır. Geri dönüş sağlanan 518 anketten 43 tanesi, bazı sorular boş bırakılmış olduğundan ve bazılarının ise rastgele doldurulmuş olduğu tespit edildiğinden analize tabi tutulmamıştır. Dolayısıyla araştırma kapsamında İstanbul'da faaliyet göstermekte olan turizm işletmelerinden (otel işletmesi, seyahat acentası ve yiyecek-içecek işletmesi) 475 çalışan ve yöneticiye ulaşılabilmektedir.

3.1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın evrenini İstanbul'da yer alan turizm işletmeleri oluşturmaktadır. Bu turizm işletmelerinin 5 yıldızlı oteller, 1. sınıf restoranlar, A grubu seyahat acentaları çalışan ve yöneticilerinden oluştuğu araştırmanın evren ve örnekleme kısmında açıklanmıştır. Turizm işletmelerinin sadece oteller, restoran işletmeleri ve seyahat acentalarından oluşmadığı; eğlence merkezleri (disco, kulüp, bar vb.), dinlenme

merkezleri (rekreasyon işletmeleri vb.) kültür merkezleri (müzeler, temalı parklar vb.) gibi işletmeleri de kapsadığı bilinmektedir. Araştırmanın verilerinin sadece otel, restoran ve seyahat acentası çalışan ve yöneticilerinden toplanmış olması araştırmanın bir sınırlılığını oluşturmaktadır. Yapılan araştırmanın sadece İstanbul'da bulunan turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerine yönelik olması da bir diğer sınırlılık olarak kabul edilebilir.

3.1.5. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri, birincil kaynaklardan elde edilmiştir. Nicel yöntemlerden en çok tercih edilen anket tekniği kullanılmıştır. Anket, bireylerin tutum, davranış, değer, inanç, gelenek ve göreneklerinin belirlenmiş bir takım soru ile betimlenmesine yönelik bir araştırma materyalidir. Ayrıca anket, diğer veri toplama araçlarından olan görüşme, gözlem gibi yöntemlere kıyasla, internet teknolojilerinin de sağlamış olduğu fayda ile daha büyük gruplara ulaşabilme, farklı bölgelerde eş zamanlı olarak uygulanabilme, yüksek maliyet gerektirmeme gibi araştırmacılara bir takım avantajlar sunmaktadır (Thomas, 1998). Araştırmada duygusal zekâ, problem çözme, etik iklim, performans gibi sosyal davranışların ölçülmesi amaçlandığından ve sağlamış olduğu bütün bu kolaylıklardan dolayı araştırmalarda sıklıkla kullanılan anket tekniğine yer verilmiştir.

3.1.6. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Anket uygulaması kısmında analiz edilecek değişkenleri belli sorularla ölçmek amacıyla 5'li likert tipi ölçekten yararlanılmıştır. Ölçekte bulunan ifadeler, 1'den 5'e ve olumsuzdan olumluya olmak üzere sıralanmıştır.

Duygusal zekâyı ölçmek amacıyla Chi-Sum Wong ve Kenneth S. Law'un (2002), duygusal zekâ ölçeği WLEIS (Wong and Law Emotional Intelligence Scale) kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçek, Büyüktatlı (2015)'in yüksek lisans tezinden alınmıştır. Kendi Duygularını Değerlendirme (KDD), Başkalarının Duygularını Değerlendirme (BDD), Duyguların Kullanımı (DK) ve Duyguların Yönetimi (DY) olmak üzere 4 alt boyuttan ve toplam 16 sorudan oluşmaktadır.

Problem Çözme ölçeği olarak Heppner ve Petersen (1982) tarafından geliştirilen ve Türkçeye Şahin, Şahin ve Heppner (1993) tarafından uyarlanan, olumlu ve olumsuz

olmak üzere toplam 35 sorudan oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçekte, 1, 2, 3, 4, 11, 14, 15, 21, 25, 26, 30, 32 ve 34. maddeler ters maddelerdir. Bunlara verilen cevapların yüksek olması bireyin problem çözme yeteğinin düşük olduğunu göstermektedir.

Örgütsel etik iklimi, Qualls ve Puto (1989)'nın ölçeğinden yola çıkarak Schwepker vd. (1997)'nin geliştirmiş olduğu toplam 9 sorunun yer aldığı tek boyutlu ölçek kullanılarak ölçülmeye çalışılmıştır (Schwepker vd., 1997; Schwepker, 2001).

İşgören performansını ölçmek amacıyla, Sigler ve Pearson (2000)'ın geliştirmiş olduğu, Çöl (2008)'ün Türkçeye uyarladığı, işgörenlerin kendi performanslarını değerlendirmelerine imkan sağlayan ölçekten yararlanılmıştır. Ölçek, tek boyut ve toplam 4 ifadeden meydana gelmektedir.

Çalışmada toplam 61 maddelik ölçek kullanılmıştır. Geçerlik güvenirlik analizleri daha önce yapılmış olan ölçeklerin araştırmacı tarafından geçerlik ve güvenirlik analizleri tekrar yapıldıktan sonra uygulanmaya başlamıştır. Ayrıca, çalışmada katılımcılara temel birkaç sosyo-demografik soru yöneltilmiştir.

Anketleri cevaplayarak araştırmaya katkıda bulunan turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinden, kendilerine yöneltilen ifadelerden uygun olanı seçmeleri istenmiştir. Ölçek ifadeleri olumsuzdan olumluya doğru sıralanmış, sonuçlarının elde edilmesinde puanların aritmetik ortalamaları alınmış ve ölçek ifadeleri aşağıdaki kriterler doğrultusunda değerlendirilmiştir;

Seçenekler	Puanlar	Puan Aralığı	Değerlendirme
Kesinlikle Katılmıyorum	1	1,00 - 1,79	Çok düşük
Katılmıyorum	2	1,80 - 2,59	Düşük
Kararsızım	3	2,60 - 3,39	Orta
Katılıyorum	4	3,40 - 4,19	Yüksek
Kesinlikle Katılıyorum	5	4,20 - 5,00	Çok yüksek

Ölçekler arasındaki korelasyon ilişkileri ise, aşağıdaki ölçütlere göre değerlendirilmiştir (Kalaycı, 2006: 116);

r		İlişki
0,00-0,25	⇒	Çok Zayıf
0,26-0,49	⇒	Zayıf
0,50-0,69	⇒	Orta
0,70-0,89	⇒	Yüksek
0,90-1,00	⇒	Çok Yüksek

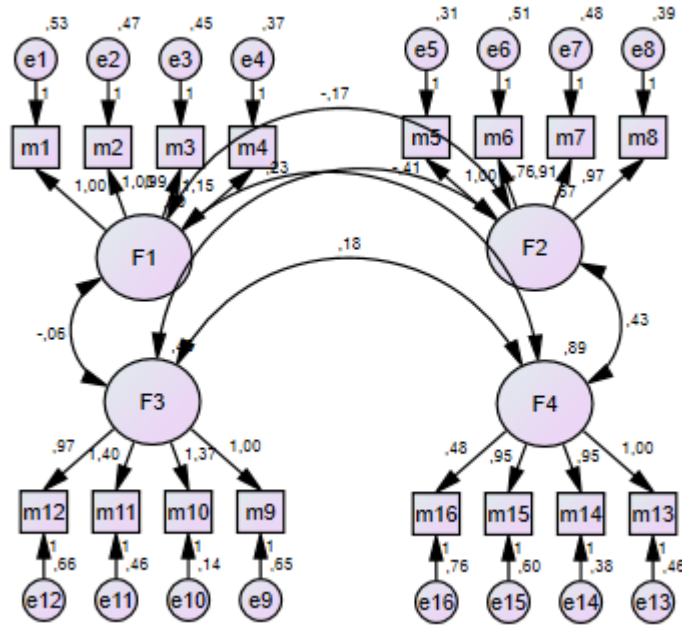
Elde edilen bulgular % 95 güven aralığında ve % 5 anlamlılık seviyesinde test edilmiştir (Kalaycı, 2006: 116).

3.1.7. Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerliliği açıklayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Analiz sonucunda, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı ölçeklerinin tek boyuttan meydana geldikleri ve ölçeğin orijinaliyle örtüştüğü görülmüştür. Problem çözme ölçeğinde ise Aceleci, Düşünen, Kaçıngan, Değerlendirici, Kendine Güvenli ve Planlı Yaklaşım olmak üzere altı alt boyut yer almaktadır. Duygusal zekâ ölçeğinin Kendi Duygularını Değerlendirme (KDD), Başkalarının Duygularını Değerlendirme (BDD), Duyguların Kullanımı (DK) ve Duyguların Yönetimi (DY) olmak üzere dört alt boyuttan oluştuğu tespit edilmiştir. Tüm bu sonuçlar ölçeklerin geçerli olduğunu ispat etmektedir.

Duygusal Zekâ Ölçeği

Araştırmada kullanılan Duygusal Zekâ Ölçeği, Büyüktatlı (2015)'nin yüksek lisans tez çalışmasından alınmıştır. Chi-Sum Wong ve Kenneth S. Law tarafından 2002 yılında geliştirilmiş olan ölçek WLEIS (Wong and Law Emotional Intelligence Scale), Kendi Duygularını Değerlendirme (KDD), Başkalarının Duygularını Değerlendirme (BDD), Duyguların Kullanımı (DK) ve Duyguların Yönetimi (DY) olmak üzere, 4 alt boyuttan ve toplam 16 sorudan meydana gelmektedir. Ölçeğe ilişkin araştırmacı tarafından geçerlik ve güvenilirlik analizleri tekrar yapılmıştır. Ön uygulama neticesinde ulaşılan verilerden yararlanılarak yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 5'te AMOS grafiği ise Şekil 10'da verilmiştir.



Şekil 10. Duygusal Zekâ Ölçeği AMOS Grafiği

AMOS grafiği Şekil 10’da F1 “Kendi Duygularını Değerlendirme” F2 “Başkalarının Duygularını Değerlendirme” F3 “Duyguların Kullanımı” F4 “Duyguların Yönetimi” olarak kodlanmıştır.

Tablo 5. Duygusal Zekâ Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksi Sonuçları

Model	X ²	Df	P	X ² /df	GFI	SRMR	CFI	RMSEA
Bağımsız Faktörler	133.254	98	.000	1.36	.92	.05	.98	.04

Tablo 5’ten anlaşılacağı gibi p değeri (.000) anlamlı çıkmıştır. Analiz sonucunda $X^2/df=1.36$ bulunmuştur. Nitekim değerin 0 ile 2 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektir. Analiz sonucunda kalıntılara dayanan uyum indeksi (GFI)=.92 bulunmuştur. Nitekim değerin .95 ile 1,0 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektir. Bu sonuçlar, analiz sonucunda çıkan model için başarılıdır. Yine kalıntılara dayalı uyum indeksi (SRMR)= .05 bulunmuştur. Nitekim değerin 0 ile .10 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektir. Bağımsız modele dayanan uyum indeksi (CFI)= .98 bulunmuştur. Nitekim değerin .97 ile 1,0 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektir. Değerin 1’e yaklaşması uyum iyiliği düzeyinin

arttığını göstermektedir. Yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA)= .04 bulunmuştur. Nitekim değerin 0 ile .10 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektedir. Bu sonuçlar, analiz sonucunda çıkan model için başarılıdır.

Araştırmacı tarafından ölçeğin ön uygulaması sonucu yapılan güvenirlik analiz sonuçları Tablo 6’da yer almaktadır.

Tablo 6. Duygusal Zekâ Ölçeği Güvenirlik Analizi Sonuçları

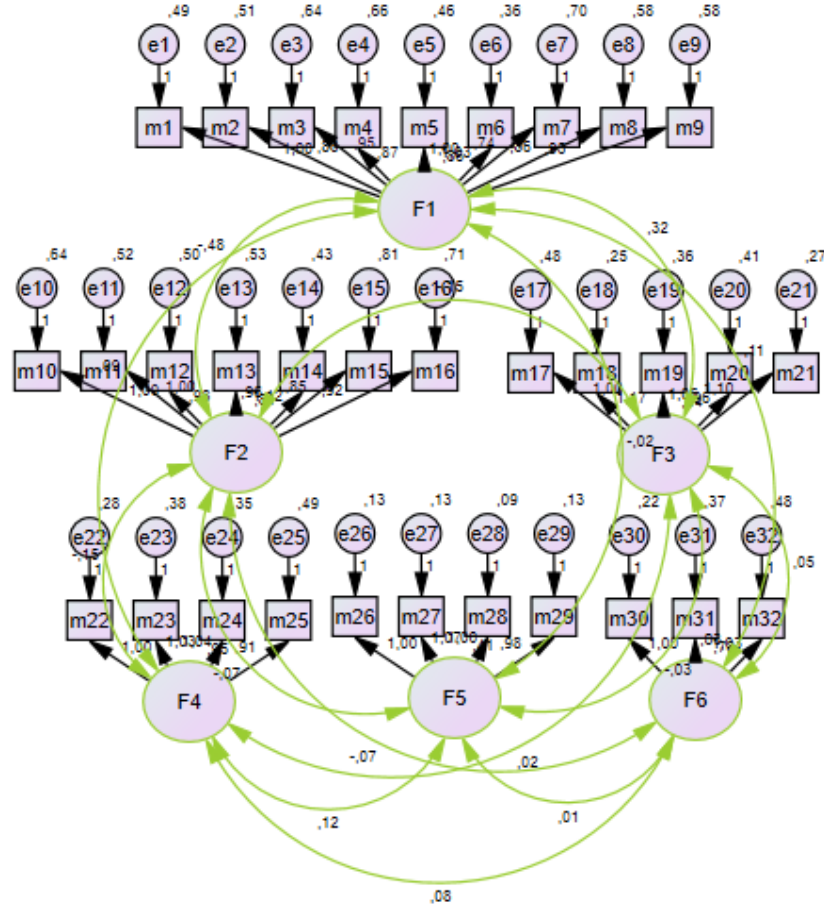
	N	Cronbach (α)
Kendi Duygularını Değerlendirme	4	,882
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	4	,837
Duyguların Kullanımı	4	,834
Duyguların Yönetimi	4	,808
Ölçek Geneli	16	,719

Duygusal zekâ ölçeğine ilişkin güvenirlik analiz sonuçları Tablo 6’da incelendiğinde, ölçek genelinin tüm boyutlar itibarıyla güvenilir olduğu gözlenmektedir.

Problem Çözme Ölçeği

Araştırmada kullanılan “Problem Çözme Envanteri” Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu’nun 2009 yılında yayınlamış oldukları çalışmadan alınmıştır. Heppner ve Petersen (1982) tarafından geliştirilen ve Türkçe’ye Şahin, Şahin ve Heppner (1993) tarafından uyarlanan ölçek, olumlu ve olumsuz ifadelerin yer aldığı toplam 35 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin, Aceleci Yaklaşım (13, 14, 15, 17, 21, 25, 26, 30 ve 32. Maddeler), Düşünen Yaklaşım (18, 20, 31, 33 ve 35. Maddeler), Kaçıngan Yaklaşım (1, 2, 3 ve 4. Maddeler), Değerlendirici Yaklaşım (6, 7 ve 8. maddeler), Kendine Güvenli Yaklaşım (5, 11, 23, 24, 27, 28 ve 34. maddeler), Planlı Yaklaşım (10, 12, 16 ve 19. Maddeler) olmak üzere 6 boyuttan meydana geldiği 1, 2, 3. 4, 11, 13, 14, 15, 17, 21, 25, 26, 30. ve 34. maddeler ters yönlü maddelerdir. Katılımcı tarafından bu maddelere verilen yüksek puanlar, kişinin problem çözme becerisinin düşük olduğunu göstermektedir.

Ölçeğe ilişkin araştırmacı tarafından geçerlik ve güvenirlik analizleri tekrar yapılmıştır. Ön uygulama sonucunda elde edilen verilerle yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 7’de AMOS grafiği ise Şekil 11’de verilmiştir.



Şekil 11. Problem Çözme Ölçeği AMOS Grafiği

AMOS grafiği Şekil 3.1’de F1 “Aceleci Yaklaşım” F2 “Kendine Güvenli Yaklaşım” F3 “Düşünen Yaklaşım” F4 “Kaçınan Yaklaşım” F5 “Planlı Yaklaşım” F6 “Değerlendirici Yaklaşım” olarak kodlanmıştır.

Tablo 7. Problem Çözme Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksi Sonuçları

Model	χ^2	Df	P	χ^2/df	GFI	SRMR	CFI	RMSEA
Bağımsız Faktörler	623.923	449	.000	1.39	.84	.06	.96	.04

Tablo 7’den anlaşılabacağı gibi p değeri (.000) anlamlı çıkmıştır. Analiz sonucunda $\chi^2/df=1.39$ bulunmuştur. Nitekim değerin 0 ile 2 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektedir. Analiz sonucunda kalıntılara dayanan uyum indeksi (GFI)=.84 bulunmuştur. Nitekim değerin .95 ile 1,0 arasında olması iyi uyum olarak

nitelendirilmektedir. Bu sonuçlar, analiz sonucunda çıkan model için başarılıdır. Yine kalıntılara dayalı uyum indeksi (SRMR)= .06 bulunmuştur. Nitekim değerin 0 ile .10 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektedir. Bağımsız modele dayanan uyum indeksi (CFI)= .96 bulunmuştur. Nitekim değerin .97 ile 1,0 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektedir. Değerin 1'e yaklaşması uyum iyiliği düzeyinin arttığını göstermektedir. Yaklaşık hataların ortalama kare kökü RMSEA= .04 bulunmuştur. Nitekim değerin 0 ile .10 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektedir. Bu sonuçlar, analiz sonucunda çıkan model için başarılıdır.

Araştırmacı tarafından ölçeğin ön uygulaması sonucu yapılan güvenirlik analiz sonuçları Tablo 8'de yer almaktadır.

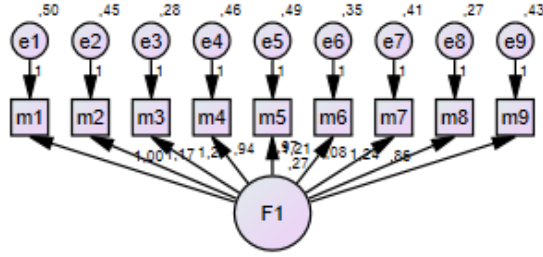
Tablo 8. Problem Çözme Ölçeği Güvenirlik Analizi Sonuçları

	N	Cronbach (α)
Aceleci Yaklaşım	9	,921
Düşünen Yaklaşım	5	,843
Kaçıngan Yaklaşım	4	,909
Değerlendirici Yaklaşım	3	,852
Kendine Güvenli Yaklaşım	7	,901
Planlı Yaklaşım	4	,931
Ölçek Geneli	32	,715

Problem çözme ölçeğine ilişkin güvenirlik analiz sonuçları Tablo 8'de incelendiğinde, ölçek genelinin tüm boyutlar itibarıyla güvenilir olduğu gözlenmektedir.

Örgütsel Etik İklimi Ölçeği

Araştırmada kullanılan örgütsel etik iklimi ölçeği, Biçer (2005)'in yüksek lisans tez çalışmasından elde edilmiştir. Ölçeğin orijinali Qualls ve Puto (1989)'ya ait olup, Schwepker ve diğerleri (1997) tarafından geliştirilmiştir. (Schwepker vd., 1997; Schwepker, 2001). Ölçek tek boyuttan ve 9 maddeden oluşmaktadır ve ölçekte ters madde bulunmamaktadır. Ölçeğe ilişkin araştırmacı tarafından geçerlik ve güvenirlik analizleri tekrar yapılmıştır. Ön uygulama sonucunda elde edilen verilerle yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 9'da, AMOS grafiği ise Şekil 12'de verilmiştir.



Şekil 12. Örgütsel Etik İklimi Ölçeği AMOS Grafiği

Tablo 9. Örgütsel Etik İklimi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksi Sonuçları

Model	X ²	Df	P	X ² /df	GFI	SRMR	CFI	RMSEA
Bağımsız Faktörler	33.377	27	.000	1.23	.96	.02	.99	.03

Tablo 9’den anlaşılabacağı gibi p değeri (.000) anlamlı çıkmıştır. Analiz sonucunda $X^2/df=1.23$ bulunmuştur. Nitekim değerin 0 ile 2 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektedir. Analiz sonucunda kalıntılara dayanan uyum indeksi (GFI)=.96 bulunmuştur. Nitekim değerin .95 ile 1,0 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektedir. Bu sonuçlar, analiz sonucunda çıkan model için başarılıdır. Yine kalıntılara dayalı uyum indeksi (SRMR)= .02 bulunmuştur. Nitekim değerin 0 ile .10 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektedir. Bağımsız modele dayanan uyum indeksi (CFI)= .99 bulunmuştur. Nitekim değerin .97 ile 1,0 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektedir. Değerin 1’e yaklaşması uyum iyiliği düzeyinin arttığını göstermektedir. Yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA)= .03 bulunmuştur. Nitekim değerin 0 ile .10 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektedir. Bu sonuçlar, analiz sonucunda çıkan model için başarılıdır.

Araştırmacı tarafından ölçeğin ön uygulaması sonucu yapılan güvenirlik analiz sonuçları Tablo 10’da yer almaktadır.

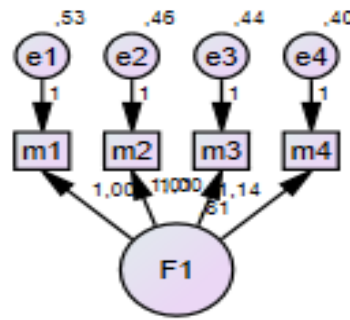
Tablo 10. Örgütsel Etik İklimi Ölçeği Güvenirlik Analizi Sonuçları

	N	Cronbach (α)
Örgütsel Etik İklimi	9	,872
Ölçek Geneli	9	,872

Güvenirlik analiz sonuçları Tablo 10'da incelendiğinde genel olarak ölçeğin güvenilir olduğu görülmektedir.

İşgören Performansı Ölçeği

İşgörenlerin performanslarının ölçülmesinde Tutar ve Altınöz (2010)'un makalesinden alınan ölçek kullanılmıştır. Ölçek, Kirkman ve Rosen (1999) tarafından ortaya atılmış, Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilmiş ve Çöl (2008) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçekte toplam 4 ifade yer almaktadır. Ölçeğe ilişkin araştırmacı tarafından geçerlik ve güvenilirlik analizleri tekrar yapılmıştır. Ön uygulama sonucunda elde edilen verilerle yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 11'de, AMOS grafiği ise Şekil 13'te verilmiştir.



Şekil 13. İşgören Performansı Ölçeği AMOS Grafiği

Tablo 11. İşgören Performansı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksi Sonuçları

Model	X ²	Df	P	X ² /df	GFI	SRMR	CFI	RMSEA
Bağımsız Faktörler	.882	2	.000	.44	.99	.01	1.0	.00

Tablo 11'den de anlaşılabacağı gibi p değeri (.000) anlamlı çıkmıştır. Analiz sonucunda $X^2/df=0.44$ bulunmuştur. Nitekim değerin 0 ile 2 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektir. Analiz sonucunda kalıntılara dayanan uyum indeksi (GFI)=.99 bulunmuştur. Nitekim değerin .95 ile 1,0 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektir. Bu sonuçlar, analiz sonucunda çıkan model için başarılıdır. Yine kalıntılara dayalı uyum indeksi (SRMR)= .01 bulunmuştur. Nitekim değerin 0 ile .10 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektir. Bağımsız modele dayanan

uyum indeksi (CFI)= 1.0 bulunmuştur. Nitekim değerin .97 ile 1,0 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektedir. Değerin 1'e yaklaşması uyum iyiliği düzeyinin arttığını göstermektedir. Yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA)= .00 bulunmuştur. Nitekim değerin 0 ile .10 arasında olması iyi uyum olarak nitelendirilmektedir. Bu sonuçlar, analiz sonucunda çıkan model için başarılıdır.

Araştırmacı tarafından ölçeğin ön uygulaması sonucu yapılan güvenilirlik analiz sonuçları Tablo 12'de yer almaktadır.

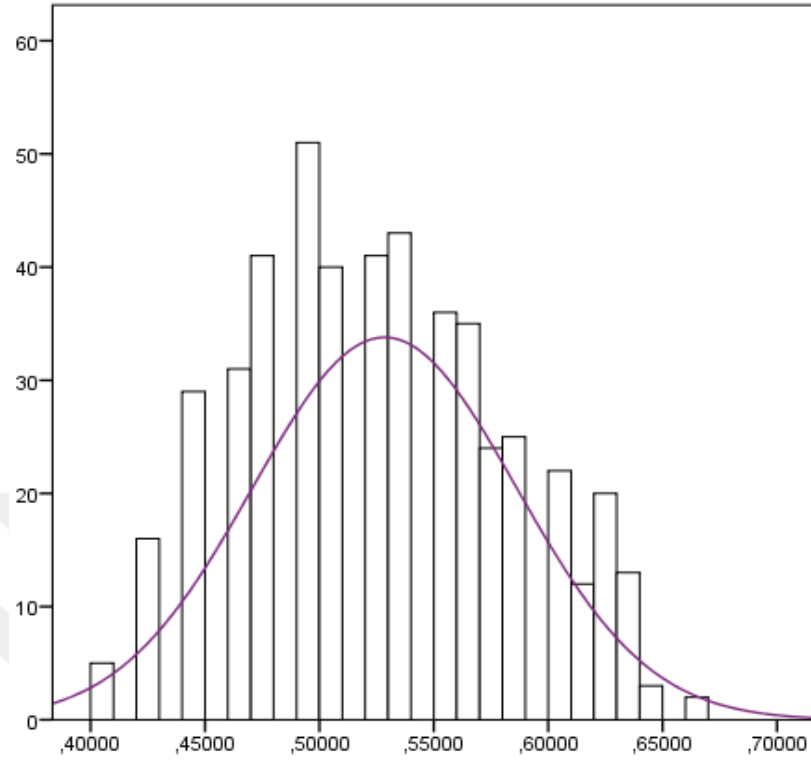
Tablo 12. İşgören Performansı Ölçeği Güvenirlik Analizi Sonuçları

	N	Cronbach (α)
İşgören Performansı	4	,882
Ölçek Geneli	4	,882

Güvenirlik analiz sonuçları Tablo 12'de incelendiğinde genel olarak ölçeğin güvenilir olduğu görülmektedir.

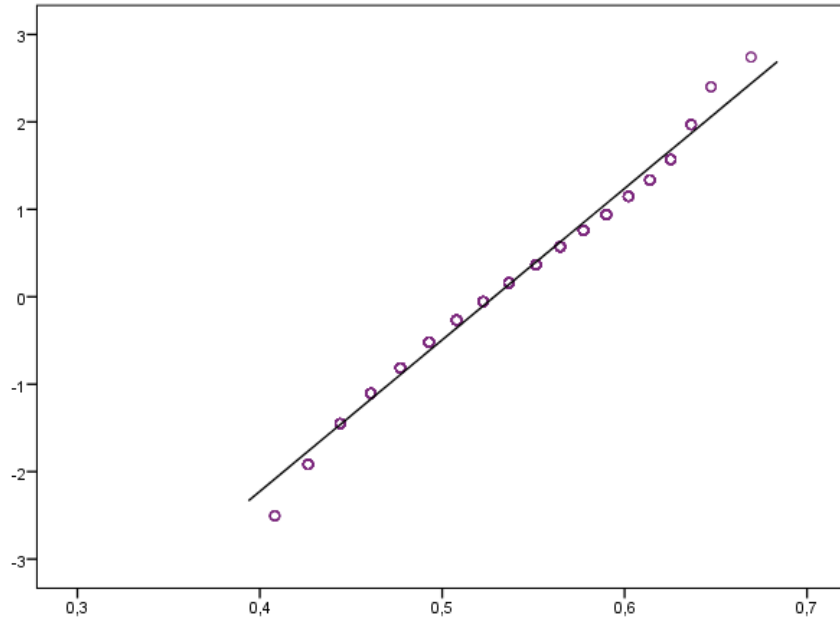
Ölçeklerin güvenilirliğine ilişkin olarak yapılan doğrulayıcı faktör analizleri sonucu elde edilen Cronbach Alpha katsayıları incelendiğinde, ölçeklerin güvenilir olduğu görülmüştür. Araştırmada kullanılan her dört ölçeğin güvenilirliğini ölçmede aşağıda yer alan Cronbach's Alpha Katsayısı değerlendirme kriterleri esas alınmıştır;

- $0,00 \leq \alpha < 0,40 \implies$ güvenilir değil
- $0,40 \leq \alpha < 0,60 \implies$ düşük güvenilir
- $0,60 \leq \alpha < 0,80 \implies$ güvenilir
- $0,80 \leq \alpha < 1,00 \implies$ yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğu ifade edilmektedir (Özdamar, 2004).



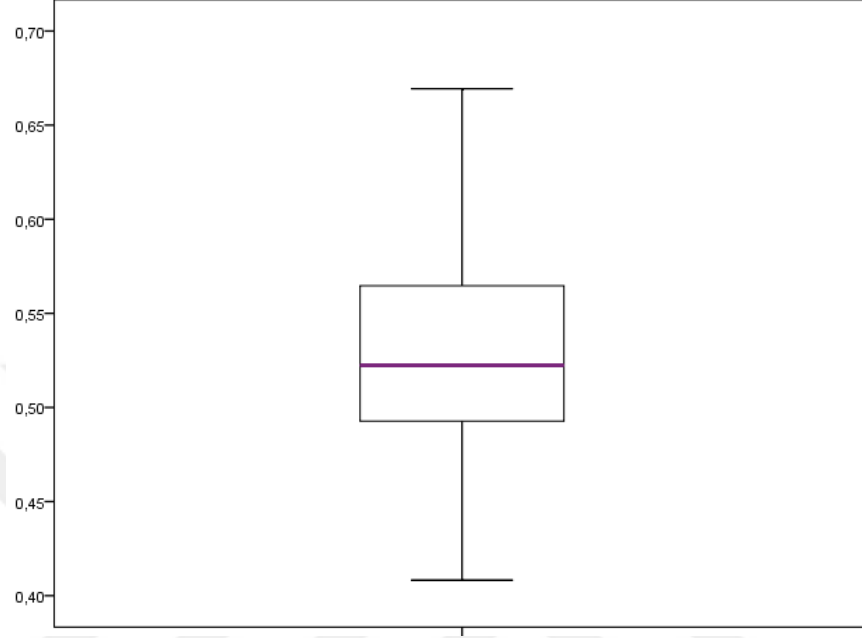
Şekil 14. Problem Çözme Ölçek Veri Seti Frekans Dağılım Grafiği

Şekil 14 incelendiğinde, problem çözme verilerinin normal dağılım gösterdiği görülmektedir.



Şekil 15. Problem Çözme Ölçek Veri Seti Q-Q Pilot Grafiği

Şekil 15 incelendiğinde, problem çözme verilerinin dağılımının doğrusal olduğu görülmektedir.



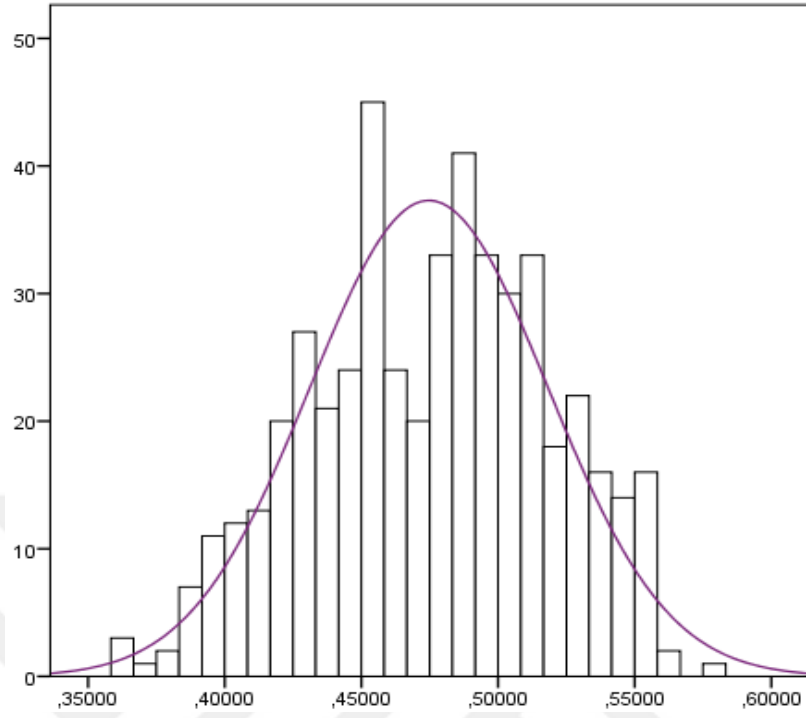
Şekil 16. Problem Çözme Ölçek Veri Seti Saplı Kutu Grafiği

Şekil 16 incelendiğinde, problem çözme ölçek veri setinde uç değerler olmadığı görülmektedir.

Tablo 13. Problem Çözme Ölçek Veri Seti Kolmogorov Smirnov Analiz Tablosu

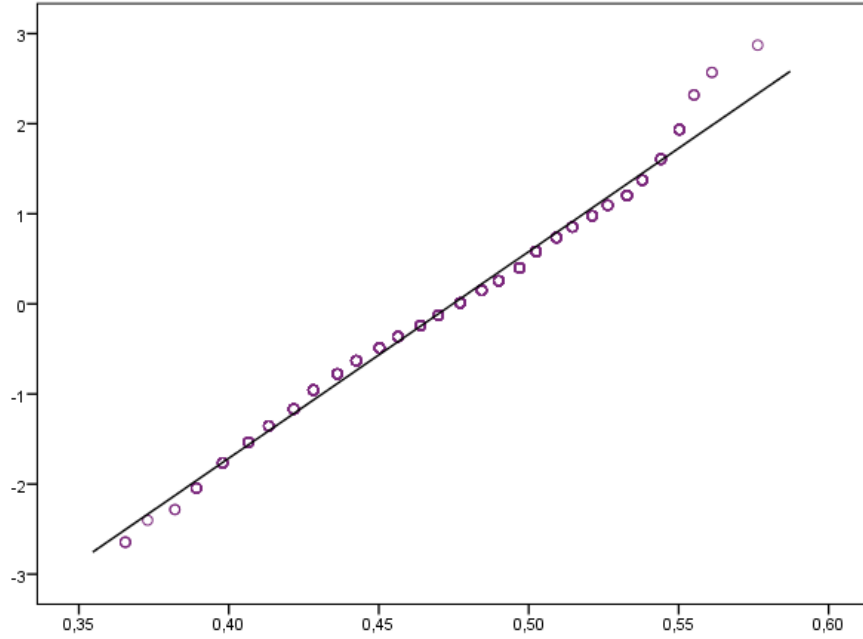
Kolmogorov-Smirnov			
	İstatistik	Df	Anlamlılık
Ölçek Geneli	,086	489	,200

Ölçek veri seti $n > 30$ olduğu için Kolmogorov Smirnov analiz tablosuna göre $[KS=.086, df 199, p > .05]$ istatistiksel olarak anlamlı olmadığı için, veriler normal dağılım sergilemektedir. Bu nedenle I. Tip ve II. Tip hataya düşülmemesi için parametrik analizlerin yapılması uygundur.



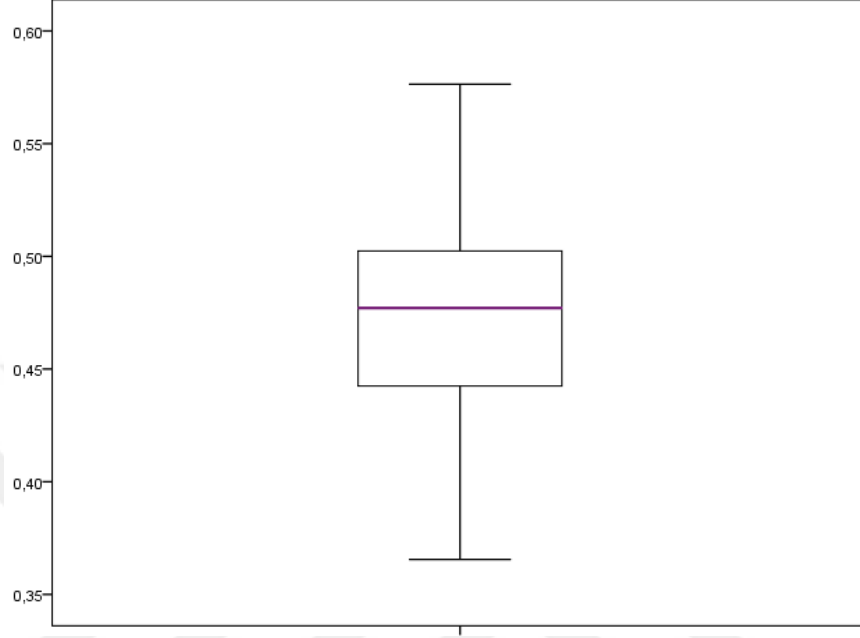
Şekil 17. Örgütsel Etik İklimi Ölçek Veri Seti Frekans Dağılım Grafiği

Şekil 17 incelendiğinde, örgüt etik iklimi verilerinin normal dağılım gösterdiği görülmektedir.



Şekil 18. Örgütsel Etik İklimi Ölçek Veri Seti Q-Q Pilot Grafiği

Şekil 18 incelendiğinde, ölçek veri setinde verilerin dağılımının doğrusal olduğu görülmektedir.



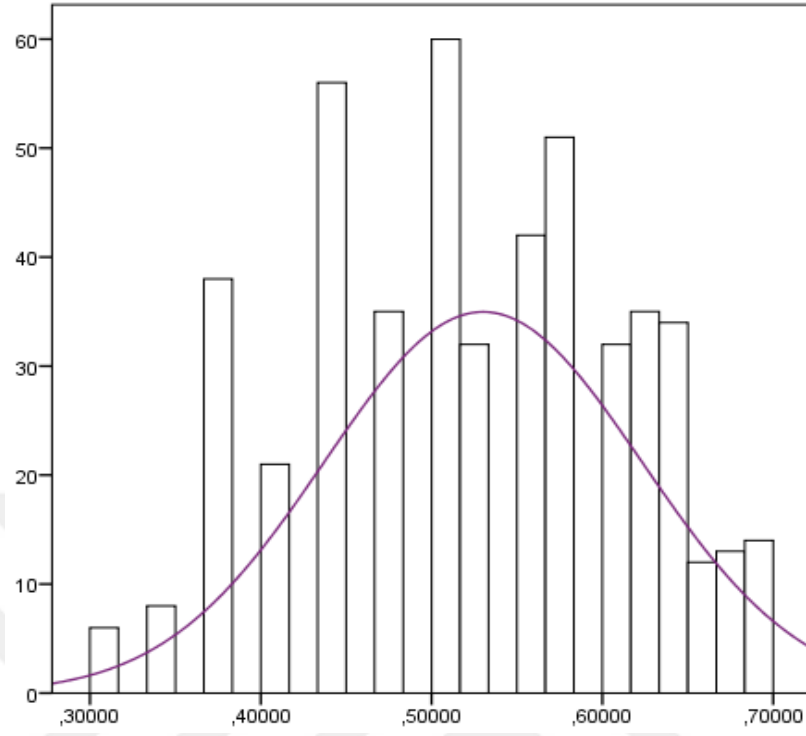
Şekil 19. Örgütsel Etik İklimi Ölçek Veri Seti Saplı Kutu Grafiği

Şekil 19 incelendiğinde, örgütsel etik iklimi ölçek veri setinde uç değerler olmadığı görülmektedir.

Tablo 14. Örgütsel Etik İklimi Ölçek Veri Seti Kolmogorov Smirnov Analiz Tablosu

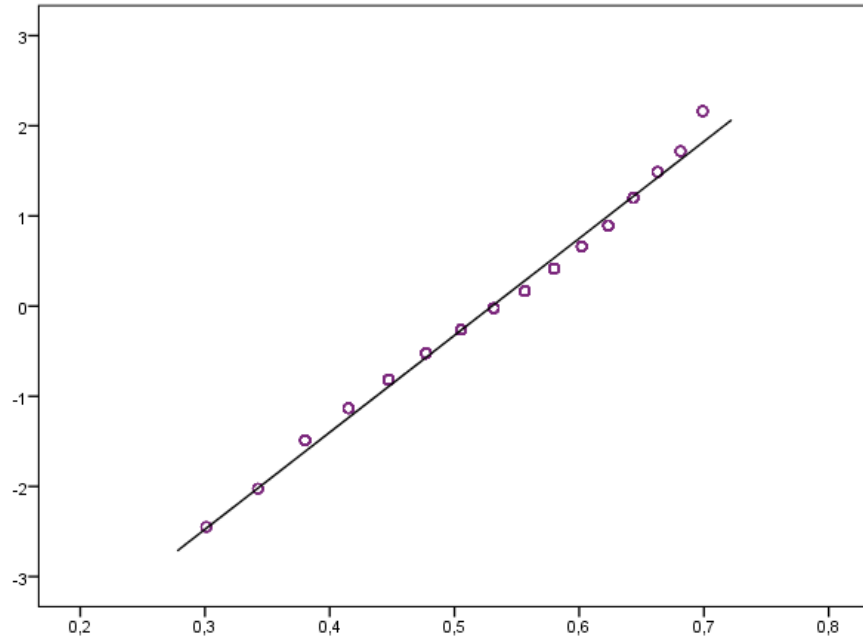
Kolmogorov-Smirnov			
	İstatistik	Df	Anlamlılık
Ölçek Geneli	,073	489	,200

Ölçek veri seti $n > 30$ olduğu için Kolmogorov Smirnov analiz tablosuna göre $[KS=.073, df 199, p > .05]$ istatistiksel olarak anlamlı olmadığı için veriler normal dağılım göstermektedir. Bu nedenle I. Tip ve II. Tip hataya düşülmemesi için parametrik analizlerin yapılması uygundur.



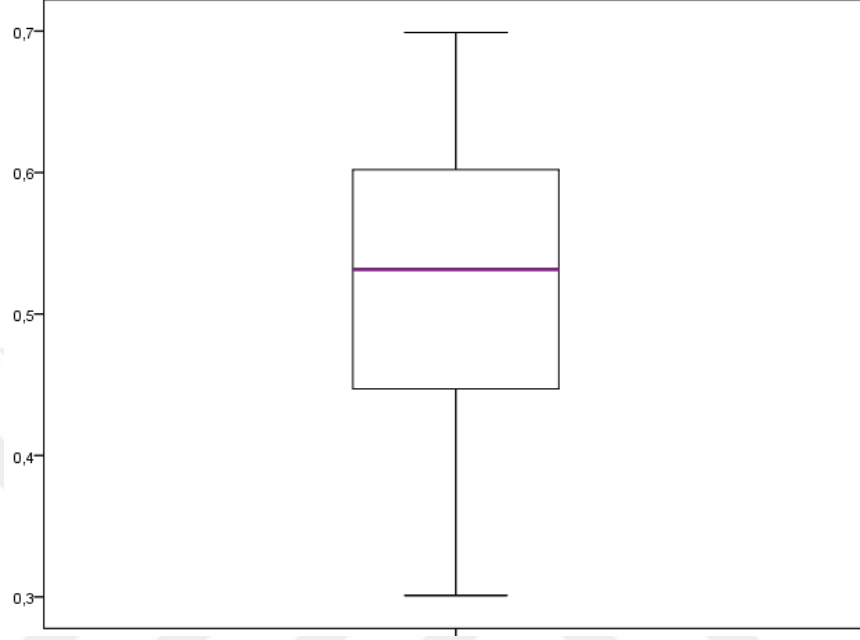
Şekil 20. İşgören Performansı Ölçek Veri Seti Frekans Dağılım Grafiği

Şekil 20 incelendiğinde, işgören performansı verilerinin normal dağılım gösterdiği görülmektedir.



Şekil 21. İşgören Performansı Ölçek Veri Seti Q-Q Pilot Grafiği

Şekil 21 incelendiğinde, işgören performansı ölçek veri setinde verilerin dağılımının doğrusal olduğu görülmektedir.



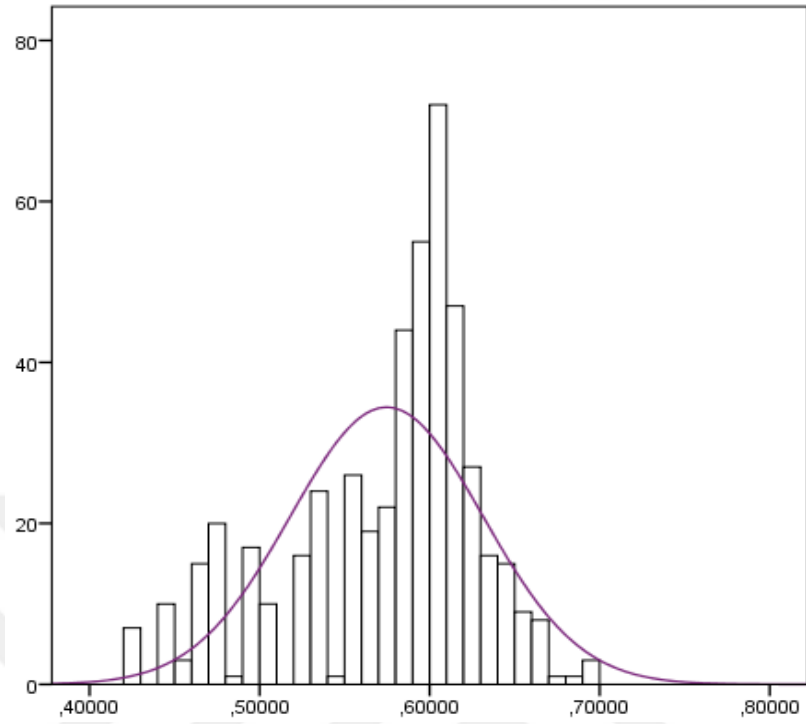
Şekil 22. İşgören Performansı Ölçek Veri Seti Saplı Kutu Grafiği

Şekil 22 incelendiğinde, işgören performansı ölçek veri setinde uç değerler olmadığı görülmektedir.

Tablo 15. İşgören Performansı Ölçek Veri Seti Kolmogorov Smirnov Analiz Tablosu

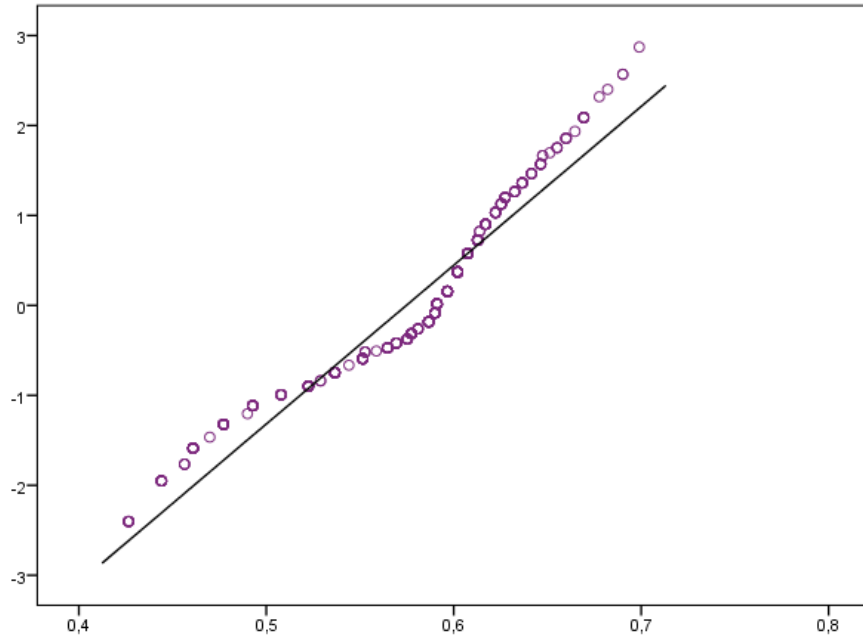
Kolmogorov-Smirnov			
	İstatistik	Df	Anlamlılık
Ölçek Geneli	,094	489	,200

Ölçek veri seti $n > 30$ olduğu için Kolmogorov Smirnov analiz tablosuna göre $[KS=.094, df 199, p > .05]$ istatistiksel olarak anlamlı olmadığı için veriler normal dağılım göstermektedir. Bu nedenle Tip I ve Tip II hataya düşülmemesi için parametrik analizlerin yapılması uygundur.



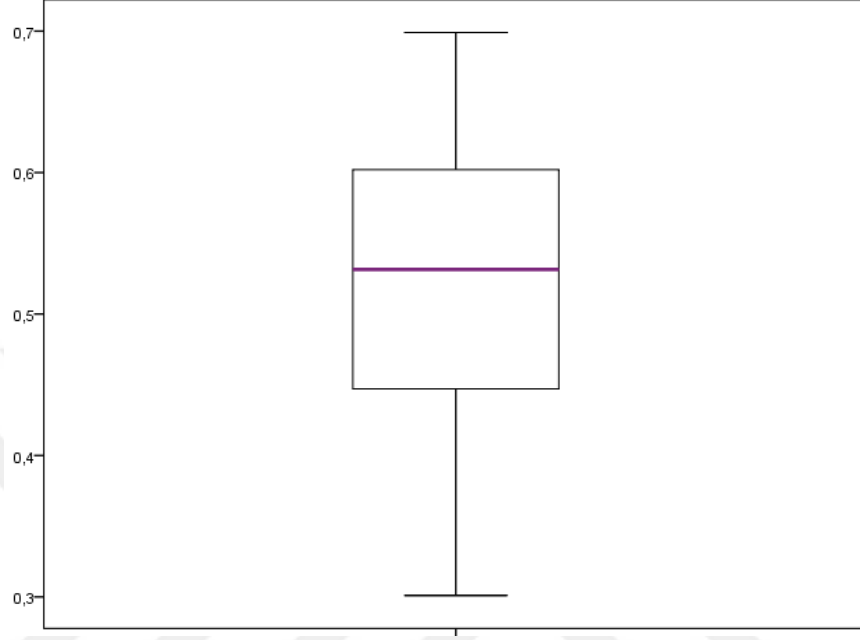
Şekil 23. Duygusal Zekâ Ölçek Veri Seti Frekans Dağılım Grafiği

Şekil 23 incelendiğinde, problem çözme verilerinin normal dağılım gösterdiği görülmektedir.



Şekil 24. Duygusal Zekâ Ölçek Veri Seti Q-Q Pilot Grafiği

Şekil 24 incelendiğinde, duygusal zekâ ölçek veri setinde verilerin dağılımının doğrusal olduğu görülmektedir.



Şekil 25. Duygusal Zekâ Ölçek Veri Seti Saplı Kutu Grafiği

Şekil 25 incelendiğinde, duygusal zekâ ölçek veri setinde uç değerler olmadığı görülmektedir.

Tablo 16. Duygusal Zekâ Ölçek Veri Seti Kolmogorov Smirnov Analiz Tablosu

Kolmogorov-Smirnov			
	İstatistik	Df	Anlamlılık
Ölçek Geneli	,180	489	,200

Ölçek veri seti $n > 30$ olduğu için Kolmogorov Smirnov analiz tablosuna göre $[KS=.180, df 199, p > .05]$ istatistiksel olarak anlamlı olmadığı için veriler normal dağılım sergilemektedir. Bu nedenle I. Tip ve II. Tip hataya düşülmemesi için parametrik analizlerin yapılması uygundur.

Betimsel istatistik, gözlenen verileri kimi istatistiksel ölçütlerle betimlemeyi konu alan istatistiksel yöntemleri kapsamaktadır (Arıcı, 1975: 2). Tanımlayıcı istatistikler, ortalama, medyan ve mod gibi merkezi eğilim ölçütleri, standart sapma ve varyans

gibi ortalamadan sapma ölçütleri ile çarpıklık ve basıklık gibi normalden sapma ölçütleridir (Kalaycı, 2010: 51).

T testi, iki örneklem grubu arasında ortalamalar bakımından fark bulunup bulunmadığını test etmek amacıyla yapılmaktadır. T testi analizlerinde gruplar arası farklılıkların anlamlılık seviyeleri araştırılırken tek kuyruklu ya da çift kuyruklu olması önem arz etmektedir. (Kalaycı, 2010: 74).

Tek faktörlü (yönlü) varyans analizi, aralarında ilişki bulunmayan iki ya da ikiden fazla örneklem ortalaması arasındaki farkın sıfır değerine eşit olup olmadığını araştırmak için yapılır. Bağımlı değişken puanları en düşük aralık ölçeğindedir, puanlar bağımlı değişkende etkisi araştırılan faktörün her seviyesinde normal dağılım gösterir, ortalama puanları karşılaştıracak örneklemeler arasında ilişki yoktur, bağımlı değişkene ait varyanslar her örneklem için eşittir varsayımlarından yola çıkılır. En az iki grup arasında anlamlı bir fark tespit edilmişse, puanların dağılımına ilişkin grup varyanslarının eşit olduğu durumlarda Tukey testi, eşit olmadığı durumlarda ise, Dunnett C testi kullanılabilir (Büyüköztürk, 2005: 47, 48).

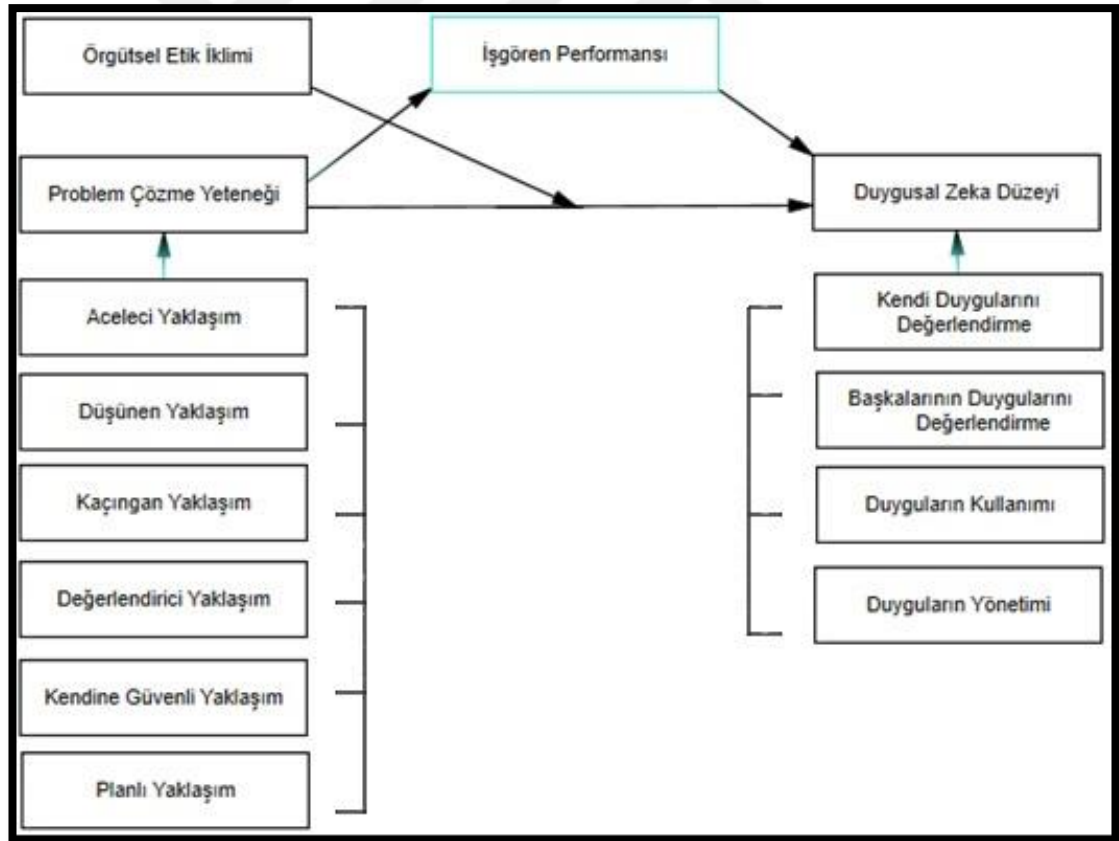
Korelasyon, değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü, derecesini ve önemini ortaya koyan istatistiksel yöntemdir. Regresyon ise, araştırılan iki ve daha çok değişkenin birbirlerinden etkilenme biçimini ve derecesini saptamada yararlanılan istatistiksel bir yöntemdir. (Özdamar, 2015: 379).

3.1.8. Araştırmanın Kavramsal Modeli

Modeller, bir sistemi temsil etmekte ve bu sistemin yalınlaştırılmış, sadeleştirilmiş ve özetlenmiş halidir. Araştırma modeli, araştırmanın amacı doğrultusunda ve en ekonomik şekilde verilerin sentezlenerek analiz edilebilmesi için gerekli olan uygun şartların sağlanmasıdır. Uygun şartların sağlanmasında tarama modelleri ya da deneme modelleri olmak üzere iki yaklaşıma başvurulmaktadır. Tarama modelleri, önceden var olan ya da halen mevcut olan bir olayı, olguyu ya da durumu en uygun şekilde hiçbir değişiklik yapmadan araştıran modellerdir. (Karasar, 2000: 76, 77).

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ve örgütsel etik iklimi ile işgören performansı arasındaki ilişkilerin incelenmesini amaçlayan nicel verilere dayalı bu araştırma, geçmişte var olan ve hala

varlığını sürdüren olayları ve durumları incelemeye yönelik olduğundan, genel tarama modelinde bir araştırmadır. Karasar (2000: 81)'a göre, genel tarama modelleri, büyük bir evrenden, evrenle ilgili genel bir yargıya varmak amacıyla alınacak bir örneklem üzerinde yapılan araştırma modelleridir. Bu araştırmada İstanbul'daki turizm işletmeleri evren olarak kabul edilmiş ve kolayda örnekleme yöntemi ile seçilmiş örneklem üzerinde araştırma yapılmış olduğundan, genel tarama modelinde bir araştırmadır. İlişkisel tarama modelleri, iki ya da ikiden fazla değişkenin birlikte değişim gösterip göstermediğini ya / ya da bu değişimin derecesini saptamayı amaç edinen tarama modelleridir (Karasar, 2000: 81). Araştırma kapsamında ele alınan değişkenlerin birbiri ile olan ilişki durumları ve düzeyleri incelendiğinden, ilişkisel tarama yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya ait kurgulanan kavramsal model Şekil 26'da yer almaktadır.



Şekil 26. Araştırmanın Kurgulanan Kavramsal Modeli

Bu araştırma için turizm işletmeleri çalışanlarının duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ve örgütsel etik iklimi ile işgören performansı arasındaki ilişkilerin incelenmesi ile ilgili kurgulanan kavramsal model Şekil 26'da yer almaktadır. Araştırmada, turizm işletmeleri çalışanlarının duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ile işgören performansı arasında anlamlı ilişki ve etkilerin olup olmadığı değişkenlerin alt boyutlarıyla birlikte araştırılmıştır. Kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguların yönetimi alt boyutlarından meydana gelen duygusal zekâ düzeyinin; problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi, işgören performansı ile olan ilişkisi ve bunlar üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Aceleci yaklaşım, düşünen yaklaşım, kaçınan yaklaşım, değerlendirci yaklaşım, kendine güvenli yaklaşım ve planlı yaklaşım alt boyutlarından oluşan problem çözme yeteneğinin; duygusal zekâ, örgütsel etik iklimi, işgören performansı ile olan ilişkisi ve bunlar üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Toplam 9 maddeden ve tek boyuttan oluşan örgütsel etik ikliminin; duygusal zekâ, problem çözme yeteneği ve işgören performansı ile olan ilişkisi ve bunlar üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Toplam 4 maddeden ve tek boyuttan oluşan işgören performansının; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ve örgütsel etik iklimi ile olan ilişkisi ve bu değişkenler üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırmada işgören performansının aracı rolü üstlenip üstlenmediği de ayrıca araştırılmıştır.

3.1.9. Araştırmanın Hipotezleri

Duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ile işgören performansı arasındaki ilişkileri araştırmaya yönelik olarak yapılan bu araştırma, literatürde ikili ve üçlü olarak birbiri arasında ilişkiler bulunan dört değişkenin dörtlü olarak ilişki bulunup bulunmadığını tespit etmeyi amaçlamaktadır.

Duygusal zekâ düzeyi ile problem çözme yeteneği arasındaki ilişkileri literatürde yapılan pek çok araştırma desteklemektedir (Salovey ve Mayer, 1990; İşmen, 2001; Kaya, 2005; Cholowski ve Chan, 2004; Augusto Landa vd., 2007; Yalın ve Sözen, 2015).

Duygusal zekâ düzeyi ile örgütsel etik iklimi arasında ilişki bulunduğuna dair literatürde daha önce yapılmış olan araştırmalar yer almaktadır (Agarwal ve Chaudhary, 2013; Rubin ve Riggio, 2005; Asim ve Azmat, 2016).

Duygusal zekâ düzeyi ile işgören performansı arasında ilişki bulunduğuna dair literatürde yapılmış araştırmalar mevcuttur (Joseph vd., 2015; O'Boyle, Humphrey vd., 2011; Güleriyüz vd., 2008; Onay, 2010, Bhaskar, 2015; Bozionelos ve Singh, 2017; Prentice ve King, 2013; Prado, Torres ve Torres, 2015).

Problem çözme yeteneği ile işgören performansı arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar yapıldığı ve aralarında ilişki bulunduğu tespit edilmiştir (Nowaczyk, 1984; Ghadrati vd., 2014).

Örgütsel etik iklimi ile işgören performansı arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar yapıldığı ve aralarında ilişki bulunduğu belirlenmiştir (Lewis vd., 1995; Tutar ve Altınöz, 2007; Altaş ve Kuzu, 2013; Demir, 2014).

Literatür dikkatli bir şekilde incelenmiş ve üç değişken arasında da az da olsa ilişki tespit edilen araştırmalar yapıldığı görülmüştür. Bunlardan bir tanesi; duygusal zekâ, örgütsel etik iklimi ve işgören performansını arasında ilişki olduğuna yöneliktir (Dorudi ve Ahari, 2015). Bir diğeri; duygusal zekâ, problem çözme ve işgören performansı arasında ilişki bulunduğuna yöneliktir (Rubin ve Riggio, 2005).

Literatür gözden geçirildiğinde değişkenlerden ikili olarak birbiri arasında ilişki bulunduğu, nadir de olsa üçlü olarak ilişki bulunduğu gözlemlenmiştir. Ancak duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı arasında ilişki olduğuna dair bir araştırmaya rastlanmamıştır.

Literatürde yer alan bütün bu bilgilerden yola çıkarak ve araştırmanın temel amacı doğrultusunda, kavramsal model dikkate alınarak araştırmaya ilişkin geliştirilen 4 ana hipotez ve 24 alt hipotez aşağıda yer almaktadır.

3.1.9.1. Ana Hipotez

- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ile işgören performansı arasında anlamlı ilişki yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p>,05$).

- H_a = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ile işgören performansı arasında anlamlı ilişki vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p<,05$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyinin, problem çözme yeteneğinin, örgütsel etik ikliminin ve işgören performansının birbiri üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p>,05$).
- H_b = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyinin, problem çözme yeteneğinin, örgütsel etik ikliminin ve işgören performansının birbiri üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p<,05$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, çalışılan sektör, pozisyon, turizm eğitimi alıp almama, turizm mezunu olup olmama değişkenlerine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1-\mu_2=0$).
- H_c = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, çalışılan sektör, pozisyon, turizm eğitimi alıp almama, turizm mezunu olup olmama değişkenlerine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1-\mu_2\neq 0$).
- H_0 = İşgören performansı, turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ile örgütsel etik iklimi arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahip değildir ($p>,05$).
- H_d = İşgören performansı, turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ile örgütsel etik iklimi arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahiptir ($p<,05$).

3.1.9.2. Alt Hipotezler

- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları, problem çözme yeteneği alt boyutları, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı arasında anlamlı ilişki yoktur ($p>,01$).
- H_{a1} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları, problem çözme yeteneği alt boyutları, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı arasında anlamlı ilişki vardır ($p<,01$).

- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları ile problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı arasında anlamlı ilişki yoktur ($p>,01$).
- H_{a2} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları ile problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı arasında anlamlı ilişki vardır ($p<,01$).
- H_0 =Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde duygusal zekâ düzeyi alt boyutlarının anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p>,05$).
- H_{a3} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ile işgören performansı ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p<,01$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur ($p>,01$).
- H_{a4} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p<,01$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin problem çözme yeteneği alt boyutları ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur ($p>,01$).
- H_{a5} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin problem çözme yeteneği alt boyutları ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p<,01$).
- H_{b1} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde duygusal zekâ düzeyi alt boyutlarının anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p<,05$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde problem çözme yeteneği alt boyutlarının anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+b_4X_4+ b_5X_5+ b_6X_6+\epsilon$, $p>,05$).
- H_{b2} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde alt problem çözme yeteneği boyutlarının anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p<,05$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ile işgören performansı ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur ($p>,01$).

- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ve örgütsel etik ikliminin anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p>,05$).
- H_{b3} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ve örgütsel etik ikliminin anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p<,05$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin problem çözme yeteneği üzerinde; duygusal zekâ düzeyi, işgören performansı ve örgütsel etik ikliminin anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p>,05$).
- H_{b4} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin problem çözme yeteneği üzerinde; duygusal zekâ düzeyi, işgören performansı ve örgütsel etik ikliminin anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p<,05$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin örgütsel etik iklimi üzerinde; duygusal zekâ, işgören performansı ve problem çözme yeteneğinin anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p>,05$).
- H_{b5} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin örgütsel etik iklimi üzerinde; duygusal zekâ, işgören performansı ve problem çözme yeteneğinin anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p<,05$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyleri üzerinde; örgütsel etik ikliminin, işgören performansı ve problem çözme yeteneğinin anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+ b_4X_4+\epsilon$, $p>,05$).
- H_{b6} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyleri üzerinde; örgütsel etik ikliminin, işgören performansı ve problem çözme yeteneğinin anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+ b_4X_4+\epsilon$, $p<,05$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde; duygusal zekâ düzeyi alt boyutlarının anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+ b_4X_4+\epsilon$, $p>,05$).
- H_{b7} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde; duygusal zekâ düzeyi alt boyutlarının anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+ b_4X_4+\epsilon$, $p<,05$).

- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde; problem çözme yeteneği alt boyutlarının anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+b_4X_4+b_5X_5+ b_6X_6+\epsilon$, $p>,05$).
- H_{b8} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde; problem çözme yeteneği alt boyutlarının anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+b_4X_4+b_5X_5+ b_6X_6+\epsilon$, $p<,05$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin cinsiyet değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1-\mu_2=0$).
- H_{c1} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin cinsiyet değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1-\mu_2\neq 0$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin yaş değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1-\mu_2=0$).
- H_{c2} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin yaş değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1-\mu_2\neq 0$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin eğitim düzeyi değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1-\mu_2=0$).
- H_{c3} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin eğitim düzeyi değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1-\mu_2\neq 0$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin çalışılan sektör değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1-\mu_2=0$).
- H_{c4} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin çalışılan sektör değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1-\mu_2\neq 0$).

- H_0 = Turizm işletmelerinde görev yapanların çalışılan pozisyon değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1 - \mu_2 = 0$).
- H_{c5} = Turizm işletmelerinde görev yapanların çalışılan pozisyon değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1 - \mu_2 \neq 0$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin çalışma süresi değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1 - \mu_2 = 0$).
- H_{c6} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin çalışma süresi değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1 - \mu_2 \neq 0$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin turizm eğitim alıp almama değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1 - \mu_2 = 0$).
- H_{c7} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin turizm eğitim alıp almama değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1 - \mu_2 \neq 0$).
- H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin turizm muzunu olup olmama değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1 - \mu_2 = 0$).
- H_{c8} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin turizm mezunu olup olmama değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1 - \mu_2 \neq 0$).
- H_0 = İşgören performansı, turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ile örgütsel etik iklimi arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahip değildir ($p > ,05$).

- H_{d1} = İşgören performansı, turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ile örgütsel etik iklimi arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahiptir ($p<,05$).

3.1.10. Verilerin Analizinde Kullanılan İstatistiksel Yöntemler

Ölçekler yardımıyla toplanan verilerin analiz edilmesinde, SPSS 22.0 paket programından yararlanılmıştır. Çok değişkenli istatistiksel teknikler bir takım varsayımlara dayanmaktadır. Daha iyi tahmin yapılabilme ve evreni daha gerçekçi değerlendirilmek bu varsayımlar dikkate alınmalıdır. *Normallik* için Ki-kare, Kolmogorov Simirnov (K-S) ve Shapiro-Wilks (W) testleri kullanılan testlerden bir kaçıdır. Araştırmada basıklık ve çarpıklık kritik değeri $\pm 1,96$ olarak belirlenmiştir. Bu değerlerden uzaklaşıldığında veriler dönüştürülerek parametrik analizler yapılmıştır. Aksi durumda ise, non-parametrik analizlere başvurulmuştur. *Doğrusallık* için Q-Q ve P-P ile grafik analizleri belirlenmiştir. *Eşit Varyans* sınaması için Levene testi ve Box's M testlerine başvurulmuştur. *Çoklu Doğrusal Bağlantı* sorunları için V.I.F, Tolerans, Korelasyon testleri kullanılmıştır. *Bağımsızlık ve Otokorelasyon* için Durbin Watson test istatistiğine başvurulmuş ve 1,5 ile 2,5 arası kritik değer olarak kabul edilmiştir.

H_{a1} , H_{a2} , H_{a3} , H_{a4} ve H_{a5} hipotezleri için; değişkenler arasındaki ilişkileri test etmek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Veri setinde atıkların ortalaması sıfır ve doğrusal dağılmaktadır. Bağımsız değişkenler arasında Otokorelasyon yoktur, değerler 1,5 ile 2,5 arasındadır. Varyans büyütme değerleri 1 ile 10 arasındadır, bu yüzden bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı problemi yoktur.

H_{b1} , H_{b2} , H_{b3} , H_{b4} , H_{b5} , H_{b6} , H_{b7} ve H_{b8} hipotezi için; değişkenlerin birbiri üzerine olan etkilerini test etmek amacıyla Pearson momentler çarpım korelasyonu analizi yapılmıştır.

H_{c1} , H_{c2} , H_{c3} , H_{c4} , H_{c5} , H_{c6} , H_{c7} , H_{c8} ve H_{c9} hipotezleri için; veriler ikili grup halinde dağıldığında grup homojenliği sağlandığından bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Levene testi sonuçlarına göre 0,05'in altında kalan grup için varyansları eşit t değeri, üstünde kalan değerler için varyansları eşit olmayan t değerleri baz

alınmıştır. Veriler üç ve üzeri gruplar halinde dağıldığında varyansların homojenliği sağlandığından tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Grup karşılaştırmaları için Tukey testi kullanılmıştır.

Araştırmalarda betimsel istatistiklerden yararlanılmasındaki amaç, katılımcılara yönelik niteliklerin belirlenmesidir. Betimsel istatistik, evrenin bütününden veya ondan seçilen bir örneklem üzerinden gözlem sonucu elde edilen verilerin kullanarak, bir değişkene ait sayısal değerlerin toplanarak, betimlenmesi ve sunulmasından meydana gelen istatistiksel işlemler dizisidir (Büyüköztürk, 2005: 5).

Birbiriyle ilişkisi bulunmayan iki örneklemin ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığını sınamak amacıyla “t testi” kullanılmaktadır (Büyüköztürk, 2005: 39). İlişkili olmayan örneklemelerde ikiden daha fazla grup birbiriyle karşılaştırılacaksa, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmaktadır. Anlamlı fark tespit edilen durumlarda farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemede çoklu karşılaştırma testleri (post hoc test) kullanılmaktadır (Büyüköztürk, 2005:48). Korelasyon analizi, iki ya da daha fazla değişken arasındaki ilişkinin derecesini tespit etmek amacıyla yapılmaktadır (Büyüköztürk, 2005: 32).

- $r=-,30$ ile $+,30$ düşük ilişki,
- $r=-,31$ ile $+,69$ orta ilişki,
- $r=-,70$ ile $+,1,0$ yüksek ilişki

Regresyon analizi bir bağımlı değişken ile bir bağımsız (basit regresyon) veya birden fazla bağımsız (çoklu regresyon) değişken arasındaki ilişkilerin bir matematiksel eşitlik ile açıklanması sürecidir (Kalaycı, 2010: 199).

3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLAR

Bu bölümde turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinden anket yoluyla toplanan verilerin analiz edilmesi sonucunda ortaya çıkan çeşitli bulgulara ve bulgulara ait yorumlara yer verilmiştir.

3.2.1. Örneklem Ait Frekans Dağılımı

Araştırmanın örneklemini İstanbul il sınırları içerisinde yer alan turizm işletmeleri (otel işletmeleri, restoran işletmeleri, seyahat acentaları) çalışan ve yöneticileri oluşturmaktadır. Araştırmada veriler çalışanlardan elde edildiği gibi alt, orta ve üst düzey yöneticiler de araştırmaya dahil edilmiştir.

Yeterli örneklem büyüklüğünün ne olduğu konusunda bir fikir birliği olmamasına rağmen (Tosun, 2006), literatürde tutum ve davranışa yönelik araştırmalarda kullanılan madde sayısı ile örneklem büyüklüğü arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. En az 1: 4 (Tinsley ve Tinsley, 1987) veya 1: 5 (Hinkin vd., 1997) oranı kabul edilebilir olarak görülmektedir. Bazı araştırmacılar (Hair vd., 1995; Nunnally, 1967), 1: 10' u daha kabul edilebilir bir oran olarak önermişlerdir. Kass ve Tinsley (1979) madde başına 5 ila 10 katılımcıyı tavsiye etmektedir. Zaman ve bütçe kısıtlamaları dikkate alındığında, mevcut çalışma için örnek büyüklüğünü hesaplamak üzere 1: 5 oranı kabul edilmiştir. Bu oran, başparmak kuralı olarak kabul edilmektedir (Reisinger ve Turner, 1999) ve yeterli olduğu savunulmaktadır. Bu araştırmada kullanılan ölçeklerde toplam 61 madde yer almaktadır. 1: 5 oranı dikkate alındığında 305 kişiye ulaşmak yeterli bir sayı olsa da araştırma kapsamında toplamda 475 kişiye anket uygulanmıştır.

Anket çalışmaları sonucunda, turizm işletmelerinde görev yapan çalışan ve yöneticilerden 475 adet geçerli forma ulaşılmıştır. Ankete katılan turizm işletmesi çalışan ve yöneticilerinin demografik verilerine ait bulgular Tablo 17'de gösterildiği gibidir.

Tablo 17. Araştırmaya Katılan Turizm Sektörü Çalışan ve Yöneticilerinin Örneklem Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılım Tablosu

Değişkenler	Frekans (f)	Yüzde (%)
Yaş		
18-24 Yaş	166	34,9
25-32 Yaş	123	25,9
33-41 Yaş	93	19,6
42-50 Yaş	60	12,6
51 Yaş ve Üzeri	33	6,9
Cinsiyet		
Kadın	191	40,2

Erkek	284	59,8
Eğitim Düzeyi		
İlköğretim	31	6,5
Lise	101	21,3
Ön Lisans	60	12,6
Lisans	218	45,9
Lisansüstü	65	13,7
Turizm eğitime ilişkin hizmet içi eğitim aldınız mı?		
Evet	212	44,6
Hayır	263	55,4
Turizm bölümü mezunu musunuz?		
Evet	190	40,0
Hayır	285	60,0
Turizm sektöründe çalışmaktan mutluluk duyuyor musunuz?		
Evet	180	37,9
Hayır	295	62,1
Turizmde hangi sektörde çalışıyorsunuz?		
Otel (Yerli Zincir)	37	7,8
Otel (Yabancı Zincir)	32	6,7
Otel (Ulusal)	33	6,9
Otel (Uluslararası)	30	6,3
Seyahat Acentası (Yerli Zincir)	63	13,3
Seyahat Acentası (Yabancı Zincir)	41	8,6
Seyahat Acentası (Ulusal)	57	12,0
Seyahat Acentası (Uluslararası)	50	10,5
Restoran (Yerli Zincir)	34	7,2
Restoran (Yabancı Zincir)	30	6,3
Restoran (Ulusal)	36	7,6
Restoran (Uluslararası)	32	6,7
Turizmde hangi departmanda çalışıyorsunuz?		
Ön Büro	57	12,0
Kat Hizmetleri	102	21,5
Mutfak	57	12,0
Servis	84	17,7
Muhasebe/Finansman	30	6,3
İnsan Kaynakları	32	6,7
Müşteri İlişkileri	30	6,3
Pazarlama/Satış	37	7,8
Diğer	46	9,7
Çalıştığınız işletmedeki pozisyonunuz?		
Müdür	48	10,1
Sorumlu / Şef	116	24,4

Çalışan	311	65,5
Turizm sektöründe çalışma süreniz?		
5 Yılden az	208	43,8
6-10 Yıl	103	21,7
11-15 Yıl	107	22,5
16 Yıl ve Üzeri	57	12,0
Bu işletmedeki çalışma süreniz?		
5 Yılden az	231	48,6
6-10 Yıl	122	25,7
11-15 Yıl	122	25,7
Toplam	475	100 %

Araştırmaya katılan turizm çalışanlarının yaş değişkenine göre dağılımları Tablo 17’de incelendiğinde; çalışanların yaş gruplarının % 34,9’unu 18-24 yaş grubu % 25,9’unu 25-32 yaş grubu % 19,6’sını 33-41 yaş grubu % 12,6’sını 42-50 yaş grubu % 6,9’unu 51 yaş ve üzeri yaş grubu oluşturduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan turizm çalışanlarının % 40,2’sini kadınlar, % 59,8’ini erkekler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan turizm çalışanlarının % 6,5’ini ilköğretim mezunları, % 21’3’ünü lise mezunları, % 12,6’sını ön lisans mezunları, % 45,9’unu lisans mezunları, % 13,7’sini lisansüstü mezunları oluşturmaktadır.

Turizm eğitimine ilişkin hizmet içi eğitim, kurs vs. aldınız mı? Sorusuna turizm çalışanlarının % 44,6’sı evet, % 55,4’ü hayır cevabını vermişlerdir. Turizm bölümü mezunu musunuz? Sorusuna turizm çalışanlarının % 40,0’ı evet, % 60,0’ı hayır cevabını vermişlerdir. Turizm sektöründe çalışmaktan mutluluk duyuyor musunuz? Sorusuna turizm çalışanlarının % 37,9’u evet, % 62,1’i hayır cevabını vermişlerdir.

Turizmde hangi sektörde çalışıyorsunuz? Sorusuna turizm çalışanları ve yöneticilerinin % 7,8’i otel (yerli zincir) % 6,7’si otel (yabancı zincir) % 6,9’u otel (ulusal) % 6,3’ü otel (uluslararası) % 13,3’ü seyahat acentası (yerli zincir) % 8,6’sı seyahat acentası (yabancı zincir) % 12,0’ı seyahat acentası (ulusal) % 10,5’i seyahat acentası (uluslararası) % 7,2’si restoran (yerli zincir) % 6,3’ü restoran (yabancı zincir) % 7,6’sı restoran (ulusal) % 6,7’si restoran (uluslararası) cevabını vermişlerdir.

Turizm sektörünün departmanlarının % 12'sini ön büro, % 21,5'ini kat hizmetleri, % 12'sini mutfak, % 17,7'sini servis, % 6,3'ünü muhasebe / finansman, % 6,7'sini insan kaynakları, % 6,3'ünü müşteri ilişkileri, % 7,8'ini pazarlama / satış ve % 9,7'sini diğer departmanlar oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan turizm işletmelerinde görev yapanların pozisyon dağılımlarının % 10,1'ini müdür, % 24,4'ünü sorumlu / şef, % 65,5'ini çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan turizm sektörü çalışan ve yöneticilerinin çalışma süresi dağılımlarının; % 43,8'ini 5 yıldan az, % 21,7'sini 6-10 yıl, % 22,5'ini 11-15 yıl, % 12,0'ını ise, 16 yıl ve üzeri çalışma süresi oluşturmaktadır. Son olarak, turizm işletmelerinde görev yapanların çalıştıkları işletmedeki çalışma süresinin dağılımlarını; % 48,6'sını 5 yıldan az, % 25,7'sini 6-10 yıl, % 25,7'sini 11-15 yıl çalışma süresi oluşturmaktadır.

3.2.2. Ölçeklere ve Alt Boyutlara İlişkin Betimsel İstatistikler

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ve örgütsel etik iklimi ile işgören performansı ölçüm verilerine ilişkin betimsel istatistik analiz sonuçları Tablo 18'de yer almaktadır.

Tablo 18. Ölçeklere ve Alt Boyutlarına İlişkin Betimsel İstatistik Analiz Sonuçları

	N	Minimum	Maksimum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Problem Çözme Yeteneği Genel Ortalama	475	2,13	4,88	3,93	0,37
Aceleci Yaklaşım	475	2,00	5,00	4,06	0,45
Düşünen Yaklaşım	475	2,20	5,00	3,86	0,61
Kaçıngan Yaklaşım	475	2,00	5,00	3,87	0,64
Değerlendirici Yaklaşım	475	1,67	5,00	3,96	0,55
Kendine Güvenli Yaklaşım	475	2,00	5,00	3,82	0,57
Planlı Yaklaşım	475	2,00	5,00	3,91	0,59

Örgütsel Etik İklimi Genel Ortalama	475	2,00	5,00	3,88	0,47
İşgören Performansı Genel Ortalama	475	1,75	5,00	3,80	0,58
Duygusal Zekâ Düzeyi Genel Ortalama	475	2,00	5,00	4,01	0,41
Kendi Duygularını Değerlendirme	475	2,00	5,00	3,82	0,54
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	475	2,00	5,00	4,01	0,52
Duyguların Kullanımı	475	2,00	5,00	4,02	0,69
Duyguların Yönetimi	475	2,00	5,00	4,17	0,51

Notlar:

(i) n=475 Problem Çözme Yeteneği Ölçüm Verileri Cronbach's Alfa=.942, Friedman uyumluluk testi $X^2=1745.102$, $p=.000$

(ii) n=475 Örgütsel Etik İklimi Ölçüm Verileri Cronbach's Alfa=.902, Friedman uyumluluk testi $X^2=305.147$, $p=.000$

(iii) n=475 İşgören Performansı Ölçüm Verileri Cronbach's Alfa=.872, Friedman uyumluluk testi $X^2=16.452$, $p=.000$

(iv) n=475 Duygusal Zekâ Düzeyi Ölçüm Verileri Cronbach's Alfa=.923, Friedman uyumluluk testi $X^2=874.485$, $p=.000$

Problem Çözme Yeteneği ölçüm verileri betimsel istatistik sonuçları incelendiğinde; aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $39,93\pm0,37$ alt boyutları Aceleci Yaklaşım $4,06\pm0,45$ Düşünen Yaklaşım $3,86\pm0,61$ Kaçıngan yaklaşım $3,87\pm0,64$ Değerlendirici Yaklaşım $3,96\pm0,55$ Kendine Güvenli Yaklaşım $3,82\pm0,57$ Planlı Yaklaşım $3,91\pm0,59$ bulunmuştur. Bu bulgu, turizm işletmelerinde görev yapan işgören ve yöneticilerin problem çözme yeteneklerinin yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir.

Örgütsel Etik İklimi ölçüm verileri betimsel istatistik sonuçları incelendiğinde; aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $3,88\pm0,47$ bulunmuştur. Bu bulgu,

turizm işletmelerinde çalışanların örgütsel etik iklimi algı düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

İşgören Performansı ölçüm verileri betimsel istatistik sonuçları incelendiğinde; aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $3,80 \pm 0,58$ bulunmuştur. Bu bulgu, turizm işletmelerinde görev yapan işgören ve yöneticilerin performans düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Duygusal Zekâ Düzeyi ölçüm verileri betimsel istatistik sonuçları incelendiğinde; aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $4,01 \pm 0,41$ alt boyutları ‘Kendi Duygularını Değerlendirme’ $3,82 \pm 0,54$ ‘Başkalarının Duygularını Değerlendirme’ $4,01 \pm 0,52$ ‘Duyguların Kullanımı’ $4,02 \pm 0,69$ ‘Duyguların Yönetimi’ $4,17 \pm 0,51$ bulunmuştur. Bu bulgu, turizm işletmelerinde görev yapan işgören ve yöneticilerin duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Genel olarak problem çözme yeteneği ölçüm verileri ve alt boyutları, örgütsel etik iklimi ölçüm verileri, işgören performansı ölçüm verileri, duygusal zekâ düzeyi ölçüm verileri ve alt boyutlarının standart sapma değerlerinin homojen dağıldığı ve turizm işletmelerinde çalışanlarının anketlere verdikleri cevapların aşırı sapmadan uzak olduğu söylenebilir.

3.2.3. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Basit Korelasyon Analizi İle İncelenmesi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişkiye ait “basit korelasyon” analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 19’da yer almaktadır.

Tablo 19. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ile İşgören Performansı Arasında Basit Korelasyon Analiz Sonuçları

		(Y ₁)	(Y ₂)	(Y ₃)	(Y ₄)
Problem Çözme Yeteneği Genel	Korelasyon		1		
	Anlamlılık				

Ortalama (Y ₁)	N	475			
Örgütsel Etik İklimi	Korelasyon	,668**	1		
Genel Ortalama (Y ₂)	Anlamlılık	0,000			
	N	475	475		
İşgören Performansı	Korelasyon	,210**	,272**	1	
Genel Ortalama (Y ₃)	Anlamlılık	0,000	0,000		
	N	475	475	475	
Duygusal Zekâ	Korelasyon	,646**	,619**	,188**	1
Düzeyi Genel	Anlamlılık	0,000	0,000	0,000	
Ortalama (Y ₄)	N	475	475	475	475

** $p < 0,01$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ile işgören performansı arasındaki anlamlı ilişkiye ait yapılan basit korelasyon analizi sonuçları Tablo 19’da incelendiğinde; problem çözme yeteneği ile örgütsel etik iklimi arasında ($r=+,668$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, problem çözme yeteneği ile işgören performansı arasında ($r=+,210$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, problem çözme yeteneği ile duygusal zekâ düzeyi arasında ($r=+,646$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, örgütsel etik iklimi ile işgören performansı arasında ($r=+,272$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, örgütsel etik iklimi ile duygusal zekâ düzeyi arasında ($r=+,619$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, işgören performansı ile duygusal zekâ düzeyi arasında ($r=+,188$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Genel olarak Pearson momentler çarpımı korelasyon katsayılarının anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güven düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05’ten küçük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H₀= Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ile işgören performansı ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur ($p>,01$).

H_{a3}= Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ile işgören performansı ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p<,01$).

3.2.4. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutları Ortalamaları Arasındaki İlişkinin Basit Korelasyon Analizi İle İncelenmesi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları ortalamaları arasında anlamlı bir ilişkiye ait “basit korelasyon” analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 20’de yer almaktadır.

Tablo 20. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutları Ortalamaları Arasında Basit Korelasyon Analiz Sonuçları

		(Y ₁)	(Y ₂)	(Y ₃)	(Y ₄)
Kendi Duygularını Değerlendirme (Y ₁)	Korelasyon	1			
	Anlamlılık				
	N	475			
Başkalarının Duygularını Değerlendirme (Y ₂)	Korelasyon	,398**	1		
	Anlamlılık	0,000			
	N	475	475		
Duyguların Kullanımı (Y ₃)	Korelasyon	,246**	,301**	1	
	Anlamlılık	0,000	0,000		
	N	475	475	475	
Duyguların Yönetimi (Y ₄)	Korelasyon	,253**	,391**	,502**	1
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,000	
	N	475	475	475	475

** $p<,01$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları ortalamaları arasında anlamlı bir ilişkiye ait yapılan basit korelasyon analizi sonuçları Tablo 20’de incelendiğinde; kendi duygularını değerlendirme ile başkalarının duygularını değerlendirme arasında ($r=+,398$, $p<,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, kendi duygularını değerlendirme ile duyguların kullanımı arasında ($r=+,246$, $p<,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, kendi duygularını değerlendirme ile duyguların yönetimi arasında ($r=+,253$, $p<,01$) pozitif, orta ve

anlamli bir ilişkinin, başkalarının duygularını değerlendirme ile duyguların kullanımı arasında ($r=+,301$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamli bir ilişkinin, başkalarının duygularını değerlendirme ile duyguların yönetimi arasında ($r=+,391$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamli bir ilişkinin, duyguların kullanımı ile duyguların yönetimi arasında ($r=+,502$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamli bir ilişkinin olduğu görölmektedir. Genel olarak Pearson momentler çarpımı korelasyon katsayılarının anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güven düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05'ten küçük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları ortalamaları arasında anlamli bir ilişki yoktur ($p>,01$).

H_{a4} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları ortalamaları arasında anlamli bir ilişki vardır ($p<,01$).

3.2.5. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Problem Çözme Yeteneği Alt Boyutları Ortalamaları Arasındaki İlişkinin Basit Korelasyon Analizi İle İncelenmesi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin problem çözme yeteneği alt boyutları ortalamaları arasında anlamli bir ilişkiye ait “basit korelasyon” analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 21’de yer almaktadır.

Tablo 21. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerin Problem Çözme Yeteneği Alt Boyutları Ortalamaları Arasında Basit Korelasyon Analiz Sonuçları

		(Y ₁)	(Y ₂)	(Y ₃)	(Y ₄)	(Y ₅)	(Y ₆)
Aceleci	Korelasyon	1					
Yaklaşım	Anlamlılık						
(Y ₁)	N	475					
Düşünen	Korelasyon	,387**	1				
Yaklaşım	Anlamlılık	0,000					
(Y ₂)	N	475	475				
Kaçınan	Korelasyon	,212**	,174**	1			
Yaklaşım	Anlamlılık	0,000	0,000				
(Y ₃)	N	475	475	475			

Değerlendirici	Korelasyon	,335**	0,045	,629**	1		
Yaklaşım	Anlamlılık	0,000	0,330	0,000			
(Y ₄)	N	475	475	475	475		
Kendine Güvenli	Korelasyon	,339**	,612**	,112*	,182**	1	
Yaklaşım	Anlamlılık	0,000	0,000	0,015	0,000		
(Y ₅)	N	475	475	475	475	475	
Planlı Yaklaşım	Korelasyon	,300**	,505**	0,072	,110*	,634**	1
(Y ₆)	Anlamlılık	0,000	0,000	0,118	0,016	0,000	
	N	475	475	475	475	475	475

*** p<0,01 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı*

Turizm işletmelerinde görev yapan işgören ve yöneticilerin problem çözme yeteneği alt boyutları ortalamaları arasında anlamlı ilişki olup olmamasına yönelik yapılan basit korelasyon analizi sonuçları Tablo 21’de incelendiğinde; aceleci yaklaşım ile düşünen yaklaşım arasında ($r=+,384$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, aceleci yaklaşım ile kaçınan yaklaşım arasında ($r=+,212$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, aceleci yaklaşım ile değerlendirici yaklaşım arasında ($r=+,335$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, aceleci yaklaşım ile kendine güvenli yaklaşım arasında ($r=+,339$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, aceleci yaklaşım ile planlı yaklaşım arasında ($r=+,300$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, düşünen yaklaşım ile kaçınan yaklaşım arasında ($r=+,174$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, düşünen yaklaşım ile değerlendirici yaklaşım arasında ($r=+,004$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, düşünen yaklaşım ile kendine güvenli yaklaşım arasında ($r=+,612$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, düşünen yaklaşım ile planlı yaklaşım arasında ($r=+,505$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, kaçınan yaklaşım ile değerlendirici yaklaşım arasında ($r=+,629$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, kaçınan yaklaşım ile kendine güvenli yaklaşım arasında ($r=+,112$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, kaçınan yaklaşım ile planlı yaklaşım arasında ($r=+,007$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, değerlendirici yaklaşım ile kendine güvenli yaklaşım arasında ($r=+,182$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, değerlendirici yaklaşım ile planlı yaklaşım arasında ($r=+,110$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin,

kendine güvenli yaklaşım ile planlı yaklaşım arasında ($r=+,634$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Genel olarak Pearson momentler çarpımı korelasyon katsayılarının anlamlılığı incelendiğinde; % 95 düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05'ten küçük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin problem çözme yeteneği alt boyutları ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur ($p>,01$).

H_{a5} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin problem çözme yeteneği alt boyutları ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p<,01$).

3.2.6. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Problem Çözme Yeteneği Alt Boyutları ile Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutları, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Basit Korelasyon Analizi İle İncelenmesi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları ile problem çözme yeteneği alt boyutları, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı arasında anlamlı bir ilişkiye ait “basit korelasyon” analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 22’de yer almaktadır.

Acelecî Yaklaşım ölçüm verileri ile Düşünen Yaklaşım ölçüm verileri arasında ($r=+,740$, $p<0,01$) pozitif, yüksek ve anlamlı bir ilişkinin, Kaçınan Yaklaşım ölçüm verileri arasında ($r=+,472$, $p<0,01$) pozitif, yüksek ve anlamlı bir ilişkinin, Değerlendirici Yaklaşım ölçüm verileri arasında ($r=+,484$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Kendine Güvenli Yaklaşım ölçüm verileri arasında ($r=+,785$, $p<0,01$) pozitif, yüksek ve anlamlı bir ilişkinin, Planlı Yaklaşım ölçüm verileri arasında ($r=+,676$, $p<0,01$) pozitif, yüksek ve anlamlı bir ilişkinin, Örgütsel Etik İklimi ölçüm verileri arasında ($r=+,668$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, İşgören Performansı ölçüm verileri arasında ($r=+,210$,

Tablo 22. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Problem Çözme Yeteneği Alt Boyutları ile Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutları, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Arasında Basit Korelasyon Analiz Sonuçları

		(Y ₁)	(Y ₂)	(Y ₃)	(Y ₄)	(Y ₅)	(Y ₆)	(Y ₇)	(Y ₈)	(Y ₉)	(Y ₁₀)	(Y ₁₁)	(Y ₁₂)	(Y ₁₃)	(Y ₁₄)
Problem Çözme Yeteneği Ölçüm Verileri (Y ₁)	Korelasyon	1													
	Anlamlılık														
Acelecî Yaklaşım Ölçüm Verileri (Y ₂)	Korelasyon	,708**	1												
	Anlamlılık	0,000													
Düşünen Yaklaşım Ölçüm Verileri (Y ₃)	Korelasyon	,740**	,387**	1											
	Anlamlılık	0,000	0,000												
Kaçıngan Yaklaşım Ölçüm Verileri (Y ₄)	Korelasyon	,472**	,212**	,174**	1										
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,000											
Değerlendirici Yaklaşım Ölçüm Verileri (Y ₅)	Korelasyon	,484**	,335**	0,045	,629**	1									
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,330	0,000										
Kendine Güvenli Yaklaşım Ölçüm Verileri (Y ₆)	Korelasyon	,785**	,339**	,612**	,112*	,182**	1								
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,000	0,015	0,000									
Planlı Yaklaşım Ölçüm Verileri (Y ₇)	Korelasyon	,676**	,300**	,505**	0,072	,110*	,634**	1							
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,000	0,118	0,016	0,000								
Örgütsel Etik İklimi Ölçüm Verileri (Y ₈)	Korelasyon	,668**	,404**	,498**	,227**	,291**	,602**	,551**	1						
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000							
İşgören Performansı Ölçüm Verileri (Y ₉)	Korelasyon	,210**	,114*	0,078	,224**	,349**	,137**	0,041	,272**	1					
	Anlamlılık	0,000	0,013	0,091	0,000	0,000	0,003	0,373	0,000						
Duygusal Zekâ Düzeyi Ölçüm Verileri (Y ₁₀)	Korelasyon	,646**	,434**	,479**	,155**	,201**	,561**	,623**	,619**	,188**	1				
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000					
Kendi Duygularını Değerlendirme Ölçüm Verileri (Y ₁₁)	Korelasyon	,431**	,256**	,292**	,194**	,244**	,342**	,386**	,455**	,361**	,646**	1			
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000				
Başkalarının Duygularını Değerlendirme Ölçüm Verileri (Y ₁₂)	Korelasyon	,470**	,337**	,245**	,320**	,345**	,316**	,341**	,478**	,132**	,707**	,398**	1		
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,004	0,000	0,000			
Duyguların Kullanımı Ölçüm Verileri (Y ₁₃)	Korelasyon	,517**	,248**	,529**	,094*	,107*	,619**	,616**	,444**	0,014	,763**	,246**	,301**	1	
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,000	0,040	0,019	0,000	0,000	0,000	0,767	0,000	0,000	0,000		
Duyguların Yönetimi Ölçüm Verileri (Y ₁₄)	Korelasyon	,416**	,430**	,243**	0,086	,173**	,259**	,386**	,397**	,097*	,737**	,253**	,391**	,502**	1
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,000	0,060	0,000	0,000	0,000	0,000	0,034	0,000	0,000	0,000	0,000	

** $p < 0,01$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı ($n=489$)

$p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Duygusal Zekâ Düzeyi ölçüm verileri arasında ($r=+,646$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Kendi Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,431$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Başkalarının Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,470$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Kullanımı ölçüm verileri arasında ($r=+,517$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Yönetimi ölçüm verileri arasında ($r=+,416$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Düşünen Yaklaşım ölçüm verileri ile Kaçınan Yaklaşım ölçüm verileri arasında ($r=+,212$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Değerlendirici Yaklaşım ölçüm verileri arasında ($r=+,335$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Kendine Güvenli Yaklaşım ölçüm verileri arasında ($r=+,339$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Planlı Yaklaşım ölçüm verileri arasında ($r=+,300$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Örgütsel Etik İklimi ölçüm verileri arasında ($r=+,404$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, İşgören Performansı ölçüm verileri arasında ($r=+,114$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Duygusal Zekâ Düzeyi ölçüm verileri arasında ($r=+,434$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Kendi Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,256$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Başkalarının Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,337$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Kullanımı ölçüm verileri arasında ($r=+,248$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Yönetimi ölçüm verileri arasında ($r=+,430$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Kaçınan Yaklaşım ölçüm verileri ile Değerlendirici Yaklaşım ölçüm verileri arasında ($r=+,04$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Kendine Güvenli Yaklaşım ölçüm verileri arasında ($r=+,612$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Planlı Yaklaşım ölçüm verileri arasında ($r=+,505$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Örgütsel Etik İklimi ölçüm verileri arasında ($r=+,498$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, İşgören Performansı ölçüm verileri arasında ($r=+,07$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Duygusal Zekâ Düzeyi ölçüm verileri arasında ($r=+,479$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Kendi

Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,292$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Başkalarının Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,245$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Kullanımı ölçüm verileri arasında ($r=+,529$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Yönetimi ölçüm verileri arasında ($r=+,243$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Kendine Güvenli Yaklaşım ölçüm verileri ile Planlı Yaklaşım ölçüm verileri arasında ($r=+,112$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Örgütsel Etik İklimi ölçüm verileri arasında ($r=+,07$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, İşgören Performansı ölçüm verileri arasında ($r=+,227$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Duygusal Zekâ Düzeyi ölçüm verileri arasında ($r=+,224$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Kendi Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,155$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Başkalarının Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,194$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Kullanımı ölçüm verileri arasında ($r=+,320$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Yönetimi ölçüm verileri arasında ($r=+,07$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Planlı Yaklaşım ölçüm verileri ile Örgütsel Etik İklimi ölçüm verileri arasında ($r=+,291$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, İşgören Performansı ölçüm verileri arasında ($r=+,349$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Duygusal Zekâ Düzeyi ölçüm verileri arasında ($r=+,201$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Kendi Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,244$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Başkalarının Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,345$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Kullanımı ölçüm verileri arasında ($r=+,107$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Yönetimi ölçüm verileri arasında ($r=+,173$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Örgütsel Etik İklimi ölçüm verileri ile İşgören Performansı ölçüm verileri arasında ($r=+,137$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Duygusal Zekâ Düzeyi ölçüm verileri arasında ($r=+,561$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Kendi

Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,342$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Başkalarının Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,316$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Kullanımı ölçüm verileri arasında ($r=+,619$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Yönetimi ölçüm verileri arasında ($r=+,259$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

İşgören Performansı ölçüm verileri ile Duygusal Zekâ Düzeyi ölçüm verileri arasında ($r=+,623$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Kendi Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,386$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Başkalarının Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,341$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Kullanımı ölçüm verileri arasında ($r=+,616$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Yönetimi ölçüm verileri arasında ($r=+,386$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Duygusal Zekâ Düzeyi ölçüm verileri ile ‘Kendi Duygularını Değerlendirme’ ölçüm verileri arasında ($r=+,455$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, ‘Başkalarının Duygularını Değerlendirme’ ölçüm verileri arasında ($r=+,478$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, ‘Duyguların Kullanımı’ ölçüm verileri arasında ($r=+,444$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, ‘Duyguların Yönetimi’ ölçüm verileri arasında ($r=+,397$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

‘Kendi Duygularını Değerlendirme’ ölçüm verileri ile ‘Başkalarının Duygularını Değerlendirme’ ölçüm verileri arasında ($r=+,132$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, ‘Duyguların Kullanımı’ ölçüm verileri arasında ($r=+,001$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, ‘Duyguların Yönetimi’ ölçüm verileri arasında ($r=+,097$, $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

‘Başkalarının Duygularını Değerlendirme’ ölçüm verileri ile ‘Duyguların Kullanımı’ ölçüm verileri arasında ($r=+,301$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, ‘Duyguların Yönetimi’ ölçüm verileri arasında ($r=+,391$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. ‘Duyguların Kullanımı’ ölçüm verileri

Duyguların Yönetimi ölçüm verileri arasında ($r=+.502$, $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Genel olarak Pearson momentler çarpımı korelasyon katsayılarının anlamlılığı incelendiğinde; % 99 güvenirlilik düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.01'den küçük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin problem çözme yeteneği alt boyutları, duygusal zekâ düzeyi alt boyutları, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur ($p>,01$).

H_{a1} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin problem çözme yeteneği alt boyutları, duygusal zekâ düzeyi alt boyutları, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p<,01$).

3.2.7. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutları İle Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Basit Korelasyon Analizi İle İncelenmesi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları ile problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı arasında anlamlı bir ilişkiye ait “basit korelasyon” analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 23'te yer almaktadır.

Tablo 23. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutları ile Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Arasında Basit Korelasyon Analiz Sonuçları

		(Y ₁)	(Y ₂)	(Y ₃)	(Y ₄)	(Y ₅)	(Y ₆)	(Y ₇)
Kendi Duygularını Değerlendirme Ölçüm Verileri (Y ₁)	Korelasyon	1						
	Anlamlılık							
	N	475						
Başkalarının Duygularını Değerlendirme Ölçüm Verileri (Y ₂)	Korelasyon	,398**	1					
	Anlamlılık	0,000						
	N	475	475					
Duyguların Kullanımı Ölçüm Verileri (Y ₃)	Korelasyon	,246**	,301**	1				
	Anlamlılık	0,000	0,000					
	N	475	475	475				
Duyguların Yönetimi Ölçüm Verileri (Y ₄)	Korelasyon	,253**	,391**	,502**	1			
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,000				
	N	475	475	475	475			
Örgütsel Etik İklimi Ölçüm Verileri (Y ₅)	Korelasyon	,455**	,478**	,444**	,397**	1		
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,000	0,000			
	N	475	475	475	475	475		
İşgören Performansı Ölçüm Verileri (Y ₆)	Korelasyon	,361**	,132**	0,014	,097*	,272**	1	
	Anlamlılık	0,000	0,004	0,767	0,034	0,000		
	N	475	475	475	475	475	475	
Problem Çözme Yeteneği Ölçüm Verileri (Y ₇)	Korelasyon	,431**	,470**	,517**	,416**	,668**	,210**	1
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	475	475	475	475	475	475	475

** $p < 0,01$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

Analiz sonuçları Tablo 23’de incelendiğinde; ‘Kendi Duygularını Değerlendirme’ ölçüm verileri ile Başkalarının Duygularını Değerlendirme ölçüm verileri arasında ($r=+,398$ $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Duyguların Kullanımı ölçüm verileri arasında ($r=+,246$ $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, ‘Duyguların Yönetimi’ ölçüm verileri arasında ($r=+,253$ $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Örgütsel Etik İklimi ölçüm verileri arasında ($r=+,455$ $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, İşgören Performansı ölçüm verileri arasında ($r=+,361$ $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Problem Çözme Yeteneği ölçüm verileri arasında ($r=+,431$ $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

‘Başkalarının Duygularını Değerlendirme’ ölçüm verileri ile ‘Duyguların Kullanımı’ ölçüm verileri arasında ($r=+,301$ $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, ‘Duyguların Yönetimi’ ölçüm verileri arasında ($r=+,391$ $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Örgütsel Etik İklimi ölçüm verileri arasında ($r=+,478$ $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, İşgören Performansı ölçüm verileri arasında ($r=+,132$ $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Problem Çözme Yeteneği ölçüm verileri arasında ($r=+,470$ $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

‘Duyguların Kullanımı’ ölçüm verileri ile ‘Duyguların Yönetimi’ ölçüm verileri arasında ($r=+,502$ $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, Örgütsel Etik İklimi ölçüm verileri arasında ($r=+,444$ $p<0,01$) pozitif, yüksek ve anlamlı bir ilişkinin, İşgören Performansı ölçüm verileri arasında ($r=+,001$ $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Problem Çözme Yeteneği ölçüm verileri arasında ($r=+,517$ $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

‘Duyguların Yönetimi’ ölçüm verileri ile Örgütsel Etik İklimi ölçüm verileri arasında ($r=+,397$ $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin, İşgören Performansı ölçüm verileri arasında ($r=+,097$ $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Problem Çözme Yeteneği ölçüm verileri arasında ($r=+,416$ $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Örgütsel Etik İklimi ölçüm verileri ile İşgören Performansı ölçüm verileri arasında ($r=+,272$ $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin, Problem Çözme Yeteneği

ölçüm verileri arasında ($r=+,668$ $p<0,01$) pozitif, orta ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

İşgören Performansı ölçüm verileri ile Problem Çözme Yeteneği ölçüm verileri arasında ($r=+,210$ $p<0,01$) pozitif, düşük ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Genel olarak Pearson momentler çarpımı korelasyon katsayılarının anlamlılığı incelendiğinde; % 99 güvenirlilik düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.01'den küçük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları ile problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur ($p>,01$).

H_{a2} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları ile problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p<,01$).

3.2.8. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin İşgören Performansı Üzerinde; Duygusal Zekâ Düzeyinin, Problem Çözme Yeteneğinin, Örgütsel Etik İkliminin Anlamlı Etkisinin Çoklu Regresyon Analizi İle İncelenmesi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde; duygusal zekâ düzeyinin, problem çözme yeteneğinin, örgütsel etik ikliminin anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 24'te yer almaktadır.

Tablo 24. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin İşgören Performansı Üzerinde; Duygusal Zekâ Düzeyinin, Problem Çözme Yeteneğinin, Örgütsel Etik İkliminin Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	P
Sabit*	2,335	0,290	-	8,042	0,000
Problem Çözme Yeteneği	0,070	0,031	0,045	2,242	0,000
Örgütsel Etik İklimi	0,285	0,077	0,233	3,698	0,000
Duygusal Zekâ Düzeyi	0,121	0,018	0,015	6,883	0,000
R= ,275	$\Delta R^2= ,07$	D.W= 1,56		C.I=23,26	
F ₍₃₋₄₈₅₎ = 12,853	p=,000	Tolerans=,519		V.I.F=2,14	

Tablo 24’te görüldüğü üzere; F testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,00<0,05) regresyon modeli önemlidir [$F_{(3-485)}= 12.853$, $p=,000$]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılabilir.

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon \quad (1)$$

Yukarıdaki tabloda, β_0 parametresinin (sabit) değeri 2,335 ve β_1 parametresinin değeri de ,007 β_2 parametresinin değeri de ,285 β_3 parametresinin değeri de ,121 olduğundan regresyon denklemi (2) aşağıdaki gibidir.

$$\hat{Y} = 2,335 + ,007x_1 + ,285x_2 + ,121x_3 \quad (2)$$

β_0 parametresinin pozitif olması, işgören performansı ile problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi, duygusal zekâ düzeyleri arasında doğru yönlü bir ilişkinin olduğunu, yani bu dört değişkenden birinin artması durumunda diğerinin de artacağını göstermektedir.

β_0 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,00<0,05), β_0 parametresi önemlidir [$t=8.042$, $p=,000$].

β_1 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,00<0,05), β_1 parametresi önemlidir [$t=2.242$, $p=,000$].

β_2 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,00<0,05), β_2 parametresi önemlidir [$t=3.698$, $p=,000$].

β_3 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_3 parametresi önemlidir [$t=6.883$, $p=,000$].

Tabloda yer alan düzeltilmiş ΔR^2 değeri işgören performansı üzerindeki değişimin % 7'sinin problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve duygusal zekâ düzeyi ile açıklanabildiğini göstermektedir. Bütün bulgular birim ve yüzde olarak değerlendirildiğinde;

Turizm sektöründe görev yapan işgören ve yöneticilerin problem çözme yetenekleri; işgören performansı üzerinde % 7 örgütsel etik iklimi % 28,5 ve duygusal zekâ düzeyi % 12,1 oranında etkilidir. Ayrıca % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri 0.05'ten küçük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde; duygusal zekâ düzeyinin, problem çözme yeteneğinin, örgütsel etik ikliminin anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p>,05$).

H_{b3} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde; duygusal zekâ düzeyinin, problem çözme yeteneğinin, örgütsel etik ikliminin anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p<,05$).

3.2.9 Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Problem Çözme Yeteneği Üzerinde; Duygusal Zekâ Düzeyinin, İşgören Performansının, Örgütsel Etik İkliminin Anlamlı Etkisinin Çoklu Regresyon Analizi İle İncelenmesi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin problem çözme yeteneği üzerinde; duygusal zekâ düzeyinin, işgören performansının, örgütsel etik ikliminin anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 25'te yer almaktadır.

Tablo 25. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Problem Çözme Yeteneği Üzerinde; Duygusal Zekâ Düzeyinin, İşgören Performansının, Örgütsel Etik İkliminin Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	P
Sabit*	1,186	0,130	-	9,103	0,000
Örgütsel Etik İklimi Genel Ortalama	0,337	0,032	0,429	10,493	0,000
İşgören Performansı Genel Ortalama	0,114	0,021	0,022	5,450	0,000
Duygusal Zekâ Düzeyi Genel Ortalama	0,344	0,037	0,376	9,398	0,000
R= ,731 ΔR ² = ,532 D.W= 1,54 C.I=23,61					
F ₍₃₋₄₈₅₎ = 180,353 p=,000 Tolerans=,925 V.I.F=1,69					

Tablo 25’te görüldüğü üzere; F testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,00<0,05) regresyon modeli önemlidir [F₍₃₋₄₈₅₎= 180.353, p=,000]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılabilir.

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon \quad (1)$$

Yukarıdaki tabloda, β_0 parametresinin (sabit) değeri 1,186 ve β_1 parametresinin değeri de ,337 β_2 parametresinin değeri de ,114 β_3 parametresinin değeri de ,344 olduğundan regresyon denklemi (2) aşağıdaki gibidir.

$$\hat{Y} = 1,186 + ,337x_1 + ,114x_2 + ,344x_3 \quad (2)$$

β_0 parametresinin pozitif olması, problem çözme yeteneği ile işgören performansı, örgütsel etik iklimi, duygusal zekâ düzeyleri arasında doğru yönlü bir ilişkinin olduğunu, yani bu dört değişkenden birinin artması durumunda diğerinin de artacağını göstermektedir.

β_0 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,00<0,05), β_0 parametresi önemlidir [t=9.103, p=,000].

β_1 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_1 parametresi önemlidir [$t=10.493$, $p=,008$].

β_2 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_2 parametresi önemlidir [$t=5.450$, $p=,000$].

β_3 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_3 parametresi önemlidir [$t=9.398$, $p=,000$].

Tabloda yer alan düzeltilmiş ΔR^2 değeri problem çözme yeteneği üzerindeki değişimin % 53,2'sinin işgören performansı, örgütsel etik iklimi, duygusal zekâ düzeyi ile açıklanabildiğini göstermektedir. Bütün bulgular birim ve yüzde olarak değerlendirildiğinde;

Turizm sektöründe görev yapan işgören ve yöneticilerin problem çözme yeteneği üzerinde; iş performansı % 33,7 örgütsel etik iklimi % 11,4 ve duygusal zekâ düzeyi % 34,4 oranında etkilidir. Ayrıca % 95 güven düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05'ten küçük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin problem çözme yeteneği üzerinde; duygusal zekâ düzeyinin, işgören performansı ve örgütsel etik ikliminin anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p>,05$).

H_{b4} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin problem çözme yeteneği üzerinde; duygusal zekâ düzeyinin, işgören performansı ve örgütsel etik ikliminin anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p<,05$).

3.2.10. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Örgütsel Etik İklimi Üzerinde; Duygusal Zekâ Düzeyinin, İşgören Performansının, Problem Çözme Yeteneğinin Anlamlı Etkisinin Çoklu Regresyon Analizi İle İncelenmesi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin örgütsel etik iklimi üzerinde; duygusal zekâ düzeyinin, işgören performansının, problem çözme yeteneğinin anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 26’da yer almaktadır.

Tablo 26. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Örgütsel Etik İklimi Üzerinde; Duygusal Zekâ Düzeyinin, İşgören Performansının, Problem Çözme Yeteneğinin Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	P
Sabit*	0,261	0,082	-	3,162	0,000
Problem Çözme Yeteneği Genel Ortalama	0,563	0,054	0,442	10,493	0,000
İşgören Performansı Genel Ortalama	0,099	0,027	0,121	3,698	0,000
Duygusal Zekâ Düzeyi Genel Ortalama	0,363	0,049	0,311	7,425	0,000
R= ,722	$\Delta R^2= ,521$		D.W= 1,84		C.I=28,00
F ₍₃₋₄₈₅₎ = 170,615	p=,000		Tolerans=,951 V.I.F=1,74		

Tablo 26’da görüldüğü üzere; F testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,00<0,05) regresyon modeli önemlidir [$F_{(3-485)}= 170.615$, $p=,000$]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılabilir.

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon \quad (1)$$

Yukarıdaki tabloda, β_0 parametresinin (sabit) değeri ,261 ve β_1 parametresinin değeri de ,563 β_2 parametresinin değeri de ,099 β_3 parametresinin değeri de ,363 olduğundan regresyon denklemi (2) aşağıdaki gibidir.

$$\hat{Y} = ,261 + ,563x_1 + ,099x_2 + ,363x_3 \quad (2)$$

β_0 parametresinin pozitif olması, örgütsel etik iklimi ile problem çözme yeteneği, işgören performansı, duygusal zekâ düzeyleri arasında doğru yönlü bir ilişkinin olduğunu, yani bu dört değişkenden birinin artması durumunda diğerinin de artacağını göstermektedir.

β_0 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_0 parametresi önemlidir [$t=3.162$, $p=,000$].

β_1 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_1 parametresi önemlidir [$t=10.493$, $p=,008$].

β_2 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_2 parametresi önemlidir [$t=3.698$, $p=,000$].

β_3 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_3 parametresi önemlidir [$t=7.425$, $p=,000$].

Tabloda yer alan düzeltilmiş ΔR^2 değeri örgütsel etik iklimi üzerindeki değişimin % 52,1'inin işgören performansı, problem çözme yeteneği, duygusal zekâ düzeyi ile açıklanabildiğini göstermektedir. Bütün bulgular birim ve yüzde olarak değerlendirildiğinde;

Turizm sektöründe görev yapan işgören ve yöneticilerin örgütsel iklim üzerinde; problem çözme yeteneği % 56,3 iş performansı % 9,9 ve duygusal zekâ düzeyi % 36,3 oranında etkilidir. Ayrıca % 95 güvenirlilik düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05'ten küçük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin örgütsel etik iklimi üzerinde; duygusal zekâ düzeyinin, işgören performansı, problem çözme yeteneğinin anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\varepsilon$, $p>,05$).

H_{b5} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin örgütsel etik iklimi üzerinde; duygusal zekâ düzeyinin, işgören performansı, problem çözme yeteneğinin anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\varepsilon$, $p<,05$).

3.2.11. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi Üzerinde; Örgütsel Etik İkliminin, İşgören Performansının, Problem Çözme Yeteneğinin Anlamlı Etkisinin Çoklu Regresyon Analizi İle İncelenmesi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi üzerinde; örgütsel etik ikliminin, işgören performansının ve problem çözme yeteneğinin anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 27’de yer almaktadır.

Tablo 27. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi Üzerinde; Örgütsel Etik İkliminin, İşgören Performansının, Problem Çözme Yeteneğinin Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit*	1,065	0,155	-	6,850	0,000
Problem Çözme Yeteneği Genel Ortalama	0,459	0,049	0,420	9,398	0,000
İşgören Performansı Genel Ortalama	0,106	0,024	0,008	4,364	0,000
Örgütsel Etik İklimi Genel Ortalama	0,289	0,039	0,337	7,425	0,000
R= ,694	$\Delta R^2= ,481$	D.W= 1,51		C.I=16,42	
F ₍₃₋₄₈₅₎ = 145,664	p=,000	Tolerans=,924		V.I.F=1,87	

Tablo 27’de görüldüğü üzere; F testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,00<0,05) regresyon modeli önemlidir [F₍₃₋₄₈₅₎= 145.664, p=,000]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılabilir.

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \epsilon \quad (1)$$

Yukarıdaki tabloda, β_0 parametresinin (sabit) değeri 1,065 ve β_1 parametresinin değeri de ,459 β_2 parametresinin değeri de ,106 β_3 parametresinin değeri de ,289 olduğundan regresyon denklemi (2) aşağıdaki gibidir.

$$\hat{Y} = 1,065 + 0,459x_1 + 0,106x_2 + 0,289x_3 \quad (2)$$

β_0 parametresinin pozitif olması, duygusal zekâ düzeyi ile problem çözme yeteneği, işgören performansı, örgütsel etik iklim arasında doğru yönlü bir ilişkinin olduğunu, yani bu dört değişkenden birinin artması durumunda diğerinin de artacağını göstermektedir.

β_0 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_0 parametresi önemlidir [$t=6.850$, $p=,026$].

β_1 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_1 parametresi önemlidir [$t=9.398$ $p=,000$].

β_2 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_2 parametresi önemlidir [$t=4.364$, $p=,000$].

β_3 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_3 parametresi önemlidir [$t=7.425$, $p=,000$].

Tabloda yer alan düzeltilmiş ΔR^2 değeri duygusal zekâ düzeyi üzerindeki değişimin % 48,1'inin örgütsel etik iklimi, işgören performansı ve problem çözme yeteneği ile açıklanabildiğini göstermektedir. Bütün bulgular birim ve yüzde olarak değerlendirildiğinde;

Turizm sektöründe görev yapan işgören ve yöneticilerin duygusal zekâ düzeyi üzerinde; problem çözme yeteneği % 45,9 çalışan performansı % 10,6 ve örgütsel etik iklimi % 28,9 oranında etkilidir. Ayrıca % 95 güvenirlilik düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05'ten küçük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi üzerinde; örgütsel etik ikliminin, işgören performansı, problem çözme yeteneğinin anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p>,05$).

H_b = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi üzerinde; örgütsel etik ikliminin, işgören performansı, problem çözme yeteneğinin anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+\epsilon$, $p<,05$).

3.2.12. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin İşgören Performansı Üzerinde Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutlarının Anlamlı Etkisinin Çoklu Regresyon Analizi İle İncelenmesi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde duygusal zekâ düzeyi alt boyutlarının anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 28’de yer almaktadır.

Tablo 28. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin İşgören Performansı Üzerinde Duygusal Zekâ Düzeyi Alt Boyutlarının Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit*	2,394	0,255	-	9,400	0,000
Kendi Duygularını Değerlendirme	0,405	0,050	0,380	8,074	0,000
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	0,115	0,054	0,005	2,102	0,000
Duyguların Kullanımı	0,119	0,042	0,143	2,869	0,004
Duyguların Yönetimi	0,186	0,059	0,075	3,153	0,000
R= ,382 ΔR ² = ,146 D.W= 1,65 C.I=23,41					
F ₍₄₋₄₈₄₎ = 20,071 p=,000 Tolerans=,821 V.I.F=1,46					

Tablo 28’de görüldüğü üzere; F testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,00<0,05) regresyon modeli önemlidir [F₍₄₋₄₈₄₎= 20.071, p=,000]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılabilir.

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \varepsilon \quad (1)$$

Yukarıdaki tabloda, β_0 parametresinin (sabit) değeri ,034 ve β_1 parametresinin değeri de ,405 β_2 parametresinin değeri de ,115 β_3 parametresinin değeri ,119 β_4 parametresinin değeri de ,186 olduğundan regresyon denklemi (2) aşağıdaki gibidir.

$$\hat{Y} = 2,394 + ,405x_1 + ,115x_2 + ,119x_3 + ,186x_4 \quad (2)$$

β_0 parametresinin pozitif olması, işgören performansı ile duygusal zekâ düzeyi alt boyutları “Kendi Duygularını Değerlendirme, Başkalarının Duygularını Değerlendirme, Duyguların Kullanımı, Duyguların Yönetimi” arasında doğru yönlü

bir ilişkinin olduğunu, yani bu beş değişkenden birinin artması durumunda diğerinin de artacağını göstermektedir.

β_0 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_0 parametresi önemlidir [$t=9.400$, $p=,858$].

β_1 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_1 parametresi önemlidir [$t=8.074$, $p=,014$].

β_2 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_2 parametresi önemlidir [$t=2.102$, $p=,000$].

β_3 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_3 parametresi önemlidir [$t=2.869$, $p=,000$].

β_4 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_4 parametresi önemlidir [$t=3.153$, $p=,000$].

Tabloda yer alan düzeltilmiş ΔR^2 değeri işgören performansı üzerindeki değişimin % 14,6'sının duygusal zekâ düzeyi alt boyutları “Kendi Duygularını Değerlendirme, Başkalarının Duygularını Değerlendirme, Duyguların Kullanımı, Duyguların Yönetimi” ile açıklanabildiğini göstermektedir. Bütün bulgular birim ve yüzde olarak değerlendirildiğinde;

Turizm sektöründe çalışan ve yöneticilerinin ‘Kendi Duygularını Değerlendirmeleri’ işgören performansı üzerinde % 40,5; ‘Baskalarının Duygularını Değerlendirme’ % 11,5; ‘Duyguların Kullanımı’ % 11,9 ve ‘Duyguların Yönetimi’ % 18,6 oranında etkilidir. Ayrıca % 95 güvenirlilik düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05'ten küçük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde duygusal zekâ düzeyi alt boyutlarının anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+ b_4X_4+\epsilon$, $p>,05$).

H_{b7} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde duygusal zekâ düzeyi alt boyutlarının anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+ b_4X_4+\epsilon$, $p<,05$).

3.2.13. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin İşgören Performansı Üzerinde Problem Çözme Yeteneği Alt Boyutlarının Anlamlı Etkisinin Çoklu Regresyon Analizi İle İncelenmesi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde problem çözme yeteneği alt boyutlarının anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 29’da yer almaktadır.

Tablo 29. Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin İşgören Performansı Üzerinde; Problem Çözme Yeteneği Alt Boyutlarının Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit*	2,244	0,278	-	8,081	0,000
Aceleci Yaklaşım	0,143	0,064	0,034	2,238	0,000
Düşünen Yaklaşım	0,150	0,056	0,053	2,669	0,000
Kaçıngan Yaklaşım	0,104	0,052	0,005	2,012	0,000
Değerlendirici Yaklaşım	0,367	0,063	0,351	5,844	0,000
Kendine Güvenli Yaklaşım	0,104	0,014	0,103	7,338	0,000
Planlı Yaklaşım	0,177	0,055	-0,079	3,195	0,000
R= ,364	$\Delta R^2= ,121$	D.W= 1,71	C.I=28,91		
F ₍₄₋₄₈₂₎ = 11,918	p=,000	Tolerans=,737	V.I.F=2,15		

Tablo 29’da görüldüğü üzere; F testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,00<0,05) regresyon modeli önemlidir [$F_{(4-482)}= 11.918$, $p=,000$]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılabilir.

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + \varepsilon \quad (1)$$

Yukarıdaki tabloda, β_0 parametresinin (sabit) değeri 2,244 ve β_1 parametresinin değeri de ,143 β_2 parametresinin değeri de ,150 β_3 parametresinin değeri ,104 β_4 parametresinin değeri ,367 β_5 parametresinin değeri ,104 ve β_6 parametresinin değeri de ,177 olduğundan regresyon denklemi (2) aşağıdaki gibidir.

$$\hat{Y} = 2,244 + 1,143x_1 + 1,150x_2 + 1,104x_3 + 1,367x_4 + 1,104x_5 + 1,177x_6 \quad (2)$$

β_0 parametresinin pozitif olması, işgören performansı ile problem çözme yeteneği alt boyutları “Aceleci Yaklaşım, Düşünen Yaklaşım, Kaçıngan Yaklaşım, Değerlendirici Yaklaşım, Kendine Güvenli Yaklaşım, Planlı Yaklaşım” arasında doğru yönlü bir ilişkinin olduğunu, yani bu yedi değişkenden birinin artması durumunda diğerinin de artacağını göstermektedir.

β_0 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05’ten büyük olduğundan (0,00<0,05), β_0 parametresi önemli değildir [t=8.081, p=,000].

β_1 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05’ten büyük olduğundan (0,00<0,05), β_1 parametresi önemli değildir [t=2.238, p=,000].

β_2 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,00<0,05), β_2 parametresi önemlidir [t=2.669, p=,000].

β_3 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05’ten büyük olduğundan (0,00<0,05), β_3 parametresi önemli değildir [t=2.012, p=,000].

β_4 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,00<0,05), β_4 parametresi önemlidir [t=5.844, p=,000].

β_5 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,00<0,05), β_5 parametresi önemlidir [t=7.338, p=,000].

β_6 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,00<0,05), β_6 parametresi önemlidir [t=3.195, p=,000].

Tabloda yer alan düzeltilmiş ΔR^2 değeri işgören performansı üzerindeki değişimin % 12,1’inin problem çözme yeteneği alt boyutları “Aceleci Yaklaşım, Düşünen Yaklaşım, Kaçıngan Yaklaşım, Değerlendirici Yaklaşım, Kendine Güvenli Yaklaşım, Planlı Yaklaşım” ile açıklanabildiğini göstermektedir. Bütün bulgular birim ve yüzde olarak değerlendirildiğinde;

Turizm sektöründe görev yapan işgören ve yöneticilerin aceleci yaklaşım işgören performansı üzerinde; aceleci yaklaşım % 14,3 düşünen yaklaşım % 15,0 kaçıngan yaklaşım % 10,4, değerlendirici yaklaşım % 36,7, kendine güvenli yaklaşım % 10,4 ve planlı yaklaşım % 17,7 oranında etkilidir. Ayrıca % 95 güvenirlik düzeyinde p

anlamlılık değeri, 0.05'ten küçük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde problem çözme yeteneği alt boyutlarının anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+b_4X_4+b_5X_5+ b_6X_6+\epsilon$, $p>,05$).

H_{a13} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde problem çözme yeteneği alt boyutlarının anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+b_4X_4+ b_5X_5+b_6X_6+\epsilon$, $p<,05$).

3.2.14. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Cinsiyet Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi İle Analizi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin cinsiyet değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklem t testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 30'da yer almaktadır.

Tablo 30. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Cinsiyet Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analiz Sonuçları

		N	$\bar{X}$	S	Sd	t	p
Problem Çözme Yeteneği Genel Ortalama	Kadın	191	3,94	0,36	473	,550	,583
	Erkek	284	3,92	0,38	422,797		
Örgütsel Etik İklimi Genel Ortalama	Kadın	191	3,91	0,47	473	1,153	,250
	Erkek	284	3,86	0,48	412,537		
İşgören Performansı Genel Ortalama	Kadın	191	3,77	0,59	473	,979	,328
	Erkek	284	3,82	0,57	396,070		
Duygusal Zekâ Genel Ortalama	Kadın	191	4,04	0,39	473	1,269	,205
	Erkek	284	3,99	0,41	419,724		

* $p<0,05$ anlamlılık değeri

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin cinsiyet değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı algı düzeyleri ortalamalarına ilişkin bağımsız örneklem t testi analiz sonuçları incelenmiştir. Buna göre; problem çözme yeteneği ölçüm verileri [$t_{473}=0.550$, $p>0.05$] örgütsel etik iklimi ölçüm verileri [$t_{473}=1.153$, $p>0.05$] çalışan performansı ölçüm verileri [$t_{473}=0.979$, $p>0.05$] duygusal zekâ ölçüm verileri [$t_{473}=1.269$, $p>0.05$] cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Genel olarak t testi anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güvenirlik düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05'ten büyük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez reddedilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin cinsiyet değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1-\mu_2=0$).

H_{c1} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin cinsiyet değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1-\mu_2\neq 0$).

3.2.15. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Yaş Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin yaş değişkenine göre duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 31'de yer almaktadır.

Tablo 31. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Yaş Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

		N	$\bar{X}$	S	Sd	F	P
Problem Çözme Yeteneği Genel Ortalama	18-24 Yaş	166	3,92	0,38	4-470	1,300	,269
	25-32 Yaş	123	3,96	0,35			
	33-41 Yaş	93	3,95	0,35			
	42-50 Yaş	60	3,83	0,41			
	51 Yaş ve Üzeri	33	3,92	0,34			
Örgütsel Etik İklimi Genel Ortalama	18-24 Yaş	166	3,84	0,46	4-470	1,899	,109
	25-32 Yaş	123	3,93	0,44			
	33-41 Yaş	93	3,92	0,45			
	42-50 Yaş	60	3,78	0,59			
	51 Yaş ve Üzeri	33	3,98	0,46			
İşgören Performansı Genel Ortalama	18-24 Yaş	166	3,80	0,59	4-470	,667	,615
	25-32 Yaş	123	3,83	0,63			
	33-41 Yaş	93	3,83	0,54			
	42-50 Yaş	60	3,73	0,56			
	51 Yaş ve Üzeri	33	3,69	0,44			
Duygusal Zekâ Düzeyi Genel Ortalama	18-24 Yaş	166	4,03	0,39	4-470	3,383**	,010*
	25-32 Yaş	123	4,08	0,40			
	33-41 Yaş	93	3,96	0,34			
	42-50 Yaş	60	3,87	0,49			
	51 Yaş ve Üzeri	33	3,98	0,44			

* $p < 0,05$ anlamlılık değeri

**Tukey HSD 25-32 ile 51 yaş ve üzeri

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin yaş değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri ortalamalarına ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçları incelendiğinde; problem çözme yeteneği ölçüm verileri [$F_{(4-470)}=1.300$, $p>0.05$] örgütsel etik iklimi ölçüm verileri [$F_{(4-470)}=1.899$, $p>0.05$] işgören performansı ölçüm verileri [$F_{(4-470)}=.667$, $p>0.05$] yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Öte yandan duygusal zekâ ölçüm verileri [$F_{(4-470)}=3.383$, $p<0.05$] yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Çoklu kıyaslamaya olanak tanıyan Tukey HSD testi sonuçlarına göre anlamlı farklılığın 25-32 yaş grubu ile 51 yaş ve üzeri yaş grubundan kaynaklandığı gözlenmiştir. Betimsel istatistikler incelendiğinde, 25-32 yaş grubu lehine bir artış söz konusudur. Genel olarak F testi anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güvenirlilik düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05'ten büyük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez reddedilmiştir. Duygusal zekâ düzeyi ölçüm verilerinde ise sıfır (null) hipotezi red edilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin yaş değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1-\mu_2=0$).

H_{c2} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin yaş değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1-\mu_2\neq 0$).

3.2.16. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Eğitim Düzeyi Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin eğitim düzeyi değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 32'de yer almaktadır.

Tablo 32. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Eğitim Düzeyi Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

		N	$\bar{X}$	S	Sd	F	P
Problem Çözme Yeteneği Genel Ortalama	İlköğretim	31	3,99	0,30			
	Lise	101	3,85	0,37			
	Ön Lisans	60	3,96	0,38	4-470	2,289	,059
	Lisans	218	3,92	0,37			
	Lisansüstü	65	4,01	0,39			
Örgütsel Etik İklimi Genel Ortalama	İlköğretim	31	3,97	0,41			
	Lise	101	3,82	0,54			
	Ön Lisans	60	3,94	0,46	4-470	1,536	,191
	Lisans	218	3,85	0,46			
	Lisansüstü	65	3,96	0,46			
İşgören Performansı Genel Ortalama	İlköğretim	31	3,81	0,59			
	Lise	101	3,73	0,50			
	Ön Lisans	60	3,87	0,58	4-470	,591	,670
	Lisans	218	3,81	0,59			
	Lisansüstü	65	3,78	0,66			
Duygusal Zekâ Düzeyi Genel Ortalama	İlköğretim	31	3,95	0,40			
	Lise	101	3,90	0,44			
	Ön Lisans	60	3,98	0,35	4-470	4,375**	,002*
	Lisans	218	4,03	0,40			
	Lisansüstü	65	4,16	0,39			

* $p < 0,05$ anlamlılık değeri

**Tukey HSD İlköğretim-Lisansüstü

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin eğitim düzeyi değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören

performansı düzeyleri ortalamalarına ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçları incelenmiştir. Buna göre; problem çözme yeteneği ölçüm verileri [$F_{(4-470)}=2.289$, $p>0.05$] örgütsel etik iklimi ölçüm verileri [$F_{(4-470)}=1.536$, $p>0.05$] işgören performansı ölçüm verileri [$F_{(4-470)}=.591$, $p>0.05$] eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Öte yandan duygusal zekâ ölçüm verileri [$F_{(4-470)}=4.375$, $p<0.05$] eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Çoklu mukayeseye imkan tanıyan Tukey HSD testi sonuçlarına göre anlamlı farklılığın ilköğretim-lisansüstü eğitim düzeyi grubundan kaynaklandığı gözlenmiştir. Betimsel istatistikler incelendiğinde lisansüstü eğitim düzeyi grubu lehine bir artış söz konusudur. Genel olarak F testi anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güvenirlik düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05'ten büyük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir. Duygusal zekâ düzeyi ölçüm verilerinde ise sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin eğitim düzeyi değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1-\mu_2=0$).

H_{c3} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin eğitim düzeyi değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1-\mu_2\neq 0$).

3.2.17. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Çalışılan Sektör Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerin çalışılan sektör değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 33'te yer almaktadır.

Tablo 33. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Çalışılan Sektör Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

		N	$\bar{X}$	S	Sd	F	p
Problem Çözme Yeteneği Genel Ortalama	Otel (Yerli Zincir)	37	3,94	0,32	3-470	1,115	0,347
	Otel (Yabancı Zincir)	32	4,02	0,35			
	Otel (Ulusal)	33	3,91	0,31			
	Otel (Uluslararası)	30	4,01	0,35			
	Seyahat Acentası (Yerli Zincir)	63	3,89	0,45			
	Seyahat Acentası (Yabancı Zincir)	41	3,97	0,28			
	Seyahat Acentası (Ulusal)	57	3,87	0,35			
	Seyahat Acentası (Uluslararası)	50	3,94	0,38			
	Restoran (Yerli Zincir)	34	3,83	0,38			
	Restoran (Yabancı Zincir)	30	3,97	0,48			
	Restoran (Ulusal)	36	3,83	0,38			
	Restoran (Uluslararası)	32	3,97	0,36			
Örgütsel Etik İklimi Genel Ortalama	Otel (Yerli Zincir)	37	3,89	0,43	3-470	,848	0,592
	Otel (Yabancı Zincir)	32	3,97	0,51			
	Otel (Ulusal)	33	3,88	0,46			
	Otel (Uluslararası)	30	3,94	0,49			
	Seyahat Acentası (Yerli Zincir)	63	3,88	0,53			
	Seyahat Acentası (Yabancı Zincir)	41	3,93	0,42			
	Seyahat Acentası (Ulusal)	57	3,84	0,44			
	Seyahat Acentası (Uluslararası)	50	3,91	0,52			
	Restoran (Yerli Zincir)	34	3,80	0,47			
	Restoran (Yabancı Zincir)	30	3,90	0,54			
	Restoran (Ulusal)	36	3,74	0,42			
	Restoran (Uluslararası)	32	3,90	0,40			
İşgören Performansı Genel Ortalama	Otel (Yerli Zincir)	37	3,63	0,61	3-470	1,905**	0,037*
	Otel (Yabancı Zincir)	32	4,02	0,56			
	Otel (Ulusal)	33	3,72	0,49			
	Otel (Uluslararası)	30	4,05	0,47			
	Seyahat Acentası (Yerli Zincir)	63	3,63	0,66			
	Seyahat Acentası (Yabancı Zincir)	41	3,93	0,50			
	Seyahat Acentası (Ulusal)	57	3,76	0,50			
	Seyahat Acentası (Uluslararası)	50	3,80	0,47			
	Restoran (Yerli Zincir)	34	3,77	0,67			
	Restoran (Yabancı Zincir)	30	3,84	0,72			
	Restoran (Ulusal)	36	3,74	0,67			
	Restoran (Uluslararası)	32	3,80	0,49			
Duygusal Zekâ Düzeyi Genel Ortalama	Otel (Yerli Zincir)	37	4,01	0,47	3-470	,585	0,842
	Otel (Yabancı Zincir)	32	4,11	0,32			
	Otel (Ulusal)	33	3,98	0,35			
	Otel (Uluslararası)	30	4,05	0,44			
	Seyahat Acentası (Yerli Zincir)	63	3,98	0,52			
	Seyahat Acentası (Yabancı Zincir)	41	4,04	0,35			
	Seyahat Acentası (Ulusal)	57	3,97	0,36			
	Seyahat Acentası (Uluslararası)	50	4,03	0,39			
	Restoran (Yerli Zincir)	34	3,94	0,35			
	Restoran (Yabancı Zincir)	30	4,02	0,43			
	Restoran (Ulusal)	36	3,93	0,36			
	Restoran (Uluslararası)	32	4,02	0,43			

* $p < 0,05$ anlamlılık değeri

** Tukey HSD Otel (Yerli Zincir) ile Otel (Yabancı Zincir)

- ** Tukey HSD Otel (Ulusal) ile Otel (Uluslararası)
- ** Tukey HSD Seyahat Acentası (Yerli Zincir) ile Seyahat Acentası (Yabancı Zincir)
- ** Tukey HSD Seyahat Acentası (Ulusal) ile Seyahat Acentası (Uluslararası)
- ** Tukey HSD Restoran (Yerli Zincir) ile Restoran (Yabancı Zincir)
- ** Tukey HSD Restoran (Ulusal) ile Restoran (Uluslararası)
- ** Tukey HSD Otel (Yerli Zincir) ile Seyahat Acentası (Uluslararası)
- ** Tukey HSD Restoran (Yerli Zincir) ile Otel (Uluslararası)

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin çalışılan sektör değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri ortalamalarına ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçları incelenmiştir. Buna göre; problem çözme yeteneği ölçüm verileri [$F_{(3-470)}=1.115$, $p>0.05$] örgütsel etik iklimi ölçüm verileri [$F_{(3-470)}=.848$, $p>0.05$] duygusal zekâ düzeyi ölçüm verileri [$F_{(3-470)}=.585$, $p>0.05$] çalışılan sektör değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Öte yandan işgören performansı ölçüm verileri [$F_{(3-470)}=1.905$, $p<0.05$] çalışılan sektör değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Çoklu mukayeseye olanak sağlayan Tukey HSD testi sonuçlarına göre anlamlı farklılığın; Otel (Yerli Zincir) ile Otel (Yabancı Zincir); Otel (Ulusal) ile Otel (Uluslararası); Seyahat Acentası (Yerli Zincir) ile Seyahat Acentası (Yabancı Zincir); Seyahat Acentası (Ulusal) ile Seyahat Acentası (Uluslararası); Restoran (Yerli Zincir) ile Restoran (Yabancı Zincir); Restoran (Ulusal) ile Restoran (Uluslararası); Otel (Yerli Zincir) ile Seyahat Acentası (Uluslararası); Restoran (Yerli Zincir) ile Otel (Uluslararası) grubundan kaynaklandığı gözlenmiştir. Betimsel istatistikler incelendiğinde; uluslararası ve yabancı zincir otel, restoran ve seyahat acentaları lehine bir artış söz konusudur. Genel olarak F testi anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güvenirlilik düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05'ten büyük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez reddedilmiştir. İşgören performansı ölçüm verilerinde ise sıfır (null) hipotezi red edilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin çalışılan sektör değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1-\mu_2=0$).

H_{c4} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin çalışılan sektör değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1 - \mu_2 \neq 0$).

3.2.18. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Pozisyon Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Turizm işletmelerinde görev yapanların pozisyon değişkenine göre duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 34'te yer almaktadır.

Tablo 34. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Çalışılan Pozisyon Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

		N	$\bar{X}$	S	Sd	F	P
Problem Çözme Yeteneği Genel Ortalama	Müdür	48	3,92	0,34			
	Sorumlu/Şef	116	3,97	0,39	2-472	1,257	,285
	Çalışan	311	3,91	0,37			
Örgütsel Etik İklimi Genel Ortalama	Müdür	48	3,87	0,40			
	Sorumlu/Şef	116	3,91	0,47	2-472	0,348	,706
	Çalışan	311	3,87	0,48			
İşgören Performansı Genel Ortalama	Müdür	48	3,72	0,65			
	Sorumlu/Şef	116	3,83	0,60	2-472	0,568	,567
	Çalışan	311	3,80	0,56			
Duygusal Zekâ Düzeyi Genel Ortalama	Müdür	48	4,06	0,31			
	Sorumlu/Şef	116	4,04	0,40	2-472	1,020	,361
	Çalışan	311	3,99	0,42			

* $p < 0,05$ anlamlılık değeri

Turizm işletmelerinde görev yapanların pozisyon değişkenine göre duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri ortalamalarına ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçları incelenmiştir. Buna göre; problem çözme yeteneği ölçüm verileri [$F_{(2-472)}=1.257$, $p>0.05$] örgütsel

etik iklimi ölçüm verileri [$F_{(2-472)}=.348$, $p>0.05$] çalışan performansı ölçüm verileri [$F_{(2-472)}=.568$, $p>0.05$] duygusal zekâ ölçüm verileri [$F_{(2-472)}= 1.020$, $p>0.05$] çalışılan pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Genel olarak F testi anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güvenirlilik düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05'ten büyük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez reddedilmiştir.

H_0 = Turizm işletmelerinde görev yapanların pozisyon değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1-\mu_2=0$).

H_{c5} = Turizm işletmelerinde görev yapanların pozisyon değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1-\mu_2\neq 0$).

3.2.19. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Çalışma Süresi Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin çalışma süresi değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 35'te yer almaktadır.

Tablo 35. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Çalışma Süresi Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

		N	$\bar{X}$	S	Sd	F	P
Problem Çözme Yeteneği Genel Ortalama	5 Yılda az	208	3,91	0,36	3-471	1,138	,333
	6-10 Yıl	103	3,95	0,39			
	11-15 Yıl	107	3,96	0,35			
	16 Yıl ve Üzeri	57	3,86	0,40			
Örgütsel Etik İklimi Genel Ortalama	5 Yılda az	208	3,87	0,47	3-471	3,485**	,016*
	6-10 Yıl	103	3,83	0,48			
	11-15 Yıl	107	4,00	0,43			
	16 Yıl ve Üzeri	57	3,78	0,50			
İşgören Performansı Genel Ortalama	5 Yılda az	208	3,75	0,53	3-471	4,956***	,002*
	6-10 Yıl	103	3,75	0,57			
	11-15 Yıl	107	3,98	0,65			
	16 Yıl ve Üzeri	57	3,69	0,57			
Duygusal Zekâ Düzeyi Genel Ortalama	5 Yılda az	208	4,00	0,38	3-471	3,081****	,027*
	6-10 Yıl	103	4,01	0,39			
	11-15 Yıl	107	4,08	0,45			
	16 Yıl ve Üzeri	57	3,89	0,42			

* $p < 0,05$ anlamlılık değeri

**Tukey HSD 5 Yılda az ile 11-15 Yıl

***Tukey HSD 6-10 Yıl ile 16 Yıl ve Üzeri

****Tukey HSD 11-15 Yıl ile 16 Yıl ve Üzeri

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin çalışma süresi değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri ortalamalarına ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçları incelendiğinde; problem çözme yeteneği ölçüm verileri [$F_{(3-471)}=1.138$, $p>0.05$] çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Öte yandan örgütsel etik iklimi ölçüm verileri [$F_{(3-471)}=3.485$, $p<0.05$] işgören performansı ölçüm verileri [$F_{(3-471)}=4.956$, $p<0.05$] duygusal zekâ düzeyi ölçüm verileri [$F_{(3-471)}= 3.081$, $p<0.05$] çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Çoklu mukayeseye olanak tanıyan Tukey HSD testi sonuçlarına göre; örgütsel etik iklimi ölçüm verilerinde anlamlı farklılığın 5 yıldan az ile 11-15 yıl çalışma süresi grubundan kaynaklandığı gözlenmiştir. Betimsel istatistikler incelendiğinde; 11-15

yıl çalışma süresi grubu lehine bir artış söz konusudur. İşgören performansı ölçüm verilerinde anlamlı farklılığın 6-10 yıl ile 16 yıl ve üzeri çalışma süresi grubundan kaynaklandığı gözlenmiştir. Betimsel istatistikler incelendiğinde; 6-10 yıl çalışma süresi grubu lehine bir artış söz konusudur. Duygusal zekâ düzeyi ölçüm verilerinde anlamlı farklılığın 11-15 yıl ile 16 yıl ve üzeri çalışma süresi grubundan kaynaklandığı gözlenmiştir. Betimsel istatistikler incelendiğinde; 11-15 yıl çalışma süresi grubu lehine bir artış söz konusudur. Genel olarak F testi anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güvenirlik düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05'ten büyük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez reddedilmiştir. Öte yandan örgütsel etik iklimi, işgören performansı ve duygusal zekâ düzeyi ölçüm verilerinde ise sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin çalışma süresi değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1 - \mu_2 = 0$).

H_{c6} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin çalışma süresi değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1 - \mu_2 \neq 0$).

3.2.20. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Turizm Eğitimi Alıp Almama Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analiz Sonuçları

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin turizm eğitim alıp almama değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklem t testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 36'da yer almaktadır.

Tablo 36. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Turizm Eğitimi Alıp Almama Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analiz Sonuçları

		N	$\bar{X}$	S	Sd	t	P
Problem Çözme Yeteneği	Evet	212	3,94	0,37	473	,574	,566
Genel Ortalama	Hayır	263	3,92	0,37	455,104		
Örgütsel Etik İklimi Genel	Evet	212	3,92	0,46	473	1,541	,124
Ortalama	Hayır	263	3,85	0,48	460,583		
İşgören Performansı Genel	Evet	212	3,81	0,62	473	,552	,581
Ortalama	Hayır	263	3,78	0,54	423,924		
Duygusal Zekâ Düzeyi Genel	Evet	212	4,06	0,38	473	2,408	,016*
Ortalama	Hayır	263	3,97	0,42	468,583		

* $p < 0,05$ anlamlılık değeri

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin turizm eğitimi alıp almama değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri ortalamalarına ilişkin bağımsız örneklem t testi analiz sonuçları incelendiğinde; problem çözme yeteneği ölçüm verileri [$t_{473}=,574$, $p>0.05$] örgütsel etik iklimi ölçüm verileri [$t_{473}=1.541$, $p>0.05$] işgören performansı ölçüm verileri [$t_{473}=,552$, $p>0.05$] çalışan ve yöneticilerin turizm eğitim alıp almama değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Öte yandan duygusal zekâ düzeyi ölçüm verileri [$t_{473}=2.408$, $p<0.05$] çalışan ve yöneticilerin turizm eğitim alıp almama değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Genel olarak t testi anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güvenirlilik düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05'ten büyük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez reddedilmiştir. Duygusal zekâ düzeyi ölçüm verilerinde ise sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin turizm eğitim alıp almama değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1 - \mu_2 = 0$).

H_{c7} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin turizm eğitim alıp almama değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1 - \mu_2 \neq 0$).

3.2.21. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Turizm Mezunu Olup Olmama Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklemeler T Testi Analiz Sonuçları

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin turizm mezunu olup olmama değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklemeler t testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 37’de yer almaktadır.

Tablo 37. Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği, Örgütsel Etik İklimi ve İşgören Performansı Ortalamalarının Turizm Mezunu Olup Olmama Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklemeler T Testi Analiz Sonuçları

		N	$\bar{X}$	S	Sd	T	P
Problem Çözme Yeteneği Genel Ortalama	Evet	190	3,94	0,38	473	,597	,551
	Hayır	285	3,92	0,37	399,899		
Örgütsel Etik İklimi Genel Ortalama	Evet	190	3,87	0,49	473	,441	,659
	Hayır	285	3,89	0,47	392,499		
İşgören Performansı Genel Ortalama	Evet	190	3,78	0,56	473	,567	,571
	Hayır	285	3,81	0,59	422,953		
Duygusal Zekâ Düzeyi Genel Ortalama	Evet	190	4,00	0,41	473	,421	,674
	Hayır	285	4,01	0,41	404,589		

* $p < 0,05$ anlamlılık değeri

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin turizm mezunu olup olmama değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri ortalamalarına ilişkin bağımsız örneklemeler t testi analiz sonuçları incelendiğinde; problem çözme yeteneği ölçüm verileri [$t_{473}=.597$, $p > 0.05$] örgütsel etik iklimi ölçüm verileri [$t_{473}=.441$, $p > 0.05$] işgören performansı ölçüm verileri [$t_{473}=.567$, $p > 0.05$] duygusal zekâ düzeyi ölçüm verileri [$t_{473}=.421$, $p > 0.05$] çalışanların ve yöneticilerin turizm mezunu olup olmama değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

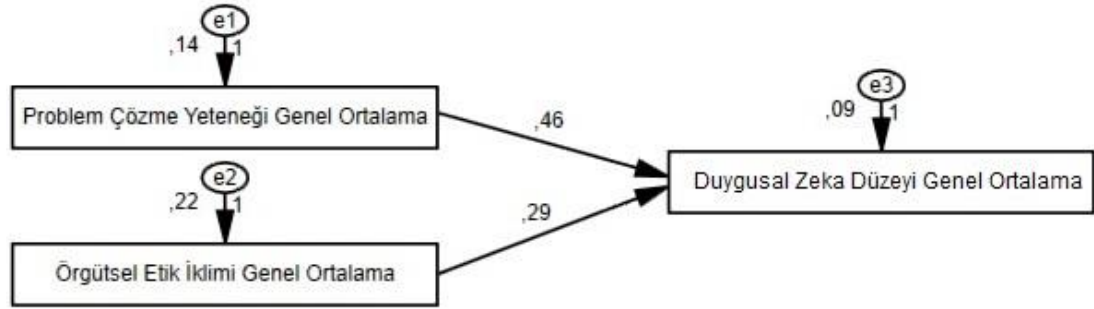
Genel olarak t testi anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güvenirlilik düzeyinde p anlamlılık değeri, 0.05’ten büyük bulunmuştur. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez reddedilmiştir.

H_0 = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin turizm mezunu olup olmama değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1 - \mu_2 = 0$).

H_{c8} = Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin turizm mezunu olup olmama değişkenine göre; duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1 - \mu_2 \neq 0$).

3.2.22. İşgören Performansının, Turizm İşletmeleri Çalışan ve Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği İle Örgütsel Etik İklimi Arasındaki İlişkide Aracılık Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi

İşgören performansı, turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ile örgütsel etik iklimi arasındaki ilişkide aracılık etkisini ölçmek üzere, Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç kademeli regresyon analizi, doğrudan ve dolaylı etkileri birlikte görebilmek için iki farklı yapısal eşitlik modeli ile test edilmiştir. Baron ve Kenny, bir aracılık etkisinden söz edebilmesi için üç farklı varsayımın olması gerektiğini savunmaktadır. Bunlar: (1) Bağımsız değişken (Problem Çözme Yeteneği ve Örgütsel Etik İklimi) bağımlı değişkeni (Duygusal Zekâ Düzeyi) etkilemelidir (2) Bağımsız değişken (Problem Çözme Yeteneği ve Örgütsel Etik İklimi) aracı değişkeni (İşgören Performansı) etkilemelidir (3) Aracı değişken (İşgören Performansı) ikinci aşamadaki regresyon analizi eklendiğinde, bağımsız değişkenin (Problem Çözme Yeteneği ve Örgütsel Etik İklimi) bağımlı değişkene (İşgören Performansı) etkisi azalırken, ara değişkenin (İşgören Performansı) de bağımlı değişken (Duygusal Zekâ Düzeyi) üzerinde anlamlı bir etkisi olmalıdır. Söz konusu etkileri ölçmek amacıyla iki farklı model kurulmuştur.



Şekil 27. İşgören Performansının Aracılık Etkisine Dair Model I Test Sonuçları

Modeller kurulmadan önce, kullanılan ölçeklerin geçerliliğini sınamak amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Tablo 6, Tablo 8, Tablo 10 ve Tablo 12’de doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına bakıldığında, ölçeklerin sınanan yapılarının doğrulandığı görülmüştür.

Model testi sonucu ortaya çıkan uyum indeksleri, modelin uygun bulunabilir değerler arasında olduğunu ispat etmektedir ($\Delta X^2=,159$; $df=1$; goodness of fit index (GFI)=.96; comparative fit index (CFI)=.95; root mean square error of approximation (RMSEA)=.04). Problem çözme yeteneği ve örgütsel etik iklimi değişkeninden duygusal zekâ düzeyine giden yollara ait standardize edilmiş beta, standart hata ve anlamlılık değerleri Tablo 40’ta verilmiştir. Bulgulara göre, problem çözme yeteneği ve örgütsel etik iklimi, duygusal zekâ düzeyi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

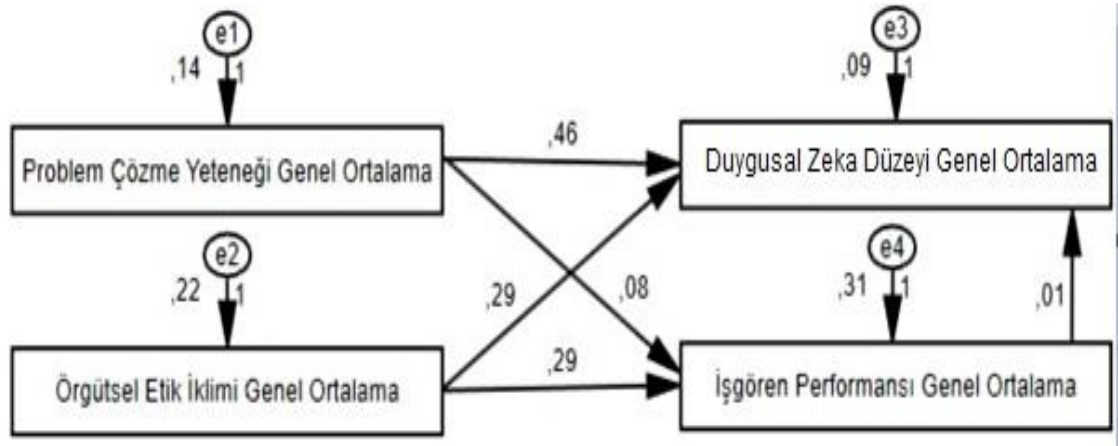
Tablo 40. Model I Yol Katsayıları Analiz Sonuçları

Yol	Standardize β	Standart Hata	P
Problem Çözme Yeteneği→ Duygusal Zekâ Düzeyi	.46	0.49	.00
Örgütsel Etik İklimi → Duygusal Zekâ Düzeyi	.29	0.38	.00

* $p<0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

İkinci modelde duygusal zekâ düzeyi bağımlı, problem çözme yeteneği ve örgütsel etik iklimi bağımsız ve işgören performansı ise aracı değişken olarak ele alınmıştır. Böylelikle, Baron ve Kenny’nin belirttiği diğer varsayımların varlığı da araştırılmıştır. Modelin ortaya çıkan uyum indeksleri, , modelin uygun bulunabilir

değerler arasında olduğunu ispat etmektedir ($\Delta X^2=.160$; $df=1$; goodness of fit index (GFI)=.95; comparative fit index (CFI)=.98; root mean square error of approximation (RMSEA)=.03). Problem çözme yeteneği ve örgütsel etik iklimi değişkeninden duygusal zekâ düzeyine giden yollara ait standartlaştırılmış beta, standart hata ve anlamlılık değerleri Tablo 41’de verilmiştir. Şekil 28’de gösterilen modelde belirtilen yollara ait standartlaştırılmış beta, standart hata ve anlamlılık değerleri Tablo 41’de gösterildiği gibidir.



Şekil 28. İşgören Performansının Aracılık Etkisine Dair Model II Test Sonuçları

Elde edilen bulgulara göre, problem çözme yeteneği ve örgütsel etik iklimi değişkenleri, anlamlı olarak işgören performansını etkilemekte, işgören performansı da anlamlı olarak duygusal zekâ düzeyine etki etmektedir ($\beta=.01$, $p<0.05$). Bahsi geçen etkiler haricinde, işgören performansının modele eklenmesiyle problem çözme yeteneği ($\beta=.46$, $p>0.05$) örgütsel etik iklimi ($\beta=.29$, $p<0.05$) etkileri, duygusal zekâ düzeyi üzerinde anlamsızlaşmıştır. Buna göre, problem çözme yeteneği ve örgütsel etik iklimi değişkenleri de duygusal zekâ düzeyi üzerindeki etkisinde işgören performansı aracı değişken rolüne sahiptir.

Tablo 41. Model II Yol Katsayıları Analiz Sonuçları

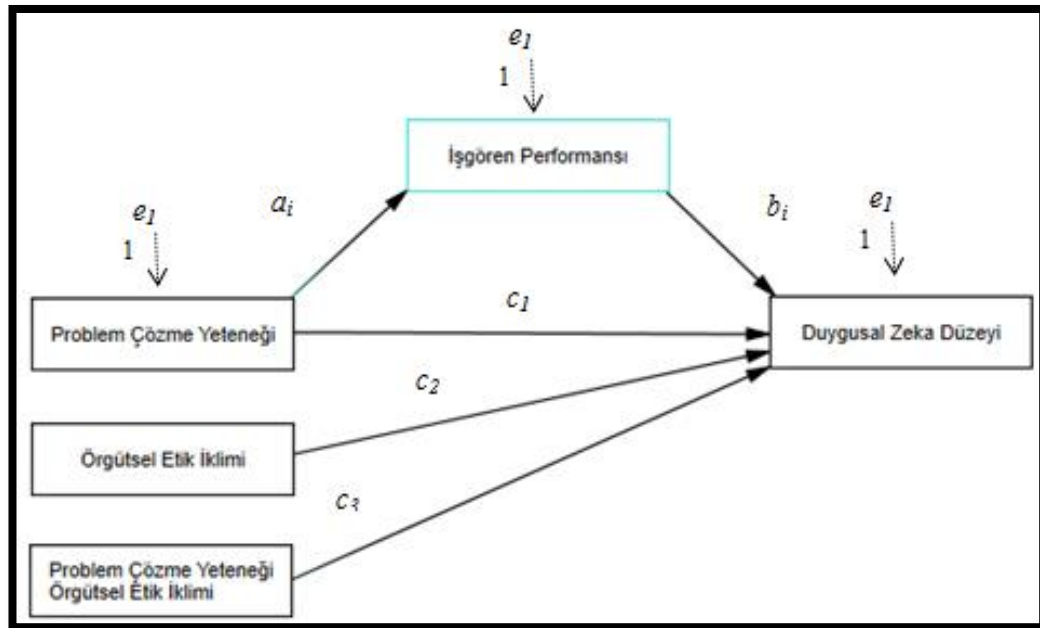
Yol	Standardize β	Standart Hata	P
Problem Çözme Yeteneği → Duygusal Zekâ Düzeyi	.46	0.27	.19
Örgütsel Etik İklimi → Duygusal Zekâ Düzeyi	.29	0.17	.16
Örgütsel Etik İklimi → İşgören Performansı	.29	0.03	.00
İşgören Performansı → Duygusal Zekâ Düzeyi	.01	0.00	.00
Problem Çözme Yeteneği → İşgören Performansı	.08	0.03	.00

* $p < 0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

Bu bulgular ışığında sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_0 = İşgören performansı, turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ile örgütsel etik iklimi arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahip değildir ($p > ,05$).

H_{d1} = İşgören performansı, turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ile örgütsel etik iklimi arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahiptir ($p < ,05$).

**Şekil 29.** Araştırmanın İstatistiksel / Sonuç Modeli

*Problem Çözme Yeteneğinin, Duygusal Zekâ Düzeyinden İşgören Performansına Dolaylı Etkisi; İşgören Performansı= $a_i b_i$

*Problem Çözme Yeteneğinin, Duygusal Zekâ Düzeyinden İşgören Performansına Koşullu Doğrudan Etkisi; Duygusal Zekâ Düzeyi= c_1+c_3 +Örgütsel Etik İklimi

Araştırmanın sonuç modelinde de görüldüğü gibi, araştırmada yapılan analizler sonucunda, duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı değişkenlerinin birbiriyle pozitif ve anlamlı olarak ilişki olduğu görülmüştür. Duygusal zekâ düzeyi arttıkça, problem çözme yeteneği de artmakta, örgütsel etik iklimi de artmakta ve işgören performansı da aynı doğrultuda yükselmektedir. Ayrıca, işgören performansında meydana gelen artış, turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi üzerinde anlamlı ve pozitif etkiler yaratmaktadır.

3.3. BULGULARIN GENEL OLARAK DEĞERLENDİRMESİ

Bu araştırma, İstanbul'da yer alan turizm işletmesi çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri, örgütsel etik iklimi ve işgören performansları arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda, turizm işletmelerinde görev yapan işgören ve yöneticilerin duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri, örgütsel etik iklimi ve işgören performansları arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler olduğu ortaya konulmuştur. Araştırmaya göre, turizm işletmesi çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyleri arttıkça problem çözme yetenekleri de artmakta, örgütün sahip olduğu örgütsel etik iklimi daha olumlu algılanmakta ve buna paralel olarak çalışan ve yöneticilerin işgören performansları yükselmektedir.

Araştırmada duygusal zekâ düzeyi ile problem çözme yeteneği arasında pozitif, yüksek ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Duygusal zekâ düzeyi arttıkça problem çözme yeteneğinin arttığını literatürde daha önce yapılmış olan çalışmalar da destekler niteliktedir (Yılmaz Karabulutlu, Yılmaz ve Yurttaş, 2011; İşmen, 2001; Augusto Landa vd., 2007; Cholowski ve Chan, 2004; Kaya, 2005; Yalın ve Sözen, 2015). Bu iki değişken arasındaki ilişki açısından çalışmanın sonuçları literatür ile uyushmaktadır.

Araştırmada duygusal zekâ düzeyi ile işgören performansı arasında pozitif, yüksek ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Literatür incelendiğinde; Amerikan Eğitim ve Gelişim Derneği, duygusal zekânın yöneticilerin uluslararası alanda iyi performans göstermelerini sağladığını ve iş performansı ile doğrudan ilişkisi olduğunu tespit etmiştir (Prado, Torres ve Torres, 2015: 816). Duygusal zekâ iş performansı ilişkisini araştıran başka bir araştırmada, iki kavram arasında güçlü bir ilişki olduğunu ortaya konulmuş ve duygusal zekâ seviyesi yüksek bireylerin iş performanslarının da yüksek olduğu sonucuna varılmıştır (Joseph ve Newman, 2010). Bir başka çalışmada duygusal zekâ, uyum ve hizmet performansı arasındaki ilişkiler araştırılmış, mevcut çalışmada duygusal zekâ temel bir kişilik özelliği olarak tanımlanmış ve hizmet performansını olumlu yönde etkilediği sonucuna varılmıştır (Prentice ve King, 2013). Duygusal zekânın iş performansı ile ilişkisinin araştırıldığı bir çalışmada duygusal zekânın görev performansı ile olan ilişkisi ve iki boyut arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, ‘Kendini Duygusal Açıdan Değerlendirme’ ve ‘Duygunun Düzenlenmesi’ boyutları görev performansı ile ilişkidir (Bozionelos ve Singh, 2017). Bir başka araştırmada da, duygusal zekânın işgörenin iş yaşamındaki performansına olumlu etkileri olduğu tespit edilmiştir (Onay, 2011). Bu açıdan, elde edilen sonuçların literatür ile uyumlu olduğu görülmektedir.

Duygusal zekânın işgören performansı ilişkileri incelendiğinde, pek çok araştırma iki kavramın pozitif yönlü olarak birbiriyle ilişkili olduğunu gösterirken, iki kavram arasında ilişki olmadığını savunan araştırmalar da mevcuttur. İnce vd. (2015), yapmış oldukları araştırmada, duygusal zekânın bazı alt boyutlarının işgören performansı ile ilişkili olduğunu belirlerken, bazı alt boyutlarının ise işgören performansı ile herhangi bir ilişkisi olmadığına rastlamıştır. Aynı şekilde, Gürbüz ve Yüksel (2008)’in yapmış oldukları çalışmanın sonuçlarına göre de, duygusal zekâ ile işgören performansı arasında herhangi bir anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır.

Araştırmada duygusal zekâ düzeyi ile örgütsel etik iklimi arasında pozitif, yüksek ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Literatürde daha önce yapılmış çalışmalar da bunu destekler niteliktedir. Karabük’te bir kamu kuruluşunda çalışanlar üzerine yapılan bir araştırmaya göre, duygusal zekâ düzeyi yüksek olan çalışanların

örgüt ikliminde olumlu davranışlar sergiledikleri ve böylelikle örgütün başarısını arttırmaya katkı sağladıkları sonucuna varılmıştır (Yılmaz, Fidan ve Yıldırım, 2014).

Araştırmaya göre, turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyi alt boyutları ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Kişinin ‘Kendi Duygularını Değerlendirme’ alt boyutu ile ‘Başkalarının Duygularını Değerlendirme’ alt boyutu arasında pozitif, yüksek ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Buradan hareketle, kendi duygularını anlayabilen, analiz edebilen ve yönlendirebilen kişilerin başkalarının duygularını anlama, analiz etme ve yönetebilme konusunda da başarılı oldukları söylenebilir. Duygusal zekânın diğer iki alt boyutu olan ‘Duygularını Değerlendirme’ ile ‘Duyguların Kullanımı’ arasında pozitif, yüksek ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buradan yola çıkılarak, kendi duygularını değerlendirebilen kişilerin aynı zamanda da duygularını doğru bir şekilde kullanabileceğini söyleyebilmek mümkündür. Duygusal zekânın alt boyutları itibariyle, iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile ilişkisinin hemşireler üzerine araştırıldığı çalışmada, duygusal zekâ iş tatmini ile anlamlı ve pozitif ilişkili bulunmuştur. Araştırmada duygusal zekânın alt boyutlarından biri olan “Diğerlerini Duygusal Değerlendirme” alt boyutunun iş tatmini veya örgütsel bağlılık ile herhangi bir ilişkisi tespit edilemezken “Kendini Duygusal Değerlendirme” alt boyutunun baskın bir şekilde ilişkili olduğu bulgulanmıştır. Ayrıca araştırma sonucunda; iş tatmininin, duygusal zekâ ile örgütsel bağlılık arasında arabulucu rolü üstlendiği de tespit edilmiştir (Güleryüz vd., 2008). Ankara’da yapılan bir araştırmada duygusal zekâ ile iş doyumu ilişkisi araştırılmış, iki değişken birbiriyle anlamlı ve pozitif yönde ilişkili bulunmuştur. Ayrıca iş doyumu ve örgütsel bağlılık arasında da olumlu ilişki vardır. İş doyumunun duygusal zekânın "Duygunun Düzenlenmesi" alt boyutu ile ilişkili olduğu tespit edilse de, "Duygu Kullanımı" diğer duygusal boyutlarla ilişkili değildir. “Başkalarının Duygularını Değerlendirme”nin iş tatmini veya örgütsel bağlılık ile herhangi bir ilişkisi olmadığı ancak, "Kendini Duygusal Değerlendirme”nin belirgin bir ilişkisi olduğu bulgulanmıştır. Araştırma sonucunda, iş doyumunun duygusal zekâ ile örgütsel bağlılık arasındaki arabulucu rolü olduğu da saptanmıştır (Güleryüz vd., 2008).

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin problem çözme yeteneği alt boyutları ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Aceleci yaklaşım, düşünen yaklaşım, değerlendirici yaklaşım, kendine güvenli yaklaşım ve planlı yaklaşım arasında her birinin bir diğeriyle pozitif, anlamlı, orta ve yüksek ilişkiler bulunmuştur. Mortaş ve Safran (2010)'ın yapmış olduğu araştırmada da problem çözmenin bu altı boyutu ele alınmış ve aralarındaki ilişkiler analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda problem çözmenin alt boyutlarının birbirleriyle ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bu açıdan yapılan araştırmanın sonuçları literatür ile paralellik göstermektedir.

Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin işgören performansı üzerinde; duygusal zekâ düzeyinin, problem çözme yeteneğinin, örgütsel etik ikliminin anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre, turizm işletmelerinde görev yapan çalışan ve yöneticilerin işgören performansı bir birim arttığında, problem çözme yetenekleri 0,6 birim, örgütsel etik iklimi 0,3 birim duygusal zekâ düzeyleri 0,8 birim artmaktadır. Ayrıca, turizm sektöründe çalışanlarının problem çözme yetenekleri işgören performansı üzerinde % 59,7 örgütsel etik iklimi % 22,5 ve duygusal zekâ düzeyi % 84,2 oranında etkilidir. Buradan hareketle, turizm işletmelerinde görev yapan işgören ve yöneticilerin duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri, örgütsel etik iklimi algılamaları ve işgören performansı düzeyleri arasında anlamlı etkiler olduğu sonucuna varılmıştır.

Araştırmada elde edilen bulgulara göre; problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı arasındaki ilişkilerde yaş değişkeni ile anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak, turizm işletmesi çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri ile yaşları arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda 25-32 yaş grubunun duygusal zekâ düzeyleri 51 yaş ve üzeri yaş grubuna göre daha yüksek bulunmuştur. Nancy (2009), Gürol (2008) ve Öztürk (2006)'ün de çalışmalarında yaş değişkeni ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmamıştır. Sevindik vd. (2012), üniversite öğrencileri ile yapmış oldukları araştırmada, 20 yaş ve altında olanların daha düşük duygusal zekâ seviyelerine sahip oldukları gözlemlenmişse de; alanda çok fazla çalışma yaşın duygusal zekâyı etkileyen bir değişken olmadığını belirtmektedir. Benzer şekilde, Yalın ve Sözen (2015)'in gıda ve tekstil sektöründe

Çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ve problem çözme yetenekleri arasındaki ilişkileri tespit etmek üzere yapmış oldukları çalışmada, yaş değişkeni anlamlı bir fark yaratmamıştır. Adsız (2016: 96) ise duygusal zekâ düzeyinin ileriki yaşlarda daha etkili olduğunu, bireylerin daha etkili kararlar verebildiğini savunmaktadır.

Araştırmada elde edilen bulgulara göre, problem çözme yeteneği ile yaş arasında anlamlı bir fark tespit edilemezken literatürde yer alan bazı araştırmalar problem çözme yeteneği ile yaş arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Yöneticilerin problem çözme becerileri ile yaşları arasındaki ilişkiyi araştıran  r c  ve Safran (2002), yaş düzeyi arttıkça problem çözme becerilerinin de artacağını savunmaktadır. Ancak, Mortaş ve Safran (2010)'ın yapmış oldukları bir araştırmada, yaşı çok genç olan ve yaşı çok büyük olan yöneticilerin problem çözme konusunda başarı gösteremedikleri, orta yaş yöneticilerin önemli düzeyde problem çözebildikleri gözlenmiştir.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, ele alınan değişkenler arasındaki ilişkilerde pozisyon değişkeni ile anlamlı bir fark bulunamamıştır. Yöneticilerin problem çözme yetenekleri ile çalıştıkları kurumdaki pozisyonları arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar da mevcuttur. Bazı araştırmacılar, çalışanların işletmedeki pozisyonları yükseldikçe problem çözme becerilerinin de arttığını savunmaktadır (Mortaş ve Safran 2010, Asunakutlu ve Safran, 2003). Benzer şekilde, bir işletmede görev yapan yönetici pozisyonuna sahip olan ve olmayan çalışanlar üzerine yapılan bir araştırmada, yönetici konumunda olan ve olmayanlar arasında problem çözme becerisi bakımından anlamlı bir fark bulunamamıştır (Abaan ve Altıntoprak, 2005). Bu açıdan değerlendirildiğinde çalışmanın sonuçları literatür ile uyumludur.

Babaoğlan (2010: 122), okul yöneticileri üzerine yapmış olduğu araştırmada yönetimde üst pozisyonlara çıkıldıkça duygusal zekâ düzeyinin yükseldiğini bulgulamıştır. Turanlı (2007), yöneticilerin kendilerini duygusal zekâ açısından nasıl değerlendireceklerini ve çalışanların yöneticilerini nasıl değerlendireceklerini ölçmek amacıyla ve önemli farklar olabileceğini düşünerek bir araştırma yapmış, ancak yapılan araştırmada, duygusal zekâ değerlendirme açısından yöneticiler ile çalışanlar arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Bu doğrultuda, araştırma sonuçları

Babaoğlu (2010)'ın yapmış olduğu araştırma sonuçları ile uyumluluk göstermezken, Turanlı (2007)'nin yapmış olduğu araştırmanın sonuçları ile uyumaktadır.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, değişkenler arasındaki ilişkilerde kıdem değişkeni ile anlamlı farklar tespit edilmiştir. Yapılan çalışmada turizm çalışanlarının problem çözme yetenekleri ile çalışma süreleri arasında bir ilişkiye rastlanmazken, örgütsel etik iklimi ile çalışma süresi değişkeni arasında anlamlı farklar tespit edilmiştir. 11-15 yıl arasında çalışma süresine sahip olan çalışanların 5 yıldan az çalışma süresine sahip olan çalışanlara göre örgütsel etik iklim algıları yüksektir. Bu durum, çalışanın işletmede geçirdiği süre arttıkça işletmenin ahlaki kriterlerini, etik kurallarını daha çok benimseyip adapte olmasıyla ilişkilendirilebilir. Araştırmada 6-10 yıl çalışma tecrübesine sahip çalışanların 16 yıl ve üzeri çalışma tecrübesine sahip olanlara oranla işgören performanslarının yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu durumu işgörenin iş hayatında yeni olduğu yıllarda daha yüksek performans sergileyerek terfi imkanı yakalamak istemelerinden kaynaklanabileceği düşünülebilir. Yapılan bir tez çalışmasında, araştırmaya katılanların işletmedeki kıdemleri ile duygusal zekâ düzeyi alt boyutları arasında anlamlı bir farka rastlanmamıştır (Esba, 2009). Bir başka araştırmada, duygusal zekâ ile problem çözme arasında kıdem yönünden bir farklılık gözlenmemiştir (Yalın ve Sözen, 2015). Ancak, Mortaş ve Safran tarafından yapılan bir araştırmada, yöneticilerin yöneticilik tecrübeleri arttıkça problem çözme başarılarının da arttığı tespit edilmiştir (Mortaş ve Safran, 2010).

Araştırmada elde edilen bulgulara göre, analiz edilen değişkenler arasındaki ilişkilerde cinsiyet değişkeni ile anlamlı bir fark bulunamamıştır. Esba (2009), yöneticilerin duygusal zekâlarının örgüt kültürü üzerine etkisini araştırdığı tez çalışmasında, yöneticilerin duygusal zekâ düzeyleri ile kadın ya da erkek olmaları açısından herhangi bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Yalın ve Sözen (2015) tarafından yapılan başka bir araştırmada da yine çalışanların duygusal zekâ ve problem çözmeleri arasında cinsiyet yönünden anlamlı bir fark bulunamamıştır. Karaca vd. (2016)'nin yaptıkları araştırmada, problem çözme becerisi ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Ancak öğrenciler üzerine yapmış olduğu çalışmasında Yaralı ve Özkan (2016), kızların problem çözme yeteneklerinin erkeklere kıyasla daha yüksek seviyelerde olduğunu saptamıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, eğitim düzeyi arttıkça duygusal zekâ düzeyi de artmaktadır. Gürbüz ve Yüksel (2008)'in farklı sektörlerde çalışan işgörenler üzerine yapmış oldukları araştırmada eğitim seviyesi yükseldikçe, duygusal zekâ düzeyinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. DZ'nin eğitim yoluyla geliştirebileceği konusunda pek çok araştırma da bulunmaktadır. Bu anlamda değerlendirildiğinde, araştırmanın sonuçları literatür ile uyum göstermektedir.

Yapılan araştırmada eğitim düzeyi ile problem çözme yeteneği arasında ilişki bulunamamıştır. Literatürde eğitim düzeyinin problem çözme üzerinde etkili olduğunu gösteren araştırmalar bulunmaktadır. Mortaş ve Safran (2010), yöneticiler üzerine yapmış oldukları araştırmada, yüksek lisans mezunu olan yöneticilerin problem çözme konusunda daha başarısız olduklarını ortaya koymuşlardır. Bunun sebepleri araştırıldığında, yüksek lisans mezunu yöneticilerin sektör konusunda tecrübesiz oldukları, uzmanlık alanlarının farklı olduğu gibi sebepleri olduğu görülmüştür.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, analiz edilen değişkenlerden duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ve örgütsel etik iklimi ile çalışılan sektör değişkeni ile anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Otel işletmesi, yiyecek-içecek işletmesi ya da seyahat acentası çalışanı ve yöneticilerinin çalışmış oldukları bu farklı turizm sektörlerine göre duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri, örgütsel etik iklimi algıları farklılaşmamaktadır. Bunun sebebinin de, araştırma kapsamında seçilen işletmelerin İstanbul'un en iyi işletmeleri olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Nitekim araştırmada 5 yıldızlı oteller, 1. sınıf restoranlar ve A grubu seyahat acentaları ele alınmıştır. Ancak, araştırmada uluslararası ve uluslararası zincir işletmelerde çalışanların işgören performanslarının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bunun sebebi olarak, uluslararası zincir işletmelerin uluslararası ölçekte ayakta kalabilmek, büyümek ve rekabet edebilmek için performans değerlendirme kriterlerini daha yüksek tutmaları, çalışanlarından daha yüksek performans beklemeleri ve bu doğrultuda işgörenlerin daha yüksek performans sergiledikleri düşünülebilir.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, analiz edilen değişkenler arasındaki ilişkilerde turizme ilişkin hizmet içi eğitim alıp almama değişkeni ile anlamlı farklar

tespit edilmiştir. Araştırmaya konu turizm işletmelerinde çalışanlardan turizme ilişkin hizmet içi eğitim alanların duygusal zekâ düzeyi, eğitim almayanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca, analiz edilen değişkenler arasındaki ilişkilerde turizm mezunu olup olmama değişkeni ile de anlamlı bir fark bulunamamıştır. Nitekim turizm eğitimi alıp almama değişkeni ile benzer olan turizm mezunu olup olmama değişkeni çalışanlar ve yöneticiler arasında araştırılan değişkenler açısından herhangi bir farklılık söz konusu değildir.



SONUÇ

Bu araştırma, duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla İstanbul'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel, 1. sınıf restoran ve A grubu seyahat acentasında çeşitli pozisyonda çalışan işgörenlerle ve çeşitli kademede çalışan yöneticilerle yapılmıştır.

Araştırma planlanırken teorik açıdan kendi duygularının farkında olan, başkalarının duygularını anlayabilen ve yönetebilen bireylerin işletmede karşılaştıkları problemleri de etkin bir biçimde çözebileceklerini, bu durumun gerek işgören gerekse yöneticilerin örgütün etik atmosferini daha olumlu algılamalarını sağlayacağını ve işgörenin sergilemiş olduğu performansın da buna bağlı olarak yüksek olacağı ve işgören performansındaki artışın duygusal zekâ düzeyine, problem çözme yeteneğine ve olumlu etik iklim algısına yardımcı olacağı sonucuna ulaşılabacağı beklenmiştir.

Araştırmanın birinci bölümünde duygusal zekâ ile problem çözme kavramları üzerinde durulmuş, geniş perspektifte bu iki kavram tüm yönleriyle ve birbiriyle olan ilişkisi bakımından incelenmiştir. Literatür, bu iki kavramın birbiriyle pozitif yönde ilişkili olduğunu söylemektedir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular da literatürü desteklemiştir.

Araştırmanın ikinci bölümünde örgütsel etik iklimi ile işgören performansı kavramları hem kavramsal açıdan incelenmiş hem de araştırmada aralarındaki ilişkiler test edilmiştir. Yurt içinde ve yurt dışında yapılmış uygulamalı çalışmalar kavramların olumlu yönde ilişkili olduğunu ortaya koyarken yapılan araştırma da literatürle bu anlamda uyumluluk göstermiştir.

Araştırma, duygusal zekâ düzeyleri yüksek işgören ve yöneticilere sahip olmanın bir işletmenin yoğun rekabet koşullarında ayakta kalmasında ne denli önem taşıdığını göstermiştir. Yöneticilerin bu konuyla ilgili farkındalığa sahip olmaları ve özellikle insan kaynakları yöneticilerinin işe alım süreçlerinde IQ'dan çok EQ testlerine önem vermeleri gerekliliğini ortaya koymuştur. Yine örgütün etik anlamda olumlu bir

iklime sahip olmalarını sağlamak işgörenlerin görevi olduğundan bu konuda kendilerine büyük görev düşmektedir. Araştırma sonuçları göstermiştir ki, duygusal zekâ düzeyleri ve problem çözme yetenekleri yüksek olan işgörenlerin etik iklim algıları da yükselmekte ve bu durum işgören performansının artmasına olumlu yönde etki etmektedir.

Araştırmada, işgören performansının aracı değişken olduğu görülmektedir. İşgören performansı yüksek olan çalışan, duygularını daha iyi yönetebileceğinden duygusal zekâsını daha çok kullanabilecek, problemlere daha etkin çözümler getirebilecek ve bu sayede işletmede daha olumlu bir örgütsel etik iklim yaratılacaktır. İşgören performansı örgütlerin başarısında önemli rol oynamaktadır. Değişimin çok hızlı yaşandığı günümüz dünyasında işletmelerin fark yaratabilmeleri ve rekabet ortamında üstünlük sağlayabilmelerine olanak tanıyacak en önemli faktör, özellikle hizmet işletmesi olan turizm işletmelerinde yetenekli çalışanların işletmede tutulması ve örgütün amaçları doğrultusunda en iyi şekilde yararlanılabilmesidir.

Araştırmada, işgörenlerin duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri, örgütsel etik iklimi, işgören performansları arasındaki ilişki, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, ait oldukları işletmenin türü, işletmedeki pozisyonu, kıdem durumu arasındaki ilişkiler yönünden incelenmiş, aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir;

- Araştırmaya katılan turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerin yaş gruplarının en büyük kısmını 18-24 yaş aralığındaki bireylerin oluşturduğu sadece % 6'sını 51 yaş ve üzeri yaş grubunun oluşturduğu görülmektedir. Buradan, turizm sektörünün dinamik yapısı, uzun mesai saatleri, düşük ücret seviyeleri gibi sebeplerden dolayı daha çok genç nüfusun turizm işletmelerinde çalışmayı tercih ettiği çıkarımında bulunulabilir.
- Araştırmada kapsamında ulaşılmış olan 475 turizm işletmesi çalışan ve yöneticisinin % 40'ını kadınlar oluştururken % 60'ını erkeklerin oluşturması, turizm sektöründe vardiyalı çalışma gibi çalışma sistemlerinin uygulanmasına bağlı olarak kadınlar tarafından daha az tercih edilen bir sektör olduğunu göstermektedir.

- Turizm çalışanlarının büyük oranda (% 45) lisans mezunu oldukları ve çok küçük bir kısmının (% 6) ilköğretim mezunu olmaları dikkat çekmektedir. Bunun sebebinin, araştırmaya katılanların aralarında yöneticilerin de bulunduğu İstanbul'un en iyi turizm işletmeleri çalışanları olmalarından kaynaklandığı söylenebilir.
- Araştırmaya katılanların % 60'ı turizm bölümü mezunu değildir, % 55'i de turizme ilişkin herhangi bir hizmet içi eğitim almamıştır. Bu durum en iyi turizm işletmelerinde bile gerek çalışan gerekse yöneticilerin mezuniyet alanlarına bakılmaksızın istihdam edildiğini göstermektedir. Sektör dağılımına bakıldığında, en fazla çalışan ve yöneticinin yiyecek-içecek işletmelerinde görev yaptığı, bunu otel işletmelerinin takip ettiği görülmüştür. Otel işletmelerinde çalışanların en büyük kısmını kat hizmetleri departmanı oluştururken, restoran işletmelerinde servis departmanı oluşturmaktadır.
- Turizm sektöründe çalışmaktan mutluluk duyuyor musunuz? Sorusuna turizm çalışan ve yöneticilerinin % 62'si hayır cevabını vermişlerdir. Bu durumun her ne kadar en iyi turizm işletmelerinde de çalışıyor olsalar turizm sektörünün sezonluk oluşu, çalışma saatlerinin uzunluğu, ücret seviyelerinin düşüklüğü gibi bir takım zorluklarına bağlı olduğu söylenebilir.
- Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin çalışılan sektöre göre dağılımlarına bakıldığında, % 13 ile en fazla seyahat acentası (yerli zincir) çalışanı olması dikkat çekmektedir. Bunun sebebinin ise, 5 yıldızlı otel işletmesi ya da 1.sınıf restoran ile kıyaslandığında seyahat acentasının yapı itibariyle kurulmasının ve işletilmesinin nispeten daha kolay olmasından kaynaklandığı düşünülebilir.
- Anketlere katılarak araştırmaya katkıda bulunan turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin turizm sektöründeki çalışma süreleri dağılımına bakıldığında, % 43 oranıyla çok büyük bir kısmını 5 yıldan daha az süreyle görev yapanlar oluşturmaktadır. Çalışanların ve yöneticilerin mevcut işletmedeki çalışma süreleri ise % 48 oranındadır. Bu durum, en iyi turizm işletmelerinde dahi

işgören devir hızının çok yüksek seviyelerde olduğunun göstergesi olarak kabul edilebilir.

- Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, ölçek ortalamaları dört değişken için de yüksek bulunmuştur. Bu bulgu, turizm işletmelerinde görev yapan çalışan ve yöneticilerin duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri, işletmelerin sahip olduğu örgütsel etik iklimi ve işgören performanslarının yüksek olduğunu göstermektedir.
- Araştırma kapsamında yapılan analizler neticesinde, turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri, örgütsel etik iklimi ile işgören performansları arasında pozitif yönlü ilişkiler bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda, turizm işletmelerinde görev yapanların duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olması, problem çözme yeteneğini arttıracak, bu durumun işgören performansını yükselteceği ve tüm bunlar sayesinde, işletmelerde örgütsel etik iklimin daha olumlu olmasına katkıda bulunacağı anlamına gelmektedir.
- Turizm işletmeleri çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri, örgütsel etik iklimi ile işgören performansları arasında anlamlı etkiler tespit edilmiştir. Dolayısıyla tüm değişkenler birbirini anlamlı şekilde etkilemektedir. Kişinin duygusal zekâ seviyesindeki bir birimlik artış problem çözme yeteneğine anlamlı olarak etki yapacak, örgütsel etik iklimini olumlu yönde etkileyecek ve işgören performansını da aynı doğrultuda pozitif yönde etkileyecektir.
- Demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi vb.) ile araştırmanın değişkenleri arasındaki farklar analiz edildiğinde cinsiyet açısından bir fark gözlenmemiştir. Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri, örgütsel etik iklimi algıları ve sergilemiş oldukları işgören performansları kadınlarda ve erkeklerde eşit bulunmuştur.
- Bir diğer demografik değişken olan yaşa göre veriler analiz edildiğinde; çalışan ve yöneticilerin problem çözme yetenekleri, örgütsel etik iklimi algıları ve işgören performansları arasında farka rastlanmazken, duygusal

zekâ düzeyleri açısından anlamlı farklar tespit edilmiştir. 25-32 yaş aralığındaki turizm işletmesi çalışanlarının 51 yaş ve üzeri çalışanlara göre duygusal zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu bulgulanmıştır.

- Turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerin duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri, örgütsel etik iklimi algıları ve işgören performansları arasında eğitim düzeyi açısından bir fark olup olmadığı araştırıldığında, duygusal zekâ düzeyi açısından anlamlı farklılık tespit edilmiş olup, lisansüstü eğitim alanlarda duygusal zekâ düzeyinin ilköğretim mezunlarına göre yüksek olduğuna rastlanmıştır.
- İşletmede çalışılan pozisyon bakımından değişkenler arası ilişkiler incelendiğinde işgörenlerin çalışan ya da yönetici olmaları açısından bir farklılık tespit edilmemiştir. Ancak çalışma süreleri bakımından farklar araştırıldığında duygusal zekâ düzeyleri, örgütsel etik iklimi algıları ve işgören performansları arasında anlamlı farklar bulunmuştur. Örgütsel etik iklimi algısı 11-15 yıl arası çalışanlarda 5 yıldan az çalışanlara göre yüksektir. Duygusal zekâ düzeyi 11-15 yıl arası çalışanlarda 16 yıl ve üzerinde çalışanlara göre yüksektir. İşgören performansı 6-10 yıl arası çalışanlarda 16 yıl ve üzerinde çalışanlara göre yüksektir. Problem çözme yeteneği açısından değişkenler arasında bir farklılığa rastlanmamıştır.
- Araştırma sonucunda turizm mezunu olup olmamaya göre anlamlı bir fark tespit edilemezken çalışanların hizmet içi eğitim alıp almamaları duygusal zekâ düzeyleri üzerinde etkili bulunmuştur. Turizme ilişkin hizmet içi eğitim alanların duygusal zekâ düzeylerinin almayanlara oranla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.
- Araştırmadan elde edilen bulgulara göre duygusal zekâ düzeyi, örgütsel etik iklimi ve problem çözme yeteneği açısından farklılığa rastlanmazken işgören performansı açısından çalışılan sektöre göre farklılık göstermektedir. Uluslararası ve yabancı zincir işletmelerde (otel, restoran, seyahat acentası) çalışanların performanslarının daha yüksek olduğuna rastlanmıştır.

- Duygusal zekâ açısından gerçekleştirilen araştırmadan çıkarılması gereken sonuç işletmelerde yöneticilerin, çalışanların duygusal zekâlarının geliştirilmesine yönelik eğitimlere önem vermeleridir. Yapılan araştırmanın sonuçları duygusal zekânın eğitim yoluyla geliştirilebildiğini doğrular niteliktedir. Duygusal zekâ, bireyin sosyal yaşamında etkili olduğu kadar iş yaşamında da başarıyı etkileyen faktörlerin başında gelmektedir.
- Problem çözme yeteneği açısından yapılan araştırmanın sonuçları değerlendirildiğinde, bireyin problem çözme becerisinin yüksek olmasının iş yaşantısında da olası sorunların çözümünde kişiye yardımcı olduğu ve iş başarısını olumlu yönde etkilediği görülmektedir. İnsan kaynakları yöneticilerin işe alım süreçlerinde problem çözme yeteneği güçlü işgörenleri tercih etmeleri işletmenin başarısında önem arz edecektir.
- Örgütsel etik iklimi açısından araştırmanın sonuçları incelendiğinde, üst yönetimin işletmede etik kodlar oluşturarak yaygınlaştırılmasına ilişkin çalışmalara gerekli önemi vermeleri gerekmektedir. Bu konuya ilişkin el kitaplarının hazırlanması, işletmenin işgörenleri ile paylaşılması ve bunların davranış boyutuna dönüştürülmesi hususunda da, insan kaynakları bölümleri öncelikli olarak görev üstlenmelidir. Etik ile ilgili eğitimlerin ve etik kodların oluşturulmasının yanı sıra işletmelerde sınırları net olarak belirlenmiş ödül ve ceza sistemleri getirilip uygulanarak etik davranışlar teşvik edilmelidir. Etik davranışların ödüllendirilmesi, çalışanların daha verimli ve etik kurallara bağlı olarak çalışmalarını sağlayacaktır.
- İşgören performansı açısından çalışma sonuçlarına göre bir değerlendirme yapıldığında, örgütün etik iklimini olumlu algılayan çalışanların işgören performanslarının da yüksek olduğu dikkat çekmektedir. Turizm işletmelerinde görev yapan işgörenlerin, etik olan ve olmayan uygulamalar konusunda bilinçli oldukları görülmüştür. Ayrıca araştırma sonucunda görülmüştür ki, etik kurallara önem veren işletmelerde çalışanlar yapmış oldukları işten ve ait oldukları işletmeden memnuniyet duymaktadırlar. Bu durum, işgörenlerin iş performansı üzerinde olumlu bir etki yaratmaktadır.

- Araştırmadan elde edilen diğer bir diğer çarpıcı sonuç ise, turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri ve örgütsel etik iklimi değişkenleri üzerinde işgören performansının aracı değişken rolüne sahip olmasıdır. Çalışmadan elde edilen bulgular turizm işletmelerinde görev yapan işgören ve yöneticilerin duygusal zekâ düzeyleri arttıkça problem çözme yeteneklerinin arttığını göstermektedir. Duyguları anlayabilen, kontrol edebilen ve yönetebilen kişilerin karşılaştıkları problemlerin çözümünde daha başarılı oldukları tespit edilmiştir. Duygusal zekâ seviyeleri yüksek ve problem çözme konusunda da başarılı olan çalışan ve yöneticilerin işletmede sergilemiş oldukları performans düzeyleri daha yüksek olacaktır. İşgören performansının aracı değişken olması, işletmelerde yüksek performans sergileyen çalışan ve yöneticiler olması durumunda çalışan ve yöneticilerin duygusal zekâ yeteneklerini daha fazla kullanabilecekleri, daha etkin problem çözebilecekleri bir örgütsel etik iklimin oluşturulabileceği anlamına gelmektedir.

Bu sonuçlar ışığında işletme yöneticilerine, çalışanlarına ve araştırmacılara öneriler şu şekildedir;

Yöneticilere öneriler;

Örgütün etik iklimini sağlamak en başta yöneticilerin görevidir. Yöneticiler örgüt içerisinde ne kadar ahlaki bir atmosfer oluşturularsa, çalışanlar kendilerini o derece örgüte ait, rahat ve mutlu hissedeceklerdir. Bu da şüphesiz işgören performansını arttıracak bir husustur. Yöneticilerin üstlenmesi gereken görevlerden en önemlisi de işletme çalışanlarının çeşitli konularda eğitim almalarını sağlamaktır. Duygusal zekâ, eğitim yoluyla arttırılabilen bir olgudur. Kişi sahip olduğu duygusal yeteneğini ve zekâsını almış olduğu eğitimler yoluyla geliştirebilir. Araştırma sonuçlarının da göstermiş olduğu gibi duygusal zekâ düzeyi arttıkça, problem çözme becerisi ve yeteneği de yükselmektedir. Yüksek duygusal zekâyâ sahip çalışanlara sahip olmak, örgütte meydana gelebilecek muhtemel problemleri önleyeceğinden ve en aza indirebileceğinden dolayı yöneticilerin bu eğitime önem vermesi işletmeler açısından önemli bir husustur.

Çalışanlara Öneriler;

Araştırma sonuçlarına göre, duygusal zekâ düzeyi arttıkça kişinin problem çözme yeteneği ve işgören performansı da artmaktadır. Kişi daha etkin problem çözmek istiyorsa ve işgören performansının yüksek olmasını istiyorsa duygusal zekâsını çeşitli eğitimler vasıtasıyla geliştirmelidir. Böylelikle sorunlara daha hızlı ve etkin çözümler bulabilecek bu da yöneticilerin dikkatini çekerek performans değerlendirme kriteri olarak görülerek ücret artışı, ödüllendirme, terfi gibi bir takım iyileştirmelerin önünü açacaktır. Duygusal zekâ ve problem çözme yeteneklerinin yanında çalışanların bir de örgütün sahip olduğu etik iklimi önemsemeleri gerekmektedir. Etik ilkelere uygun hareket eden işletmeleri tercih etmeli ve çalıştığı işletmelerde ahlaki değerleri özümseyerek, mesleklerine saygılı ve etik değerlere duyarlı iş ve ilişkiler geliştirmelilerdir. Araştırma sonuçlarının da göstermiş olduğu gibi, örgütsel etik iklimine sahip işletme çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri daha yüksek, problemler karşısında göstermiş oldukları tepkiler daha soğukkanlı ve çalışanların sergilemiş oldukları performans düzeyi daha yüksektir. Bu durum, işletmenin başka işletmeler karşısında rekabet avantajı elde etmesini sağlayarak başarılı bir işletme konumuna gelmesinde önemli rol oynayacaktır.

Araştırmacılara Öneriler;

Tüm alan araştırmaları için belli sınırlılıklar bulunduğu gibi, bu çalışmanın da bir takım kısıtları mevcuttur. Öncelikle bu araştırma turizm işletmeleri çalışanları ve yöneticileri üzerine yapılmış ve araştırmanın planlanması, yapılan analizler, analizler sonucu elde edilen bulgular ve bulgulara ilişkin yorumlar turizm sektörünün yapısı göz önünde bulundurularak değerlendirilmiştir. Araştırmanın sonuçları, farklı sektörler ve farklı sektörlerde faaliyet gösteren işletmeler üzerine yapılacak araştırmalar için yol gösterici olsa da genellenmesi mümkün değildir. Bir başka sınırlandırma ise, araştırmanın İstanbul ili özelinde ele alınmış olmasıdır. Türkiye'nin başka illerinde yapılacak bir araştırma farklı sonuçlar verebilir. İki ya da daha fazla ilde yer alan turizm işletmeleri kıyaslanarak yine farklı sonuçlara ulaşılabilir.

Araştırmanın sonuç ve önerileriyle sektöre yönelik katkılarının yanı sıra akademik katkılarında da bahsetmek gerekir. 90'lı yıllardan itibaren literatürde yer almaya başlayan duygusal zekâ kavramına ilişkin ülkemizde yapılan araştırmalar henüz yeterli düzeyde değildir. Problem çözme kavramı 80'li yıllarda araştırılmaya başlanmış olsa da problem çözme yeteneği kavramı neredeyse hiç araştırılmamıştır. İşgören performansı çok eski yıllarda yönetim literatürüne girmiş, ülkemizde farklı örgüt tiplerinde çeşitli araştırmalara konu olmuştur. Literatürde duygusal zekâ, problem çözme, örgütsel etik iklimi ve işgören performansı kavramlarına değinen çeşitli araştırmalar mevcut olmakla birlikte dört kavramı tüm alt boyutlarıyla ele alan, aralarındaki ilişkileri ve birbiri üzerindeki etkileri araştıran herhangi bir araştırma bulunmamaktadır. Araştırma böyle bir eksikliğin giderilmesi noktasında önem arz etmektedir. Elde edilen bulguların literatüre önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- ABRAHAM, REBECCA, 2004 “Emotional Competence as Antecedent to Performance: A Contingency Framework” **Genetic, Social, and General Psychology Monographs**, 130(2), 17- 43.
- ACAR TEKİN, F., 2001 “Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması”, **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, s.72.
- ADSIZ, E., 2016 “Yöneticilerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karar Verme Stillerine Etkisi”, **Yüksek Lisans Tezi**, Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.
- AGARWAL, N.; CHAUDHARY, N., 2013 “Role of Emotional Intelligence in Ethical Decision Making a Study of Western U.P.”, **International Journal of Management & Business Studies**, 3(1), 28-30.
- AKAL, Z., 2000 **İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Çok Yönlü Performans Göstergeleri**, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, (4. Basım), 473, Ankara.
- AKDEMİR, A., 2004 **İşletmeciliğin Temel Bilgileri**, Biga İ.İ.B.F. Yayınları, Çanakkale.
- AKDOĞAN, A.; POLATÇI, S., 2013 “Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi”, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 17(1), 273-293.
- AKIN, G., 2014 “İstanbul’daki 4-5 Yıldızlı Otel Personelinin Kurumsallaşma Algısının Öznel İyi Oluş ve Öz Uyum Düzeylerine Etkisi”, **Yüksek Lisans Tezi**, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- AKINCI, B., 2001 **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayınları, İzmir.
- AKKOÇ, Z., 2007 “Duygusal Zekâ”, **Yüksek Lisans Bitirme Projesi**, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- AKOĞLAN KOZAK, M.; GÜÇLÜ, H., 2006 **Turizmde Etik: Kavramlar, İlkeler, Standartlar**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- AKOVA, O; ALRAWADİEH, Z; AKIN, G., 2015 “Turizm İşletmelerinde Sosyal Sorumluluk ve Etik”, **Turizm İşletmeciliği Temel Kavramlar ve**

- ALDEMİR, C., 2001
- ALDEMİR, C.; ATAOL, A.; BUDAK, G., 2001
- ALBRECHT, K, 2006
- ALTINDAĞ, E.; AKGÜN, B., 2015
- AMABİLE, T. M.; CONTİ, R.; COON, H.; LAZENBY, J.; HERRON, M., 1996
- ALTINKAYNAK, S.; ÇAKIR, S. G., 2015
- ALTUNKAYA, D., 2008
- ALTUNIŞIK, R.; ÇOŞKUN, R.; BAYRAKTAROĞLU, S.; YILDIRIM, E., 2010
- ALSCHULER, C.F; ALSCHULER, A.S., 1984
- ALTAŞ, S. S.; KUZU, A., 2013
- ANDERSON, N.; ÖNEŞ, D. S.; SİNANGİL. K.; VİSWESVARAN, H. C., 1999
- ANDERSON, J. R., 1993
- ARENOFSKY, J., 2001
- Uygulamalar**, Akova O., Kızılırmak İ., Tanrıverdi H., Ed., Detay Yayıncılık, Ankara, 295-320.
- İnsan Kaynakları Yönetimi**, Barış Yayınları, İzmir, s. 285.
- İnsan Kaynakları Yönetimi**, Barış Yayınları, İzmir.
- Sosyal Zekâ: Başarının Yeni Bilimi** (Editör: Akbıyık S, Küçük C, Çeviren: Göktan, S), 1.Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul.
- “Örgütlerde Ödüllendirmenin İşgören Motivasyonu ve Performansı Üzerindeki Etkisi”, **Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 12(30), 281-297.
- “Assessing the Work Environment for Creativity”, **Academy of Management Journal**, 39, 1154–1184.
- “Rehber Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin İncelenmesi”, **Mediterranean Journal of Humanities**, 1, 77-87.
- “Ortaöğretimde Çoklu Zekâ Kuramı Destekli İngilizce Öğretim Yöntemiyle Okuma Becerisinin Geliştirmesine İlişkin Bir Araştırma”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Dicle Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Diyarbakır.
- Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- “Developing Healthy Responses to Anger: The Counselor’s Role”, **Journal of Counseling and Development**, 63, 26-29.
- “Örgütsel Etik, Örgütsel Güven ve Bireysel İş Performansı Arasındaki İlişki: Okul Öncesi Öğretmenleri Üzerinde Bir Araştırma”, **Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırmalar Dergisi**, 1(2), 29-41.
- Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı**, Literatür Yayınları, (2.Cilt), İstanbul.
- “Problem Solving and Learning”, **American Psychological Association**, 48(1), 35-44.
- “Developing Your Problem Solving Skills”, **Career**

- ASHOUR, A. S., 2005 **World**, 29(4), 18-21.
- ASHOUR, A. S., 2005 **Building The Emotional Competencies of Organizations**, Egypt: Alexandria University Publications.
- ASIM, M.; AZMAT, S., 2016 “Enhancing Ethics at Workplace Through Emotional Intelligence”, **European Journal of Business and Social Sciences**, 5(5), 15-20.
- ATKINSON, R. L.; ATKINSON, R. C.; HILGARD, E. R., 1995 **Psikolojiye Giriş II**, (Çev. Kemal ATAKAY, Mustafa ATAKAY ve Aysun YAVUZ), Sosyal Yayınlar, İstanbul.
- AUGUSTO LANDA, J. M.; LÓPEZ-ZAFRA, E.; BERRÍOS MARTOS, M. P, AGUÍLAR-LUZÓN, Mdel C., 2008 “The Relationship between Emotional Intelligence, Occupational Stress and Health in Nurses: a Questionnaire Survey”, **Internatinal Journals Nursing Studies**, 45, 888-901.
- AYDIN PEHLİVAN, İ., 2002 **Yönetmel, Mesleki ve Örgütsel Etik**, (3. Baskı), Pegem Yayınları, Ankara.
- BABAOĞLAN, E., 2010 “Okul Yöneticilerinde Duygusal Zekâ”, **Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 11, 119–136.
- BALTAŞ, Z., 2015 **İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık Duygusal Zekâ**, Remzi Kitabevi, (7. Basım), İstanbul.
- BAR-ON, R.; TRANEL, D.; DENBURG NL.; BECHARA, A., 2003 “Exploring the Neurological Substrate of Emotional and Social Intelligence”, **Brain**, 126(8), 1790-800.
- BARON, R. M.; KENNY, D. A., 1986 “The Moderator Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 51, 1173-1182.
- BARUTÇUGİL, İ., 2015 **Yöneticinin Yönetimi**, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- BAŞ, G., 2010 “İngilizce Dersinde Çoklu Zekâ Yaklaşımının Öğrencilerin Akademik Başarılarına ve Derse Yönelik Tutum Düzeylerine Katkıları”, **E-Journal of New World Sciences Academy: Education Sciences**, 5(2), 411-430.
- BATOOL, B. F., 2013 “Emotional Intelligence and Effective Leadership”, **Journal of Business Studies Quarterly**, 4(3), 84-94.
- BATEMAN, T. S.; ORGAN, D.W., 1983 “Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee ‘Citizenship’”, **Academy of Management Journal**, 26, 587-595.

- BHASKAR, P., 2015 “Emotional Intelligence and Job Performance in Service Industry”, **International Journal of Research in Computer Application and Management**, 5(2), 8-15.
- BİNGHAM, A., 1983 **Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi**, F. Oğuzkan (Çev.), 4. Baskı, Milli Eğitim Basımevi, İstanbul.
- BİNGÖL, D., 2003 **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Beta Yayınları, (5. Baskı), İstanbul.
- BOLAK BORATAV, H.; SUNAR, D.; ATACA, B., 2011 “Duyguları Sergileme Kuralları ve Bağlamsal Belirleyicileri: Türkiye’de Üniversite Öğrencileri ile Yapılan Bir Araştırma”, **Türk Psikoloji Dergisi**, 26(68), 90-101.
- BOMMER, M., & Jalajas, D. S., 2004 “Innovation Sources of Large and Small Technology-Based Firms”, **IEEE Transactions on Engineering Management**, 51(1), 13–18.
- BONANNO, G. A.; GOORIN, L.; COIFMAN, K. G., 2008 **Sadness and Grief**, (Ed. M. Lewis, J. Haviland-Jones, & L. Feldman Barrett), The Handbook of Emotion (3rd Edition). New York: Guilford.
- BOZİONELOS, N.; SINGH, KUMAR, S., 2017 “The Relationship of Emotional Intelligence with Task and Contextual Performance: More than it Meets the Linear Eye”, **Personality and Individual Differences**, 116, 206–211.
- BOZOĞLAN, B., 2004 “An Application of Writing in ELT Depending on Multiple Intelligences Theory”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- BRAHAM, B.J., 1998 **Stres Yönetimi**, (Çev. Vedat G. Diker), Hayat Yayıncılık, İstanbul.
- BROCKERT, S.; BRAUN, G., 2000 **Duygusal Zekânızı Değerlendirin** (Çev. N. Süleymangil), MNS Yayıncılık, İstanbul, s.22.
- BRODBECK, F. C., 1996 **Criteria for the Study of Work Group Functioning**. (Ed. M. A. West), Handbook of Work Group Psychology Chichester, UK: Wiley, s. 285-315.
- BRIEF, A. P.; MOTOWİDLO, S.J., 1986 “Prosocial Organizational Behaviors”, **Academy of Management Review**, 11, 710-725.
- BYARS, L. L.; RUE, L. W. 2008 **Human Resource Management**, Boston: Richard D. Irwin, Inc. Printed in the USA
- BULUT, İ., 2003 “Çocuklara Yabancı Dil Olarak İngilizce Öğretimi ve Çoklu Zekâ Teorisi”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- BURNS, P., 1999 “Paradoxes in Planning Tourism Elitism or Brutalism?”, **Annals of Tourism Research**, 26(2), 329-348.
- BÜMEN, N., 2005 **Okulda Çoklu Zekâ Kuramı**. PegemA Yayıncılık, (3. Baskı), Ankara.
- BÜYÜKDÜVENÇİ, S., 1993 “Aristoteles’te Mutluluk Kavramı”, **Felsefe Dünyası**, 9, 41-45.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., 2005 **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı**, PegemA Yayıncılık, (5. Baskı), Ankara.
- BÜYÜKTATLI, M., 2015 Okul Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyleriyle Hizmetkâr Liderlik Davranışları Arasındaki İlişki, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Mevlana Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Konya.
- CALANTONE, R. J.; ÇAVUŞGİL, T. S.; ZHAO, Y., 2002 “Learning Orientation, Firm Innovation Capability and Firm Performance”, **Industrial Marketing Management**, 31, 515-524.
- CAN, S.; CAN, Ş., 2011 “Kamu Personeli Seçme Sınavı Öncesinde Öğretmen Adaylarının Stres Düzeyleri”, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, 19(3), 765-778.
- CARMELİ, A., 2003 “The Relationship between Emotional Intelligence and Work Attitudes, Behavior and Outcomes”, **Journal of Managerial Psychology**, 18, 788-813.
- CARROL, S.J.; SCHNEIER, C.E., 1982 **Performance Appraisal and Review Systems: The Identification, Measurement and Development of Performance Management in Organizations**. Glenview, IL: Scott Foresman.
- CARVELZANİ, A. S., LEE, I. A., LOCATELLİ, V., MONTİ, G.; VİLLAMİRA, M. A., 2003 “Emotional Intelligence and Tourist Services: The Tour Operator as a Mediator between Tourists and Residents”, **International Journal of Hospitality and Tourism Administration**, 4(4), 1-24.
- CEYLAN, A.; DOĞANYILMAZ, H., 2007 “Yöneticiye Sadakat ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma”, **Yönetim**, 18(56), 31-39.
- CHARLES, H.; SCHWEPKER, JR., 2001 “Ethical Climate’s Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in the Salesforce”, **Journal of Business Research**, 54, 39-52.
- CHERNİSS, C., 2000 “Emotional Intelligence: What It is and Why It Matters”, **The Annual Meeting of The Society for Industrial and Organizational Psychology**, New

- CHO, S.; WOODS, R. H.; JANG, S.; ERDEM, M. (2006).
CHOŁOWSKI, K. M.; CHAN, L. K., 2004
CİRHİNLİOĞLU, F. G.; GÜVENÇ, G., 2011
COOPER, R.; SAWAF, A., 1997
COOPER, R.; SAWAF, A., 2000
COTTİNGHAM, J., 1993
COUGHLAN, R., 2001
CULLEN, J.B.; PARBOTEEAH K.P.; VİCTOR. B., 2003
CUMMING, E. A., 2005
CUMMINGS, T. G.; WORLEY, C.G., 1997
CRONBACH, L. J., 1960
CROSS, L., 2000
CROWE FRALEY, B. G., 1999
ÇAKAR, U.; ARBAK, Y., 2004
ÇAKIR, İ., 2003
Orleans, LA, 1-14.
“Measuring the Impact of Human Resource Management Practices on Hospitality Firms Performances”, **Hospitality Management**, 25, 264.
“Cognitive Factors in Student Nurses’ Clinical Problem Solving”. **Journal of Evaluation in Clinical Practice**, 10, 85-95.
“Utanç Eğilimi, Suçluluk Eğilimi ve Psikopatoloji”, **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, 8(1), 248-267.
<http://www.InsanBilimleri.com>
Erişim Tarihi: 01.02.2018.
Liderlikte Duygusal Zekâ: Yönetim ve Organizasyonlarda Duygusal Zekâ, (Çev. B. Ayman), Sistem Yayıncılık, İstanbul. s.77.
Liderlikte Duygusal Zekâ, (Çev. Banu SANCAR), Sistem Yayıncılık, (2. Basım), İstanbul. s.41.
A Descartes Dictionary, Oxford, UK.
“An Analysis of Professional Codes of Ethics in the Hospitality Industry”, **International Journal of Hospitality Management**, 20(2), 147-162.
“The Effects Of Ethical Climates On Organizational Commitment: A Two-Study Analysis”, **Journal of Business Ethics**, 46, 127-141.
“An Investigation into the Relationship Between Emotional Intelligence and Workplace Performance: An Exploratory Study”, Lincoln University.
Organizational Development and Change, Thomson South Western Publishing (6th Edition), Ohio.
Essentials of Psychological Testing, (2nd edition), NY: Harper & Row, New York.
“Fine-tuning Management Skills”, **Graphic Arts Monthly**, 72.
“Emotional Intelligence and Student Retention”, **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Azusa Pacific University Faculty of the Graduate Department of Psychology, ABD.
“Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 6(3), 23-48.
“Designing Supplemantary Activities for the Sixth Grade English Course Through the Multiple

- ÇAKIR, Ö., 2001
ÇALIK, T., 2003
DAMASIO, A.R., 2006
D'AMORE, L. J., 1993
DAUS, C. S.; ASHKANASY, N. M., 2005
DE GEORGE, R. T., 1999
DEMİR, M., 2010
DEMİR, M., 2014
DENİSON, D. R., 1996
DENİZ, M. E, ARSLAN, C, HAMARTA, E., 2002
DESHPANDE, P. S., 2009
DESSLER, G., 2008
DEWEY, J., 1933
DİAMOND, D. M., 2007
- Intelligences Theory'', **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler**, Seçkin Yayıncılık, (1.Baskı), Ankara.
- Performans Yönetimi**, Gündüz Eğitim ve Yayıncılık, Ankara. s. 7-8.
- Descartes'in Yanılgısı: Duygu, Akıl ve İnsan Beyni** (Çev. B. Atlamaz), (3.Basım), Varlık Yayınları, İstanbul, s. 142.
- "A Code of Ethichs and Guidelines for Socially and Environmentally Responsible Tourism'', **Journal of Travel Research**, 31(3), 64-66.
- "The Case for the Ability-Based Model of Emotional Intelligence in Organizational Behavior'', **Journal of Organizational Behavior**, 26, 453-466.
- Business Ethics**, (5th Edition), Prentice Hall: Upper Saddle River, NJ, USA.
- "Duygusal Zekânın İnsan Kaynakları Seçimindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma'', **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, 7(1), 1067-1081.
- "Otel İşletmelerinde Etik İklimi-İş Performansı İlişkisi'', **JED/ GKD**, 9(2), 363-378.
- "What is the Difference between Organizational Culture and Organizational Climate? A Native's Point of View on a Decade of Paradigm Wars'', **Academy Management Review**, 21, 619-654.
- "Lise Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi'', **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi**, 31, 374-389.
- "A Study of Ethical Decision Making by Physicians and Nurses in Hospitals'', **Journal of Business Ethics**, 90, 387-397.
- Human Resources Management**, (Eleventh Edition), New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- How we Think, Revised Edition**, D.C. Health and Company, Boston.
- "The Temporal Dynamics Model of Emotional Memory Processing: A Synthesis on the Neurobiological Basis of Stress-Induced Amnesia,

- DİNÇER, Ö.; FİDAN, Y., 1995
DOĞAN, S.; DEMİRAL, Ö., 2007
DOĞAN, S.; KILIÇ, S., 2007
DORENBOSCH, L.; VAN ENGEN, M. L.; VERHAGEN, M., 2005
DORUDİ, F.; AHARİ, A. E., 2015
DORUK K, E.; ÖNGÖREN, H., 2005
DÖNMEZ, B., 2014
DURAN, E.; GÜMÜŞ, M., 2013
DRUKER, P., 2000
DRUMMOND, D., 1990
EKMAN, P., 1992
EKMAN, P., 2004
- Flashbulb and Traumatic Memories and the Yerkes-Dodson Law". **Neural Plasticity**, 33.
İşletme Yönetimine Giriş, İz Yayıncılık, (1. Baskı), İstanbul.
“Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi”, **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, 14(1), 210-230.
“Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirmenin Yeri ve Önemi”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 29(2), 37–61.
“On-the-Job Innovation: The Impact of Job Design and Human Resource management through Production Ownership”, **Creativity and Innovation Management**, 14(2), 129–141.
“Study of the Relationship of Professional Ethics and Emotional Intelligence of Administrators with their Performance in Female High Schools in Tehran”, **International Journal of Learning & Development**, 5(4), 53-68.
“İnsan İlişkilerinde ve İş Yaşamında Duygusal Zekâ”, **İletişim Fakültesi Dergisi**, 22, 157-163.
“Pozitif Psikolojik Sermaye İle İşe İlişkin Duyuşsal İyiilik Algısı, İş Doyumu, İşgören Performansı ve Yaşam Doyumu İlişkilerinin Seyahat Acentası Çalışanları Örnekleminde İncelenmesi”, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Mersin.
“Turizm Lisans Öğrencilerinin Duygusal Emek Deneyimlerinin Kariyer Tercihlerine Etkileri”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 15(2), 233-251.
21. Yüzyıl İçin Yönetim Tartışmaları, Epsilon Yayınları, İstanbul.
Deficit Elimination, Economic Performance and Social Progress in Canada in the 1990s, Montreal: Institute for Research on Public Policy, Canada.
An Argument for Basic Emotions. Cognition and Emotion, 6, s. 169-200.
Feelings in Everyday Life: The Universality of

- EKMAN, P.; FRIESEN, W. V., 1978
- EMMERLING, R. J.; GOLEMAN, D., 2003
- ERDEN, M.; AKMAN, Y., 1998
- ERDOĞAN, İ., 1991
- ERÖZ SÜ, S.; DOĞDUBAY, M., 2012
- ERGİN, B. E.; DAĞ, İ., 2013
- ESBA, M., 2009
- FELDMAN, D. C.; ARNOLD, H. J., 1988
- FENNELL, D. A.; MALLOY, D. C., 1999
- FLECKENSTEIN, M. P.; HUEBSCH, P., 1999
- FOLGER, R.; KONOVSKY, M.A.; CROPANZANO, R., 1992
- FOX, J.; KLEIN, C., 1996
- FOX, S.; SPECTOR, P. E., 2002
- Emotion.** (Ed. D. Goleman), Destructive Emotions and How We Can Overcome Them, (2. Edition), Bloomsbury Publishing: London, s. 135-136.
- Facial Action Coding System,** Consulting Psychologists Press Inc., 577 College Avenue, Palo Alto, California.
- Emotional Intelligence: Issues and Common Misunderstandings.**
www.eiconsortium.org/research/ei_issues_and_common_misunderstandings.htm
Erişim Tarihi: 02.02.2018.
- Eğitim psikolojisi: Gelişim-Öğrenme-Öğretme.** (6. Baskı), Arkadaş Yayınevi, Ankara.
- İşletmelerde Personel Seçimi ve Başarı Değerleme,** Küre Ajans, İstanbul.
- “Turistik Ürün Tercihinde Sosyal Medyanın Rolü ve Etik İlişkisi”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 27(1), 133-157.
- “Kişilerarası Problem Çözme Davranışları, Yetişkinlerdeki Bağlanma Yönelimleri ve Psikolojik Belirtiler Arasındaki İlişkiler”, **Anatolian Journal of Psychiatry**, 14, 36-45.
- “Turizm İşletmelerinde Yöneticilerin Duygusal Zekâlarının Örgüt Kültürü Üzerindeki Etkisi”, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Managing Individual and Group Behaviour in Organizations**, Mc. Graw-Hill Book Company, New York.
- Measuring the Ethical Nature of Tourism Operators”, **Annals of Tourism Research**, 26(4), 928-943.
- “Ethics in Tourism-Reality or Hallucination”, **Journal of Business Ethics**, 19(1), 137-142.
- “A due Process Metaphor for Performance Appraisal”, **Research in Organizational Behaviour**, 14, 129-177.
- “The 360-Degree Evaluation”, **Public Management**, 78, 20-25.
- “Emotions in the Workplace the Neglected Side of Organizational Life Introduction”, **Human Resource**

- FREEDMAN, J.; EVERETT, T., 2004
- FUENTES-FUENTES M. M., ALBACETE-SÁEZ C. A.; LLORÉNS-MONTES, F. J., 2004
- GARDNER, H., 1983
- GARDNER, H., 1993
- GARDNER, H., 1999
- GODSE, A. S., THINGUJAM, N., 2010
- GOHM, CL.; CORSER, G.C.; DALSKY, D.J., 2005
- GOLEMAN, D., 1995
- GOLEMAN, D., 1996
- GOLEMAN, D., 2016
- GOLEMAN, D.; BOYATZIS, R.; MCKEE, A. (çev. Filiz NAYIR ve Osman DENİZTEKİN), 2002
- GOODELL, R., 1994
- GRAY, B.; CARR, A.; BEATSON, A. T., 2007
- GRİFFİN, M.A.; HART, P.M.;
- Management Review**, 12, 167–171.
- The Business Case for Emotional Intelligence, EQ: At the Heart of Performance**, USA; Six Seconds Institute.
- “The Impact of Environmental Characteristics on TQM Principles and Organizational Performance”, **Omega**, 32(6), 425-442.
- Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences**, Basic Books, New York.
- Multiple Intelligences: The Theory in Practice**, Basic Books, New York.
- Intelligence Reframed: Multiple Intelligences for the 21st Century**, NY: Basic Books, New York.
- “Perceived Emotional Intelligence and Conflict Resolution Styles among Information Technology Professionals: Testing the Mediating Role of Personality”, **Singapore Management Review**, 32(1), 69-83.
- “Emotional Intelligence Under Stress: Useful, Unnecessary, or Irrelevant?”, **Personality and Individual Differences**, 39 (6), 1017-1028.
- Emotional Intelligence**, New York: Bantam.
- Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ**. London: Cox and Wyman Ltd.
- Duygusal Zekâ Neden IQ’dan Daha Önemlidir?**, (Çev. Klinik Psikolog Banu Seçkin Yüksel), Varlık Yayınları, (41. Basım), İstanbul.
- “National Business Ethics Survey Findings”, **Ethics Journal**, 1(3), 5.
- Ethics in American Business Policies, Programs and Perceptions**, Washington, DC: Ethics Resource Center.
- “Choosing between Right and Right”, **Proceedings 2007 Australia and New Zealand Marketing Academy Conference (ANZMAC)**, Dunedin, New Zealand, 2810-2815.
- Using Employee Opinion Surveys to Improve**

- WILSON-EVERED, E., 2000 **Organizational Health.** (Eds. L.R. Murphy ve C.L. Cooper), **Health and Productive Work: An International Perspective**, London: Taylor & Francis, s. 15-36.
- GUPTA, O.P., 1982 **Commitment to Work of Industrial Workers**, Concept Publishing Company, New Delhi. http://dept.kent.edu/psychology/coifmanlab/2008_Bonanno,_Goorin,___Coifman_HANDBOOK_OF_EMOTION.pdf Erişim Tarihi: 03.03.2018
- GÜLER, N., 2004 “İlköğretim 5. Sınıf İngilizce Öğretiminde Çoklu Zekâ Uygulamalarının Akademik Başarıya ve Tutuma Etkisi”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- GÜLERYÜZ, G.; GÜNEY, S.; AYDIN, E. M.; AŞAN, Ö., 2008 “The Mediating Effect of Job Satisfaction Between Emotional Intelligence and Organisational Commitment of Nurses: A Questionnaire Survey”, **International Journal of Nursing Studies**, 45, 1625–1635.
- GÜMÜŞTEKİN, G. E., ÖZLER, D. E.; YILMAZ, F., 2010 “360 Derece Performans Değerleme Sisteminin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, **Business and Economics Research Journal**, 1(1), 1-20.
- GÜNEY, T.; TAŞKIRAN, E.; ÖZKUL, E., 2015 “Çalışanların Duygularını Yönetme Becerilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Sabiha Gökçen Havalimanı Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 18(34), 99-132.
- GÜRBÜZ, S.; YÜKSEL, M., 2008 “Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 9(2), 174-190.
- GÜRSES, A. B., 2011 “İlköğretim Öğrencilerinin Çoklu Zekâ Gelişim Düzeylerine İlişkin Algıları ve İngilizce Öğretmenlerinin Çoklu Zekâyâ Yönelik Uygulamaları”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.
- HAMNER, W. C.; ORGAN, D. W., 1978 **Organizational Behavior: An Applied Psychological Approach**, Business Publications, Minnesota Üniversitesi, ABD, s. 72.

- HAMURLU, M. K., 2007 “Çoklu Zekâ Kuramına Göre Geliştirilen Eğitim Durumlarının Yabancı Dil Ağırlıklı Lise 9. Sınıf Öğrencilerinin İngilizce Dersindeki Başarılarına ve Derse İlişkin Tutumlarına Etkisi”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- HAİDT, J., MCCAULEY, C.; ROZİN, P., 1994 “Individual Differences in Sensitivity to Disgust: A Scale Sampling Seven Domains of Disgust Elicitors”, **Personality and Individual Differences**, 16, 701-713.
- HAIR, J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. and BLACK, W. C., 1995 **Multivariate Data Analysis with Readings**, (Fourth Edition), New Jersey: Prentice-Hall.
- HART, P. M.; GRIFFIN, M. A.; WEARING, A. J. COOPER, C.L., 1996 **Manuel for the QPASS Survey**. Brisbane: Public Sector Management Commission.
- HEADEY, B.; GLOWACKI, T.; HOLMSTORM, E.; WEARING, A.J., 1985 “Modelling Change in Perceived Quality of Life”, **Social Indicators Research**, 17, 267-298.
- HEGARTY, J. A., 1990 “Ethics in Hospitality Education”, **International Journal of Hospitality Management**, 9(2), 106-109.
- HELVACI, M. A., 2002 “Performans Yönetimi Sürecinde Performans Değerlendirmenin Önemi”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, 35(1-2), 155-169.
- HEPPNER, P. P.; BAKER, C. E., 1997 “Applications of the Problem Solving Inventory”, **Measurement and Evaluation in Counseling and Development**, 29(4), 229-313.
- HESS, M. F.; BROUGHTON, E., 2014 “Fostering an Ethical Organization from the Bottom up and the Outside in”, **Business Horizons**, 57, 541-549.
- HINKIN, T. R., TRACEY, J. B.; ENZ, C. A., 1997 “Scale Construction: Developing Reliable and Valid Measurement Instruments”, **Journal of Hospitality and Tourism Research**, 21(1), 100-120.
- HOLDEN, A., 2003 “In Need of New Environmental Ethics for Tourism?”, **Annals of Tourism Research**, 30(1), 94-108.
- HUDSON, S.; MILLER, G., 2005 “Ethical Orientation and Awareness of Tourism Research”, **Journal of Business Ethics**, 30(1), 94-108.
- HULTSMAN, J., 1995 “Just Tourism: An Ethical Framework”, **Annals of Tourism Research**, 22(3), 553-567.
- HUME, D. A., 1998 **Reward Management**, Blackwell Publishers Ltd.,

- IOANNIDOU, F.;
KONSTANTAKAKI, V., 2008
USA.
“Empathy and Emotional Intelligence: What is it Really about?”, **International Journal of Caring Sciences**, 1(3), 118–123.
- IGNAT, A. A.; CLIPA, O.,
2012
“Teachers’ Satisfaction with Life, Job Satisfaction and their Emotional Intelligence”, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 33, 498–502.
- LANGHORN, S., 2004
“How Emotional Intelligence Can Improve Management Performance”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 16(4), 220-230.
- İÇİGEN TARCAN, E., 2016
Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulamaları. (Ed. PERÇİN ŞAHİN, N.; GÜZEL, B.; TÜKELTÜRK AYDIN, Ş.), Beta Yayıncılık, (1. Baskı), İstanbul. s. 185-212.
- İNCE, M.; GÜL, H.;
GÖZÜKARA, M.Y., 2015
“Duygusal Zekâ İle İşgören Performansı Arasındaki İlişkiler Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, **Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi**, 12, 227-245.
- İŞMEN, E., 2001
“Duygusal Zekâ ve Problem Çözme” **M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi**, 13, 111-124.
- JOHNSON EDWARD, C.,
2006
Ethics in the Workplace: Tools and Tactics for Organizational Transformation, (1st Edition), Sage Publications, Inc. California, USA.
- JONASSEN, D. H.; KWON,
H. I., 2001
“Communication Patterns in Computer Mediated Versus Face to Face Group Problem Solving”, **Educational Technology Research and Development**, 49(1), 35-51.
- JOSEPH, D. L.; NEWMAN,
Daniel A., 2010
“Emotional Intelligence: An Integrative Meta-Analysis and Cascading Model”, **Journal of Applied Psychology**, 95(1), 54–78.
- JOSEPH, D. L.; JİN, J.;
NEWMAN, D. A.; O'BOYLE.;
E. H., 2015
“Why does Self-Reported Emotional Intelligence Predict Job Performance? A Meta-Analytic Investigation of Mixed EI”, **Journal of Applied Psychology**, 100, 298–342.
- KALAYCI, Ş., 2010
SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- KALAYCI, Ş.; ALBAYRAK,
A. S.; EROĞLU, A.;
KÜÇÜKSİLLE, E.; AK, B.;
SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.

- KARAATLI, M., 2010
- KARABULUT, A., 2012
- KARADENİZ, N. G., 2006
- KARAGÜLLE, D., 2003
- KARASAR, N., 2000
- KARASAR, N., 2011
- KARAVANAUGH R.; NINEMEIER J., 1991
- KASS, R. A.; TINSLEY, H. E. A., 1979
- KATZ, D.; KAHN, R.L., 1978
- KAYA, E., 2005
- KAYNAK, T.; ADAL, Z., 1998
- KAZANCI, O., 1989
- KELEMEN, M.; PELTONEN, T., 2001
- KESKİN, H.; AKGÜN, A. E.; YILMAZ, S., 2013
- KIRKMAN, B. L.; ROSEN,
- “Duygusal Zekâ: Bar-On Ölçeği Uyarlaması”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- “Çoklu Zekâ Kuramı Tabanlı Öğretimin Anadolu Lisesi 9. Sınıf Öğrencilerinin İngilizce Dersindeki Başarılarına ve Öğrenilen Bilgilerinin Kalıcılığa Etkisi”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- “An Investigation of Types of Multiple Intelligence Activities in EFL Classes: A Case Study in Private Sanko High School”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Bilimsel Araştırma Yöntemi**, (10.Baskı), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler**. Nobel Yayınları, Ankara.
- Supervision in the Hospitality Industry**, (2nd. Edition), Michigan: Educational Institute of AHMA
- “Factor Analysis”, **Journal of Leisure Research**, 11, 120–138.
- The Social Psychology of Organizations** (2nd edition). New York: Wiley
- “Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin ve Etkileyen Bazı Faktörlerin Belirlenmesi”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- İnsan Kaynakları Yönetimi**, Dönence Basım Yayın, İstanbul.
- Eğitim Psikolojisi**, Kazancı Matbaacılık, Ankara. s.24.
- “Ethics, Morality and the Subject: The Contribution of Zygmunt Bauman and Micheal Foucault to ‘Postmodern’ Business Ethics”, **Scandinavian Journal of Management**, 151-156.
- Örgütsel Duygusal Zekâ ve Duygusal Yetenekler: Çalışma Ortamında Duyguların Akıllıca Yönetimi**, Der Yayınları, (1.Basım), İstanbul.
- “Beyond Self-Management: Antecedents and

- B., 1999
- KLİNE, P., 1991
- KNANI, M., 2014
- KOCAKARA, G., 2010
- KONAN, N., 2013
- KONUKBAY, D., 2005
- KORKMAZ, M.; GERMİR, H. N.; ŞAHBUDAK, E.; ŞEN, E.; GÜRKAN, A.; KUZUCUOĞLU, A. H., 2015
- KORKMAZER, F.; EKİNGEN, E.; YILMAZ, A., 2016
- KÖHLER, W., 1927
- KUMAR, D., 2005
- KUMAR, J. A.; MUNİANDY, B., 2012
- KURAL, E., 1981
- LAM, L. T.; KIRBY, S. L., 2002
- Consequences of Team Empowerment”, **Academy of Management Journal**, 42, 58-74.
- Intelligence: The Psychometric View**, Routledge, NY, s.1.
- “Ethics in the Hospitality Industry: Review and Research Agenda”, **International Journal of Business and Management**, 9(3).
- “The Effect of Multiple Intelligence-Based Instruction on Learning and Attitudes of the Sixth Graders in English Language Teaching”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- “Relationship Between Locus of Control and Problem-Solving Skills of High School Administrators”, **International Journal of Social Sciences and Education**, 3(3), s. 786-794.
- “Engelli Çocuk Ebeveynlerinin Umutsuzluk Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Genel Kurmay Başkanlığı, Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Stres, Performans, Verimlilik**. Çatı Kitapları, İstanbul.
- “Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma” **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi**, 19(3), 271-281.
- The Mentality of Apes**. New York: Harcourt, Brace.
- “Performance Appraisal: The Importance of Rater Training”, **Journal of the Kuala Lumpur Royal Malaysia Police College**, 4, 1-15.
- “The Influence of Demographic Profiles on Emotional Intelligence: A Study on Polytechnic Lecturers in Malaysia”, **International Online Journal of Educational Sciences**, 4(1), 62-70.
- Gürültü**, Tübitak Bilim Teknik Yayınları, Ankara. s.10.
- “Is Emotional Intelligence an Advantage?” “An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance” , **The Journal**

- LAW, K. S.; WONG, C.; SONG, L. J., 2000
LEA, J. P., 1993
LENGNICK-HALL, C. A., 1992
LEUTHESSER, L.; KOHLİ, C. S.; HARİCH, K. R., 1995
LEWIN, K.; LİPPİTT, R.; WHITE, R. K., 1939
LEWIS, P. S.; GOODMAN, S. H.; FAND, P. M., 1995
LIM, J.; BOGOSSIAN, F.; AHERN, K., 2010
LYNN, C., 2010
MAGNUSON, J., 1990
MAMMADOV, E., 2015
MARTİN, J., 1995
MATTHEWS, G.; ZEİDNER, M.; ROBERTS R. D., 2004
MAUL, A., 2012
MAYER, J. D.; CARUSO, D. R.; SALOVEY, P., 1999
MAYER, J. D.; SLOVEY, P.; CARUSO, D. R., 2004
of Social Psychology, 142, 134-146.
“The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and its Potential Utility for Management Studies”, **Journal of Applied Psychology**, 89(3), 483–496.
“Tourism Development Ethics in the Third World”, **Annals of Tourism Research**, 20(4), 701-715.
“Innovation and Competitive Advantage: What we Know and What we Need to Learn”, **Journal of Management**, 18(2), 399–429.
“Brand Equity: The Halo Effect Measure”, **European Journal of Marketing**, 29(4), 57-66.
“Patterns of Aggressive Behavior in Experimentally Created Climates”, **Journal of Social Psychology**, 10, 271-299.
Management Challenges in the 21st Century, (West Publishing Company).
“Stress and Coping in Australian Nurses: A Systematic Review”, **International Nursing Review**, 57, 22-31.
“Review of Hospitality Ethics Research in 2008”, **International CHRIE Conference**, 7-15.
“Stress Management”, **Journal of Property Management**, 55(3), 20-28.
“Duygusal Zekâ İle Akademik Başarı İlişkisi: Turizm Lisans Öğrencileri Üzerine Araştırma”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Aydın.
Organizational Culture: Encyclopedic Dictionary of Organizational Behaviour, (Ed. N. Nicholson), Oxford: Blackwell, s. 376-382.
“Emotional Intelligence: Science and Mythology”, **Intelligence**, 32, 109-111.
“The Validity of the Mayer–Salovey–Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) as a Measure of Emotional Intelligence”, **Emotion Review**, 4, 1-9.
“Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence”, **Intelligence**, 27(4), 267-298.
“Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implications”, **Psychological Inquiry**, 15(3), 197-

- MAYER, J. D.; SALOVEY, P., CARUSO, D. R.; SİTARENİOS, G., 2003
MC WHİTER, J. J.; LİERMAN, P.C., 1988
- MEHRABİAN, A., 1968
- MENEKŞE, N., 1998
- MERT, O., 2015
- MİN, Jennifer C.H., 2011
- MORGAN, C. T., 1995
- MORTAŞ, M.; SAFRAN B., 2004
- MOSHER, C.; DANOFF-BURG, S., 2007
- MOTOWİLDO, S. J.; VAN SCOTTER, J.R., 1994
- MOTOWİLDO, S. J.; BORMAN, W. C.; SCHMIT, M. J., 1997
- MUCUK, İ., 2014
- MURPHY, K. R. (Ed.), 2006
- MURPHY, L. J.; COOPER, C.L. (Eds.), 2000
215.
“Measuring Emotional Intelligence with the MSCEIT V2.0”, **Emotion**, 3, 97-105.
- “Working with Groups: A Description of Anger-control Therapy Groups to Helps Wietnam Veterans with Posttraumatic Stres Disorder”, **Journal for Specialists in Group Work**, 13, 9-16.
- “Communication without Words”, **Psychology Today**, 2, 53-56.
- “Performans Değerleme Sanatı”, **Kariyer Dünyası**, 2(1), 74-76.
- “112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zekâ İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- “Tour Guides and Emotional Intelligence”, **Annals of Tourism Research**, 38(1), 325-330.
- Psikolojiye Giriş** (Çev. Hüsnu Arıcı). Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayınları, Ankara.
- “Yöneticilerin Problem Çözme Davranışlarını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma”, **Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi**, 2.
- “College Students’ Life Priorities: The Influence of Gender and Gender-Linked Personality Traits”, **Gender Issues**, 24, 21-33.
- “Evidence that Task Performance should be Distinguished from Contextual Performance”, **Journal of Applied Psychology**, 79, 475-480.
- “A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance”, **Human Performance**, 10(2), 71-83.
- Modern İşletmecilik**, Türkmen Kitapevi, (19. Basım). İstanbul.
- The Case Against Emotional Intelligence: What are the Problems and How Can They be Fixed?** Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Health and Productive Work: An International Perspective**. London: Taylor & Francis.

NAHAVANDİ, A.;
MALEKZADEH, A.R., 1998
NEÇARE. E.; ŞEHİTOĞLU,
Y., 2018

NOWACZEK, A. M.;
CHUSAC, C. M.; FENNEL,
D. A., 2007

NUNNALLY, J. C., 1967

O'BOYLE, E. H.;
HUMPHREY, R. H.;
POLLACK, J. M.; HAWVER,
T. H. & STORY, P. A., 2011
OISHI, S., GRAHAM, J.,
KESEBİR, S., GALİNHA, I.,
2013
ONAY, M., 2011

OĞUZ, V., KÖKSAL
AKYOL, A., 2012

ÖĞÜT, A., 2006

ÖZDAMAR, K., 2015

ÖZEKES, M., 2013

ÖZEN, A.; SÜMER, N., 2013

ÖZEN, Y.; GÜLAÇTI, F.,
2010

Organizational Behavior, Prentice-Hall, New Jersey.

“Duygusal Zekâ ve Etik Karar Verme İlişkisi: İnsan Kaynakları Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma”, **İş Ahlakı Dergisi**, 11(1), 21-41.

Against the Current: Striving for Ethical for Ethical Ecotourism, Critical Issues in Ecotourism: Understanding a Complex Tourism Phenomenon, (Ed. Higham James), Butterworth-Heinemann: Oxford, UK. s. 136-157.

Psychometric Theory. New York: McGraw-Hill. Oppenheim, A. N. (1966). **Questionnaire Design and Attitude Measurement**. London: Heinemann.

“The Relation Between Emotional Intelligence and Job Performance: A Meta-Analysis”, **Journal of Organizational Behavior**, 32, 788–818.

“Concepts of Happiness Across Time and Cultures”, **Personality and Social Psychology Bulletin**, 39, 559-577.

“Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekâsının ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi”, **Ege Akademik Bakış**, 11(4), 587-600.

Çocuklarda Problem Çözme Becerisi, In N. Aral (Ed), Aile ve Çocuk, Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara, s. 217-237.

“Türkiye’de Kadın Girişimciliğin ve Yöneticiliğin Önündeki Güçlükler: Cam Tavan Sendromu”, **Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi**, 1(1), 58.

SPSS ile Biyoistatistik, (10.Baskı), Nisan Kitabevi Yayınları, Ankara.

“Peabody Resim Kelime Testi 3.01-3.12 Yaş Aralığı İzmir Bölgesi Standardizasyonu Çalışması”, **Ege Eğitim Dergisi**, 14(1), 90-107.

“Evlilikte Kızgınlık, Üzüntü ve Suçluluk Duygularının İfade Biçimlerinin Ölçümü”, **Türk Psikoloji Yazıları**, 16(31), 36-55.

“Duyusal Alan Öğrencilerinden Sevgi ve Sevgi Kuramları”, **Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi**, 1(2), 135-149.

- ÖZGEN, Ö., 2006 “Başarı ve İlişkide Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Gazi Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Fizik Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.
- ÖZUTKU, H., 2010 **Örgütsel Performans Boyutuyla İnsan Kaynakları Yönetimi**, Gazi Kitapevi, Ankara.
- PAYNE, R. L., 2000 **Climate and Culture: How Close Can They Get?**, (Ed. N. M. Ashkanasy, C. P. M. Wilderom, M. F. Peterson), **Handbook of Organizational Culture and Climate**, Thousand Oaks, CA: Sage, s. 163-176.
- PEREZ, J.C., PETRIDES, K.V.; FURNHAM, A., 2005 **Measuring Traits Emotional Intelligence: International Handbook of Emotional Intelligence**, Cambridge, M.A. Hogrefe & Huber.
- PRADO, J. C.; TORRES, R. A. Z.; TORRES, G. P., 2015 “Characterization of Emotional Intelligence in Colombian Managers”, *Universitas Psychologica*, 14(3), 815-832.
- PUGH, D., 1991 **Organizational Behaviour**, Prentice Hall International, UK.
- RAFAELI, A.; WORLINE, M., 2001 “Individual Emotion in Work Organization”, **Social Science Information**, 40(1), 95-123.
- REISINGER, Y.; TURNER, L., 1999 “Structural Equation Modeling with Lisrel: Application in Tourism”, **Tourism Management**, 20(1), 71-88.
- REUVERS, M.; VAN ENGEN, M. L.; VINKENBURG, C. J.; WILSON-EVERED, E., 2008 “Transformational Leadership and Innovative Work Behaviour: Exploring the Relevance of Gender Differences”, **Creativity and Innovation Management**, 17, 227-244.
- ROGER, C.R., 1983 “Empatik Olmak Değeri Anlaşılmamış Bir Varoluş Şeklidir”, (Çeviren: F. Akkoyun) , **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, 16, 103-124.
- RUBIN, R. S.; RIGGIO, R. E., 2005 “The Role of Emotional Intelligence in Ethical Decision Making at Work”, **Emotional Intelligence**, Giacalone Book, (Chapter 10), s.209-229.
- SABUNCUOĞLU, Z.; TÜZ VERGİLİEL, M., 2016 **Örgütsel Davranış**, Aktüel Yayıncılık, s. 40-43.
- SALOVEY, P.; MAYER, J. D., 1990 “Emotional Intelligence”, **Imagination, Cognition and Personality**, 9(3), 185-211.
- SALOVEY, P.; MAYER, J. D., 1997 **What is the Emotional Intelligence?** (Eds. Salovey, P. and Sluyter, D.), **Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications**,

- SARDOĞAN, M. E.,
KARAHAN, T. F.,
KAYGUSUZ, C., 2006
- SARIÇAM, H.; ÇELİK, İ.;
ÇOŞKUN, L., 2015
- SAVRUN, B. M., 1999
- SCHERMERBORN, J. R.;
HUNT, J. G.; OSBORN, R. N.,
1988
- SCHNEIDER, B.; BOWEN,
D. E.; EHRHART, M. G.;
HOLCOMBE, K. M., 2000
- SCHUTTE, S. N.; MALOUFF,
M. J.; HALL, E. L.;
HAGGERTY, J. D.; COOPER,
T. J.; GOLDEN, J. C.;
DORNHEIM, L., 1998
- SCHUTTE, S. N.; MALOUFF,
M. J., 2002
- SCHUTTE, S. N.; MALOUFF,
M. J.; THORSTEINSSON,
E.B., 2013
- SCHWEPKER, C.;
HARTLINE, M., 2005
- SELLGREN, S. F.; EKVALL,
G.; THOMAS, G., 2008
- SELYE, H., 1977
- Basic Books, New York.
- “Üniversite Öğrencilerinin Kullandıkları Kararsızlık Stratejilerinin Problem Çözme Becerisi, Cinsiyet, Sınıf Düzeyi ve Fakülte Türüne Göre İncelenmesi”, **Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2(1), 78-97.
- “The Relationship between Emotional Intelligence, Hope and Life Satisfaction in Preschool Preserves Teacher”, **Educational Research Association The International Journal of Research in Teacher Education**, 2015, 6(1), 1 -9.
- “Depresyonun Tanımı ve Epidemiyolojisi”, **İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri Depresyon, Somatizasyon ve Psikiyatrik Aciller Sempozyumu**, İstanbul, 11-17.
- Managing Organizational Behavior**. (Third Edition), New York: John Wiley and Sons, Inc.
- The Climate for Service. (Ed. N. M. Ashkanasy, C.P.M. Wilderom, M. F. Peterson), **Handbook of Organizational Culture and Climate**, Thousand Oaks, CA: Sage, s. 21-36.
- “Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence”, **Personality and Individual Differences**, 25, 167-177.
- “Incorporating Emotional Skills in a College Transition Course Enhances Student Retention”, **Journal of the First-Year Experience and Students in Transition**, 14, 7-21.
- “Increasing Emotional Intelligence through Training: Current Status and Future Directions”, **The International Journal of Emotional Education**, 5(1), 56-72.
- “Managing the Ethical Climate of Custodial Service Employees”, **Journal of Service Research**, 7, 377-397.
- “Leadership Behavior of Nurse Managers in Relation to Job Satisfaction and Work Climate”, **Journal of Nursing Management**, 16, 578-587.
- Stress without Distress: How to Survive in a**

- SEN, F.; SHIEL, M., 2006 **Stressful Society**, Teach Yourself Books, Springer Science Business Media, New York, s. 137-146.
- SEVİNÇ, H., 2015 “From Business Process Outsourcing (BPO) to Knowledge Process Outsourcing (KPO): Some Issues, **Human Systems Management**, 25, 145–155.
- SHALLEY, C.; GILSON L.; BLUM T., 2000 “Kamu Çalışanlarının Motivasyonunda Kullanılan Araçlar”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 8(39), 944-964.
- SHANİ, A.; PİZAM, A. “Matching Creativity Requirements and the Work Environment: Effects On Satisfaction and Intentions to Leave”, **Academy of Management Journal**, 43(2), 215-223.
- SHANKER, R.; BHANUGOPAN, R.; BEATRİCE I. J. M. VAN DER, H.; MARK, F., 2017 “Towards an Ethical Framework for Animal-Based Attractions”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 20(6), 679-693.
- SHARKİN, B.S., 1988 “Organizational Climate for Innovation and Organizational Performance: The Mediating Effect of Innovative Work Behavior”, **Journal of Vocational Behavior**, 67-77.
- SHİ, J.; WANG L., 2007 “The Measurement and Treatment of Client Anger in Counselling”, **Journal of Counselling and Development**, 66, 361-365.
- SIVANANDA, S. S., 1997 “Validation of Emotional Intelligence Scale in Chinese University Students”, **Personality and Individual Differences**, 43(2), 377-387.
- Sİ, S.; WEİ, F., 2012 **Conquest of Fear**, A Divine Life Society Publication, (Fifth Edition), Himalayas, India.
- SİMON, H. A., 1995 “Transformational and Transactional Leaderships, Empowerment Climate, and Innovation Performance: A Multilevel Analysis in the Chinese Context”, **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 21(2), 299–320.
- SONGUR, H. M., 1995 **Kamu Yönetimi**, (Çev. Cemal MIHÇIOĞLU), Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, Ankara, s.547.
- SONNENTAG, S.; FRESE, M., 2002 **Mahalli İdarelerde Performans Ölçümü**, Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, Yayın No: 6, Ankara.
- SONNENTAG, S.; FRESE, M., 2002 **Performance Concepts and Performance Theory, Psychological Management of Individual Performance**, John Wiley & Sons, Ltd. Germany,

- SÖKMEN, A., 2003 (Chapter 1), s. 1-25.
“Büro Yönetiminde İşe Alıştırma (Oryantasyon) Eğitiminin Önemi ve İşgören Performansına Etkisi: Ankara’da Bir Uygulama”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Gazi Üniversitesi, Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı, 2003.
- SÖKMEN, A., METE, E. S., 2015
“Bezdirinin İş Performansı, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Ankara’da Bir Araştırma”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 17(3), 271-295.
- SPIELBERGER, C. D.; JACOBS, G.; RUSSELL, S.; CRANE, R.S., 1983
Assessment of Anger: The State-Trait Anger Scale, (Eds. Butcher, J.N. and Spielberger, C.D.), **Advances in Personality Assessment**. Hillsdale, NJ: LEA. 2, s. 159-160.
- STEDMAN, N. L. P.; ANDENORO, A. C., 2007
“Identification of Relationships between Emotional Intelligence Skill and Critical Thinking Disposition in Undergraduate Leadership Students”, **Journal of Leadership Education**, 6(1), 190-208.
- STEİN, S. J., BOOK, H. E., 2003
Duygusal Zekâ ve Başarının Sırrı, (Çev. M. Işık), Özgür Yayınları, İstanbul.
- STEVENS, B., 2000
“Hotel Human Resources Directors Identify Ethical Issues”, **Hospitality Review**, 17(1), 11.
- STONE, C., 2009
Emotional Intelligence: EQ vs. IQ, Value Analysis and Standardization: Systematic Steps to Support System-Wide Exchange, Plos One.
- STRAUS, D. A., 2002
How to Make Collaboration Work: Powerful Ways to Build Consensus, Solve Problems, and Make Decisions, Berrett-Koehler Publishers, Incorporated.
- SUNGUR, N., 1992
Yaratıcı Düşünce, Özgür Yayın Dağıtım, İstanbul.
- SY, T.; COTE, S., 2004
“Emotional Intelligence A Key Ability to Succeed in the Matrix Organization”, **Journal of Management Development**, 23(5), 437-455.
- ŞEN, M., 2006
“Çoklu Zekâ Kuramına Göre Yapılan İngilizce Derslerinin Öğrencilerin Güdülenmesi, Benlik Saygısı, Özgüveni ve Çoklu Zekâları Üzerindeki Etkisi”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- ŞİMŞEK, M. Ş.; ÖGE, H. S., 2011
İnsan Kaynakları Yönetimi, Eğitim Akademi Yayınları, (4. Baskı), Konya.
- TAFT, R., 1955
“The Ability to Judge People”, **Psychological Bulletin**, 52, 1-23.

- TATAR, A.; TOK SALTUKOĞLU, S., 2011 “Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi”, **Klinik Psikofarmakoloji Bülteni**, 21(4), 338.
- TAYLOR, G., 1995 “The Community Approach: Does it Really Work?”, **Tourism Management**, 16(7), 487-489.
- TAYLOR, M.S.; TRACY, K.B.; RENARD, M.K.; HARRISON, J.K.; CARROL, S.J., 1995 “Due Process in Performance Appraisal: A Quasi-Experiment in Procedural Justice”, **Administrative Science Quaterly**, 40, 495-523.
- TEMEL, Ç. Z., 2008 “Çoklu Zekâ Kuramının İlköğretim Birinci Kademedeki İngilizce Öğretimi İçin Kullanımı”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- TENBRUNSEL, A. E.; SMITH-CROWE, K.; UMPHRESS, E. E., 2003 “Building Houses on Rocks: The Role of Ethical Infrastructure in Organizations”, **Social Justice Research**, 16(3), 285-307.
- TETT, R. P.; BURNETT, D. D., 2003 “A personality Trait-Based Interactionist Model of Job Performance”, **US National Library of Medicine National Institutes of Health**, 88(3), 500-517.
- THORNDIKE, E.L., 1920 “Intelligence and Its Uses. *Harper’s*”, **Magazine**, 140, 228-235.
- TINSLEY, H. O.; TINSLEY, D., 1987 “Uses of Factor Analysis in Counselling Psychology Research”, **Journal of Counseling Psychology**, 34, 414-424.
- TOSUN, C., 2006 “Expected Nature of Community Participation in Tourism Development”, **Tourism Management**, 27(3), 493-504.
- TRİBE, J., 2002 “Education for Ethical Tourism Action”, **Journal of Sustainable Tourism**, 10(4), 310-324.
- TSAIKIS, J; FRITZCHE, D. J., 1989 Business Ethics: A Literature Review with a Focus on Marketing Ethics, **Journal of Business Ethics**, 8(9), 695-743.
- TSAOUSIS, I.; NİKOLAOU, I., 2005 “Exploring the Relationship of Emotional Intelligence with Physical and Psychological Health Functioning”, **Stress and Health**, 21, 77-86.
- TUNA, M.; YEŞİLTAŞ, M., 2014 “Etik İklim, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, 25(1), 105-117.
- TURANLI, A., 2007 “İlköğretim Okulu Müdürlerinin Duygusal Zekâ ve

- TURGUT, H.; TOKMAK, İ.; ATEŞ, M. F., 2015
Öğretmenlerin İş Doyum Düzeyleri'', **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İzmir.
- TUTAR, H., 2004
TUTAR, H.; ALTINÖZ, M., 2010
“Lider-Üye Etkileşiminin İşgören Performansına Etkisinde Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının Rolü'', **Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 5(2), 417-442.
- TÜRKER, A., 2016
Kriz ve Stres Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- URAL, A., 2001
“Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalât İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma'', **Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi**, 65(2), 195-218.
- USLU, E., KARTAL, C., DURUKAN, T., 2018
“Duygusal Zekâ ve Duygusal Emeğin Satış Performansına Etkisi: Acenta Temsilcileri Üzerine Bir Uygulama'', **İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, 18(1), 72-96.
- USTA, I., KÜÇÜKALTAN, D., 2012
“Yöneticilerde Duygusal Zekânın Üç Boyutu'', **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 3, 209–219.
- UYARGİL, C., 2010
“Doğrudan Pazarlamada Duygusal Zekâ, Performans Algısı, Motivasyon İlişkisi'' **Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi**, 4(1), 412-426.
- ÜNAL, C., 1972
“Ödüllendirmenin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma'', **Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi**, 1(2), 71-89.
- ÜZEL, D.; HANGÜL, T., 2012
İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Basım, (5. Baskı), İstanbul.
- VAN DİCK, T. A.; KINTSCH, W., 1983
“İnsanları Anlama Kabiliyeti'', **Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 5, 71-93.
- VARİNLİ, İ., 2004
“Duygusal Zekâ ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki'',
http://kongre.nigde.edu.tr/xufbmek/dosyalar/tam_metin/pdf/2415-30_05_2012_17_01_38.pdf
Erişim Tarihi: 08.03.2018.
- “Strategies of Discourse Comprehension, Academic Press, (Chapter: 3), New York, s. 21-98.
- “Hizmet İşletmelerinde Çalışanların Etik Olmayan Davranışlara İlişkin Değerlendirmeleri: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama'', **Ege Akademik Bakış**

- VİCTOR, B.; CULLEN, J. B., 1988
Dergisi, 4(1-2), 44-53.
“The Organizational Bases of Ethical Work Climates”, **Administrative Science Quarterly**, 101-125.
- VİRTANEN, T., 2000
Commitment and the Study of Organizational Climate and Culture, (Ed. N. M. Ashkanasy, C. P. M. Wilderom, M. F. Peterson), **Handbook of Organizational Culture and Climate**, Thousand Oaks, CA: Sage, s. 339-354.
- WHEELER, M., 1992
“Applying Ethics to the Tourism Industry”, **Business Ethics: A European Review**, 12(4), 38-49.
- WİIGHT, P., 1993
Ecotourism: Ethics or Eco-Sell, **Journal of Travel Research**, 31(1), 3-9.
- WİLLİAMS, S.; COOPER, C. L. (Eds)., 1994
Creating Healthy Work Organizations. Chichester: John Wiley.
- WONG, C. S.; LAW, K. S., 2002
“The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study”, **The Leadership Quarterly**, 13, 252.
- YALÇIN, S., 1994
Personel Yönetimi, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- YALIN, E.; SÖZEN, İ., 2015
“A Study of the Degrees of Emotional Intelligence on Problem Solving Skills in the way of Daniel Goleman”, **Kastamonu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 8, 100-110.
- YAVUZ, B., 2010
“The Effects of Multiple Intelligences Activities on Vocabulary Achievement and Attitudes of Learners of English”, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- YAZICIOĞLU, İ., 2010
“Örgütlerde İş Tatmini ve İşgören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması”, **Bilig**, 55, 243-264.
- YEUNG, S. Y.; WONG SİMON, C. K.; CHAN, B. M., 2002
“Ethical Belief of Hospitality and Tourism Students towards their School Life”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 14(4), 183-192.
- YILMAZ, A., 2017
Yapay Zekâ. İnkılap Kitapevi, (3. Baskı), İstanbul.
- YILMAZ, B. S., 2009
Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış: Turizm İşletmelerinde Etik, (Ed. Zeyyat SABUNCUOĞLU), Marmara Kitap Merkezi Yayınları, Bursa. s.367-384.
- YILMAZ, C.; FİDAN, Y.;
“Duygusal Zekâ ve Örgüt İklimine Etkisi”, **Business**

YILDIRAN, C., 2014

YILMAZ KARABULUTLU,
E.; YILMAZ, S.; YURTTAŞ,
A., 2011

YÜKSEL M., 2006

and Management Studies: An International Journal, 2(3), 243-261.

“Öğrencilerin Duygusal Zekâ Düzeyleri ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki”, **Psikiyatri Hemşireliği Dergisi**, 2(2), 75-79.

Duygusal Zekâ ve Performans İlişkisi (Bir Uygulama), **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.

İnternet Kaynakları

<http://www.free-management-ebooks.com/dldebk-pdf/fme-understanding-emotional-intelligence.pdf> Understanding Emotional Intelligence, People Skills, Team FME

Erişim tarihi: 22.01.2018

http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/34/12/887157/dosyalar/2014_12/16010316_dergsorumluluk.pdf

Erişim tarihi: 22.01.2018

<https://indigodergisi.com/2016/04/duygusal-zeka-nedir-eq/> Duygusal Zekâ Nedir? EQ'nun Hayatımıza İnanılmaz Etkileri

Erişim tarihi: 22.01.2018

<http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr/tr/turizm-istatistik/2015-y%C4%B1l%C4%B1-turizm-istatistikleri>

Erişim tarihi: 23.02.2018

http://ismek.ibb.gov.tr/ismek-el-sanatlari-kurslari/webedition/file/2013_hbo_program_modulleri/problemcozme.pdf MEGEP (Meslekî Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi) Büro Yönetimi ve Sekreterlik, Problem Çözme, Ankara-2008.

Erişim tarihi: 23.02.2018

www.tpmrehberi.com/problem-cozme-teknikleri/kalite_kontrol_ara_lar_.pdf TPM Rehberi, Verimliliği Arttırmanın Doğru Yolu

Erişim tarihi: 26.02.2018

<http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr/TR,204550/istanbul-turizm-istatistikleri--2018.html> İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2018). *İstanbul Turizm İstatistikleri – 2018* Erişim Tarihi: 09.05.2018

EKLER

ANKET FORMU

Sayın katılımcı;

Bu araştırma İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı bünyesinde ve Prof. Dr. Mehmet ERKAN ve Prof. Dr. Haluk TANRIVERDİ danışmanlığında yürütülmekte olan ‘**Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği ve Örgütsel Etik İklimi ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkiler: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma**’ konulu doktora tezi için yapılmaktadır. Vermiş olduğunuz bilgilerin hiçbir suretle başka bir amaçla kullanılmayacaktır. Sizden ricamız anket sorularını eksiksiz ve görüşlerinize uygun olarak cevaplandırmanızdır.

Katılımlarınız için teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Mehmet ERKAN

Prof. Dr. Haluk TANRIVERDİ

Gönül AKIN

GENEL BİLGİLER

1. Yaşınız?

☐ 18-24 ☐ 25-32 ☐ 33-41 ☐ 42-50 ☐ 51 ve üzeri

2. Cinsiyetiniz?

☐ Kadın ☐ Erkek

3. Medeni durumunuz?

☐ Bekar ☐ Evli

4. Eğitim durumunuz?

☐ İlköğretim ☐ Lise ☐ Önlisans ☐ Lisans ☐ Lisansüstü

5. Turizm sektörüne ilişkin hizmet içi eğitim, kurs vb. aldınız mı?

☐ Evet ☐ Hayır

6. Turizmde hangi sektörde çalışıyorsunuz?

☐ Otel ☐ Restoran ☐ Seyahat Acentası

7. Turizmde hangi departmanda çalışıyorsunuz?

☐ Ön büro ☐ Kat hizmetleri ☐ Mutfak ☐ Servis ☐ Muhasebe & Finansman

☐ İnsan kaynakları ☐ Halkla İlişkiler ☐ Pazarlama & Satış ☐ Diğer

8. Çalıştığınız işletmedeki pozisyonunuz nedir?

☐ Müdür ☐ Sorumlu / Şef ☐ Çalışan

9. Turizm sektöründe çalışma süreniz?

() 5 yıldan az () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16 yıl ve üzeri

10. Bu işletmedeki çalışma süreniz?

() 5 yıldan az () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16 yıl ve üzeri

Aşağıdaki sorular **İşgören Performansı** ile ilgilidir. Ölçek maddelerini okuduktan sonra kendinize en uygun gelen rakamı işaretleyiniz. Okuduğunuz ifadeye hiç katılmıyorsanız (1), katılmıyorsanız (2), kararsızsınız (3), katılıyorsunuz (4), tamamen katılıyorsunuz (5) rakamının üzerine işaret koyunuz.

İşgören Performansı	1	2	3	4	5
1.Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.					
2.İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.					
3.Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.					
4.Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.					

Aşağıda **Duygusal Zekâ Düzeyini** belirlemeye yönelik çeşitli durumlara ilişkin ifadeler bulunmaktadır. Lütfen ifadeyi dikkatlice okuduktan sonra size uyma derecesini sağ taraftaki kutucuklardan birini işaretleyerek belirtiniz. Okuduğunuz ifadeye hiç katılmıyorsanız (1), katılmıyorsanız (2), kararsızsınız (3), katılıyorsunuz (4), tamamen katılıyorsunuz (5) rakamının üzerine işaret koyunuz.

Duygusal Zekâ	1	2	3	4	5
1. Çoğu zaman belli duyguları hissetmemin sebebini iyi anlarım.					
2. Duygularımın farkındayım.					
3. Ne hissettiğimi gerçekten anlarım.					
4. Her zaman mutlu olup olmadığını bilirim.					
5. Her zaman arkadaşlarımın davranışlarından duygularını bilirim (anlarım)					
6. Başkalarının ne hissettiklerini iyi gözlemlerim.					
7. Başkalarının duygu ve hislerine karşı duyarlıyım.					
8. Çevremdeki insanların duygularını iyi anlarım.					
9. Her zaman kendim için hedefler belirler ve bunları başarmak için elimden gelenin en iyisini yaparım.					
10. Her zaman kendime yetenekli bir kişi olduğumu söylerim.					
11. Kendi kendini motive eden bir kişiyim.					
12. Elimden gelenin en iyisini yapmak için kendimi her zaman cesaretlendiririm.					
13. Öfkemi kontrol edebilirim ve mantıklı bir şekilde zorlukların üstesinden gelebilirim.					
14. Kendi duygularımı kontrol etmekte oldukça yetenekliyim.					
15. Çok kızdığım zaman her zaman kolayca sakinleşebilirim.					
16. Kendi duygularımı iyi kontrol ederim.					

Aşağıdaki sorular **Örgütsel Etik İklimini** ölçmeye yöneliktir. Lütfen soruları okuduktan sonra kendinize en uygun gelen rakamı işaretleyiniz. Okuduğunuz ifadeye hiç katılmıyorsanız (1), katılmıyorsanız (2), kararsızsınız (3), katılıyorsunuz (4), tamamen katılıyorsunuz (5) rakamının üzerine işaret koyunuz.

Örgütsel Etik İklimi	1	2	3	4	5
1.Çalıştığım işletmenin resmi, yazılı etik kuralları vardır.					
2.İşletmenin tepe yönetimi etik dışı davranışların hiçbir koşulda hoş görülmeceğinin bilinmesini sağlamıştır.					
3.Çalışanların dürüst davranışlar sergilemesine rehberlik edecek liderlik niteliği taşıyan kişiler vardır.					
4.Çalışma ortamındaki olumsuz davranışlara hemen çözüm getirilir.					
5.Çalıştığım işletmenin etik kuralları tavizsiz bir biçimde uygulanmaktadır.					
6.Etik ilkeler firma politikaları ile desteklenmektedir.					
7.Çalıştığım işletmede çalışanları zaman zaman istenilmeyen davranışlara iten bir ortam yoktur.					
8.Çalıştığım işletmede etik değerlerle ilgili ilkeler ödünsüz uygulanmaktadır.					
9.Çalıştığım işletmede bir çalışan kendi çıkarı için etik olmayan davranışa yönelirse derhal cezalandırılır.					

Aşağıdaki sorular **Problem Çözme Yeteneğini** ölçmeye yöneliktir. Lütfen soruları dikkatlice okuyarak size en uygun rakamı işaretleyiniz. Okuduğunuz ifadeye hiç katılmıyorsanız (1), katılmıyorsanız (2), kararsızsınız (3), katılıyorsanız (4), tamamen katılıyorsanız (5) rakamının üzerine işaret koyunuz.

Problem Çözme	1	2	3	4	5
1.Bir sorunumu çözmek için kullandığım çözüm yolları başarısız ise bunların neden başarısız olduğunu araştırmam.					
2.Zor bir sorunla karşılaştığımda ne olduğunu tam olarak belirleyebilmek için nasıl bilgi toplayacağımı uzun boylu düşünmem.					
3.Bir sorunumu çözmek için gösterdiğim çabalar başarısız olursa o sorun ile başa çıkabileceğimden şüpheye düşerim.					
4.Bir sorunumu çözdükten sonra bu sorunu çözerken neyin işe yaradığını, neyin yaramadığını ayrıntılı olarak düşünmem.					
5.Sorunlarımın çözmeye konusunda genellikle yaratıcı ve etkili çözümler üretebilirim.					
6.Bir sorunumu çözmek için belli bir yolu denedikten sonra durur ve ortaya çıkan sonuç ile olması gerektiğini düşündüğüm sonucu karşılaştırırım.					
7.Bir sorunum olduğunda onu çözebilmek için başvurabileceğim yolların hepsini düşünmeye çalışırım.					
8.Bir sorunla karşılaştığımda neler hissettiğimi anlamak için duygularımı incelerim.					
9.Bir sorun kafamı karıştırdığında duygu ve düşüncelerimi somut ve açık-seçik terimlerle ifade etmeye uğraşırım.					
10.Başlangıçta çözümü fark etsem de sorunlarımın çoğunun çözmeye yeteneğim vardır.					
11.Karşılaştığım sorunların çoğu çözebileceğimden daha zor ve karmaşıktır.					
12.Genellikle kendimle ilgili kararları verebilirim ve bu kararlardan hoşnut olurum.					
13.Bir sorunla karşılaştığımda onu çözebilmek için genellikle aklıma gelen ilk yolu izlerim.					
14.Bazen durup sorunlarım üzerinde düşünmek yerine gelişi güzel sürüklenip giderim.					
15.Bir sorunla ilgili olası bir çözüm yolu üzerinde karar vermeye çalışırken seçeneklerimin başarı olasılığını tek tek değerlendirmem.					
16.Bir sorunla karşılaştığımda, başka konuya geçmeden önce durur ve o sorun üzerinde düşünürüm.					
17.Genellikle aklıma gelen fikir doğrultusunda hareket ederim.					

18.Bir karar vermeye çalışırken her seçeneğin sonuçlarının ölçer tartar, birbirleriyle karşılaştırır, sonra karar veririm.					
19.Bir sorunumu çözmek üzere plan yaparken o planı yürütebileceğime güvenirim.					
20.Belli bir çözüm planının uygulamaya koymadan önce, nasıl bir sonuç vereceğinin tahmin etmeye çalışırım.					
21.Bir soruna yönelik olası çözüm yollarının düşünürken çok fazla seçenek üretmem.					
22.Bir sorunumu çözmeye çalışırken sıklıkla kullandığım bir yöntem; daha önce başıma gelmiş benzer sorunları düşünmektir.					
23.Yeterince zamanın olur ve çaba gösterirsem karşılaştığım sorunların çoğunu çözebileceğime inanıyorum.					
24.Yeni bir durumla karşılaştığımda ortaya çıkabilecek sorunları çözebileceğime inancım vardır.					
25.Bazen bir sorunun çözmek için çabaladığım halde, bir türlü esas konuya giremediğim ve gereksiz ayrıntılarla uğraştığım duygusunu yaşıyorum.					
26.Ani karar verir ve sonra pişmanlık duyarım.					
27.Yeni ve zor sorunları çözebilme yeteneğime güveniyorum.					
28.Elimdeki seçenekleri karşılaştırırken ve karar verirken kullandığım sistematik bir yöntem vardır.					
29.Bir sorunla başa çıkma yollarının düşünürken çeşitli fikirleri birleştirmeye çalışmam.					
30.Bir sorunla karşılaştığımda bu sorunun çıkmasında katkısı olabilecek benim dışındaki etmenleri genellikle dikkate almam.					
31.Bir konuyla karşılaştığımda, ilk yaptığım şeylerden biri, durumu gözden geçirmek ve konuyla ilgili olabilecek her türlü bilgiyi dikkate almaktır.					
32.Bazen duygusal olarak öylesine etkilenirim ki, sorunumla başa çıkma yollarından pek çoğunu dikkate bile almam.					
33.Bir karar verdikten sonra, ortaya çıkan sonuç genellikle benim beklediğim sonuca uyar.					
34.Bir sorunla karşılaştığımda, o durumla başa çıkabileceğimden genellikle pek emin değilimdir.					
35.Bir sorunun farkına vardığımda, ilk yaptığım şeylerden biri sorunun tam olarak ne olduğunun anlamaya çalışmaktır.					

ÖZGEÇMİŞ

1990 yılında Tekirdağ'da doğan Gönül Akın, ilköğretim ve lise öğrenimini Tekirdağ'da tamamladıktan sonra, 2007 yılında Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Seyahat İşletmeciliği bölümünü kazanmıştır. 2012 yılında lisans eğitimini tamamladıktan sonra, aynı yıl yine Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine başlamıştır. 2014 yılında Yüksek Lisans tezini başarıyla tamamlayarak mezun olan Akın, aynı yıl İstanbul Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında doktora eğitimine başlamıştır.

2013 yılında Namık Kemal Üniversitesi Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümünde ders saat ücretli öğretim elemanı olarak göreve başlayıp 2015 yılına kadar çeşitli dersler veren Akın, 2016 yılında İstanbul Beykent Üniversitesi Ulaştırma Hizmetleri bölümünde öğretim görevlisi olarak göreve başlamıştır. Beykent Üniversitesi Ulaştırma Hizmetleri Bölümü Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Programında Program Sorumlusu olarak ve Ulaştırma Hizmetleri Bölüm Başkanı olarak 2016 yılından bu yana idari görev yapmaktadır.

Araştırmacının ulusal ve uluslararası indekslerce taranan bilimsel dergilerde yayınlanmış makaleleri ve ulusal ve uluslararası kongre, sempozyum ve konferanslarda sözlü olarak sunulmuş ve yazılı hale getirilmiş bildirileri bulunmakta olup, uluslararası kitaplarda da bölüm yazarı olarak yer almıştır.