

T.C.
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

**MUTFAK ÇALIŞANLARINDA KİŞİLİK TİPLERİNİN ÖRTÜLÜ BİLGİ
PAYLAŞIMINA ETKİSİ**

YÜKSEKLİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
HAKAN URLU

DANIŞMAN
DOÇ. DR. GÖKHAN AYAZLAR

OCAK 2018
MUĞLA

T.C.
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

MUTFAK ÇALIŞANLARINDA KİŞİLİK TIPLERİNİN ÖRTÜLÜ BİLGİ
PAYLAŞIMINA ETKİSİ

HAKAN URLU

Sosyal Bilimler Enstitüsünce
Tezli Yüksek Lisans
Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir.

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 26.01.2018
Tezin Sözlü Savunma Tarih : 23.01.2018

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Gökhan AYAZLAR
Jüri Üyesi : Doç. Dr. Zafer ÖTER
Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Senem YAZICI

Enstitü Müdürü : Prof. Dr. Mehmet MARANGOZ

OCAK, 2018

MUĞLA

TUTANAK

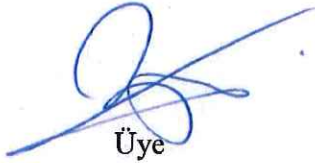
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 03/01/2018 tarih ve 819/3 sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 24/6 maddesine göre, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Hakan URLU'nun "Mutfak Çalışanlarında Kişilik Tiplerinin Örtülü Bilgi Paylaşımına Etkisi" adlı tezini incelemiş ve aday 23/01/2018 tarihinde saat 11:00'de jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra ⁹⁰ dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin **kabul** edildiğine ^{oy birliği} ile karar verildi.



Tez Danışmanı

Doç. Dr. Gökhan AYAZLAR



Üye

Doç. Dr. Zafer ÖTER



Üye

Yrd. Doç. Dr. Senem YAZICI

YEMİN

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “**Mutfak Çalışanlarında Kişilik Tiplerinin Örtülü Bilgi Paylaşımına Etkisi**” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

23/01/2018

Hakan URLU

YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DOKÜMANTASYON MERKEZİ
TEZ VERİ GİRİŞ FORMU

YAZARIN

Soyadı: URLU

Adı : Hakan

Referans No: 10179136

TEZİN ADI

Türkçe : Mutfak Çalışanlarında Kişilik Tiplerinin Bilgi Paylaşımına Etkisi

Y. Dil : The Effect of Personality Types of Kitchen Staff on Tacit Knowledge Sharing

TEZİN TÜRÜ: Yüksek Lisans

Doktora

Sanatta

Yeterlilik

X

O

O

TEZİN KABUL EDİLDİĞİ

Üniversite : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Fakülte : Turizm Fakültesi

Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Diğer Kuruluşlar :

Tarih :

TEZ YAYINLANMIŞSA

Yayımlayan :

Basım Yeri :

Basım Tarihi :

ISBN :

TEZ YÖNETİCİSİNİN

Soyadı, Adı : AYAZLAR, Gökhan

Ünvanı : Doç. Dr.

TEZİN YAZILDIĞI DİL : TÜRKÇE

TEZİN SAYFA SAYISI: 115

TEZİN KONUSU (KONULARI) :

1. Kişilik Tipleri
2. Örtülü Bilgi Paylaşımı

TÜRKÇE ANAHTAR KELİMELER:

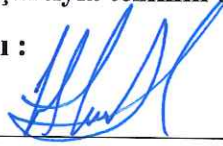
1. Kişilik Tipleri
2. Bilgi Paylaşımı
3. Örtülü Bilgi
4. Mutfak

İNGİLİZCE ANAHTAR KELİMELER:

1. Knowledge Sharing
2. Personality Types
3. Tacit Knowledge
4. Kitchen

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1- Tezinden fotokopi yapılmasına izin vermiyorum | <input type="radio"/> |
| 2- Tezinden dipnot gösterilmek şartıyla bir bölümünün fotokopisi alınabilir | <input checked="" type="radio"/> |
| 3- Kaynak gösterilmek şartıyla tezin tamamının fotokopisi alınabilir | <input type="radio"/> |

Yazarın İmzası :



Tarih : 26/01/2018

ÖZET

Mutfak Çalışanlarında Kişilik Tiplerinin Örtülü Bilgi Paylaşımına Etkisi

Son yıllarda küreselleşmenin bir sonucu olarak ortaya çıkan rekabet ortamında işletmelerin, işletme içi örtülü bilgi paylaşımına ve beraberinde bilgi yönetimine daha fazla önem vermeleri gerekmektedir. İşletmeler, hızla değişen ve büyüyen rekabet ortamına uyum sağlayabilmek için, bilgi paylaşımının önündeki engelleri kaldırmalı ve bünyesinde çalışan iş görenleri örtülü bilgi paylaşımına teşvik etmelidir. Bilginin ana kaynağının insan olduğu bilinmekte olup, insanı tanımanın yolu ise kişilik analizinden geçmektedir. Bu bağlamda tez çalışmasında, mutfak çalışanlarında kişilik tiplerinin bilgi paylaşımı üzerindeki etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Aynı zamanda bir diğer amaç ise, mutfak çalışanlarının bilgi paylaşım davranışları ile demografik özellikleri arasında bir farklılık olup olmadığının belirlenmesidir. Araştırmada, veri toplama tekniklerinden anket yöntemine başvurulmuş ve Belek turizm bölgesinde yer alan beş yıldızlı otellerin mutfak çalışanlarından 395 adet geçerli veri elde edilmiştir. Elde edilen bu veriler SPSS ve AMOS istatistik programları kullanılarak “Frekans ve Yüzde Dağılımları, Güvenirlilik Analizi, Doğrulayıcı Faktör Analizi, Çoklu Regresyon Analizi, Bağımsız İki Grup Ortalaması t- testi ve Tek Yönlü Varyans (ANOVA)” analizleri uygulanarak değerlendirilmiştir. Yapılan analizler sonucu, mutfak çalışanlarında kişilik tiplerinin bilgi paylaşım davranışını etkilediği sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Paylaşımı, Kişilik Tipleri, Örtülü Bilgi, Mutfak

ABSTRACT

The Effect of Personality Types of Kitchen Staff on Tacit Knowledge Sharing

In a competitive environment emerged in recent years as a result of globalization, businesses should pay more attention to tacit knowledge sharing and information management within their organizations. Businesses should remove the obstacles and encourage employees for tacit knowledge sharing in order to adapt into rapid-growing and ever-changing competitive business world. While the main source of information is known to be people, the only way to identify a person can be through personality analysis. In this regard, this dissertation presents a study about the effect of personality types of kitchen employees on their knowledge sharing behavior. Another purpose of this study is to determine whether there is any difference between demographical characteristics and knowledge sharing behaviors of kitchen employees. For data collection, survey method was applied and 395 valid questionnaire forms were o

btained from kitchen staff of five-star hotels operating in Belek tourism region. Those obtained data were tested with SPSS and AMOS statistical software programs through analyses of frequency and percentage values, reliability analysis, and confirmatory factor analysis, multiple regression analysis, independent samples t-test and one-way ANOVA. As a result of all the analyses, it was concluded that personality types of kitchen employees had an effect on their knowledge-sharing behaviors.

Key Words: Knowledge Sharing, Personality Types, Tacit Knowledge, Kitchen

ÖNSÖZ

Tez çalışmam süresince desteğini hiçbir zaman esirgemeyen tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Gökhan AYZLAR'a, yüksek lisans yapmam konusunda beni teşvik eden Sayın Yrd. Doç. Aydan BEKAR'a, yardımlarıyla daima yanımda olan Sayın Doç. Dr. Cafer TOPALOĞLU'na ve Arş. Gör. Nisan YOZUKMAZ'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Değerli hocam Sayın Doç. Dr. Burhan KILIÇ'a lisans ve yüksek lisans eğitimim boyunca bana vermiş olduğu her türlü destek ve moral için teşekkürü bir borç bilirim.

Hayatımın her anında olduğu gibi beni bu süreçte de yalnız bırakmayan, desteğini esirgemeyip beni motive eden aileme de çok teşekkür ederim.

Hakan URLU

23/01/2018

Muğla

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	I
İÇİNDEKİLER.....	II
TABLOLAR LİSTESİ.....	V
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	VII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMA İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

1.1. Araştırmanın Konusu	3
1.2. Araştırmanın Amacı	4
1.3. Araştırmanın Önemi.....	5
1.4. Araştırmanın Varsayım ve Sınırlılıkları	6

İKİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK KAVRAMI VE BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

2. KİŞİLİK KAVRAMI	7
2.1. Kişiliğin Tanımı.....	7
2.2. Kişiliğin Temel Faktörleri	8
2.2.1. Karakter	8
2.2.2. Mizaç	9
2.2.3. Yetenek.....	9
2.3. Kişilik Oluşumunda Etkili Faktörler.....	10
2.3.1. Kalıtsal ve Bedensel Faktörler.....	10
2.3.2. Sosyo-Kültürel Faktörler	11
2.3.3. Aile Faktörü.....	12
2.3.4. Sosyal Sınıf Faktörleri.....	12
2.3.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler	13
2.4. Kişilik Kuram Ve Yaklaşımları	13
2.4.1. Freud'un Kişilik Kuramı.....	14
2.4.2. Adler'in Bireysel Psikoloji Kuramı	16
2.4.3. Jung'in Analitik Psikoloji Kuramı.....	18
2.4.4. Horney'in Psikanalitik Sosyal Kuramı	21
2.4.5. Eric Berne'nin Kişilik Kuramı.....	21
2.4.6. Sullivan'ın Kişiler Arası İlişkiler Kuramı	23

2.4.7. Ayırıcı Özellik Yaklaşımı.....	24
2.4.8. Hümanist Yaklaşım	26
2.4.9. Biyolojik Yaklaşım.....	28
2.5. Beş Faktör Kişilik Modeli	29
2.5.1. Beş Faktör Kişilik Modelinin Boyutları	32
2.5.1.1. Nevrotiklik (<i>Neuroticism</i>)	32
2.5.1.2. Dışa Dönüklük (<i>Extraversion</i>)	32
2.5.1.3. Deneyime Açıklık (<i>Openness to Experience</i>)	33
2.5.1.4. Uyumluluk (<i>Agreeableness</i>).....	33
2.5.1.5. Özdisiplin (<i>Conscientiousness</i>)	34
2.6. Beş Faktör Kişilik Modelinin Turizm Literatüründe Kullanımı	35

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BİLGİ KAVRAMI VE BİLGİ PAYLAŞIMI

3. BİLGİ KAVRAMI.....	37
3.1. Bilgi Kavramına Hiyerarşik Bakış	37
3.1.1. Veri	39
3.1.2. Enformasyon.....	40
3.1.3. Bilgi	41
3.1.4. Akıl	42
3.2 Kullanım Şekline Göre Bilgi Çeşitleri.....	42
3.2.1. İdealist Bilgi	42
3.2.2. Sistematik Bilgi.....	43
3.2.3. Pragmatik Bilgi.....	43
3.2.4. Otomatik Bilgi	43
3.3. Kaynağına Göre Bilgi Çeşitleri	43
3.3.1. Açık Bilgi (<i>Explicit Knowledge</i>)	44
3.3.2. Örtülü Bilgi (<i>Tacit Knowledge</i>).....	44
3.4. Örtülü Bilgi ve Açık Bilgi Dönüşüm Süreci.....	46
3.4.1. Sosyalleşme: Örtülü Bilgiden Örtülü Bilgiye.....	47
3.4.2. Dışsallaşma: Örtülü Bilgiden Açık Bilgiye	47
3.4.3. Birleştirme: Açık Bilgiden Açık Bilgiye	48
3.4.4. İçselleştirme: Açık Bilgiden Örtülü Bilgiye	48
3.5. Bilgi Paylaşımı.....	48
3.5.1. Bilgi Paylaşımının Tanımı ve Önemi	48
3.5.2. Bilgi Paylaşımında Karşılaşılan Engeller	50

3.5.2.1. Olası Bireysel Engeller.....	51
3.5.2.2. Olası Örgütsel Engeller	52
3.5.2.3. Olası Teknolojik Engeller	53

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BELEK TURİZM BÖLGESİNDE YER ALAN BEŞ YILDIZLI OTELLERDE MUTFAK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

4.1. Araştırmanın Yöntemi	55
4.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	55
4.3. Evren ve Örneklemenin Belirlenmesi.....	59
4.4. Veri Toplama Tekniği.....	61
4.5. Anket Formunun Düzenlenmesi ve Ölçekler.....	62
4.6. Ön Test.....	62
4.7. Araştırmanın Bulguları	63
4.7.1. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	63
4.7.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri	65
4.7.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi	68
4.7.4. Uyum İndeksleri	71
4.8. Kişilik Tiplerinin Örtülü Bilgi Paylaşımına Etkisi	72
4.9. Demografik Özelliklerin Örtülü Bilgi Paylaşımı Tutumu Üzerindeki Farklılıklarının Belirlenmesi	74
4.9.1.Çalışanların Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Cinsiyetlerine Göre Farklılık Sonuçları	75
4.9.2.Çalışanların Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Yaş Gruplarına Göre Farklılık Sonuçları	76
4.9.3.Çalışanların Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Eğitim Düzeylerine Göre Farklılık Sonuçları	76
4.9.4.Çalışanların Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Turizm Alanında Meslek Eğitimi Alıp Almamalarına Göre Farklılık Sonuçları.....	77
4.9.5.Çalışanların Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında İşletmedeki Çalışma Sürelerine Göre Farklılık Sonuçları.....	78
4.9.6.Çalışanların Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında İş Tecrübe Sürelerine Göre Farklılık Sonuçları	79
4.9.7.Çalışanların Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Unvanlara Göre Farklılık Sonuçları	81
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	85
KAYNAKÇA.....	89
EKLER	106

TABLolar LİSTESİ

TABLO 1: JUNG’UN SEKİZ PSİKOLOJİK TİPİ.....	20
TABLO 2: ERİC BERNE’YE GÖRE KİŞİLİK DURUMLARI.....	22
TABLO 3: SULLİVAN’IN GELİŞİM EVRELERİ	23
TABLO 4: CATELL’İN ON ALTI AYIRICI ÖZELLİK TESPİTİ	25
TABLO 5: ÖRTÜLÜ VE AÇIK BİLGİNİN ÖZELLİKLERİ	45
TABLO 6: ÖRNEKLEM HESAPLAMA TABLOSU	60
TABLO 7: ÖN TEST GÜVENİLİRLİK DÜZEYLERİ	63
TABLO 8: ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEĞİN GÜVENİLİRLİK SONUÇLARI	64
TABLO 9: KORELASYON VE TANIMLAYICI İSTATİSTİK TABLOSU	65
TABLO 10: KATILIMCLARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ	66
TABLO 11: BEŞ FAKTÖR İŞİLİK TİPLERİ DFA ANALİZİ SONUÇLARI.....	70
TABLO 12: UYUM İNDEKSLERİ VE REFERANS DEĞERLER	71
TABLO 13: BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖLÇEĞİ DFA MODEL TABLOSU	72
4.8. KİŞİLİK TİPLERİNİN ÖRTÜLÜ BİLGİ PAYLAŞIMINA ETKİSİ	72
TABLO 14: KİŞİLİK TİPLERİNİN ÖRTÜLÜ BİLGİ PAYLAŞIMINA ETKİSİ.....	73
TABLO 15 : SKEWNESS – KURTOSİS DEĞERLERİ	75
TABLO 16: MUTFAK ÇALIŞANLARININ ÖRTÜLÜ BİLGİ PAYLAŞIMINA YÖNELİK TUTUMLARINDA CİNSİYETLERİNE GÖRE FARKLILIK SONUÇLARI	75
TABLO 17: MUTFAK ÇALIŞANLARININ ÖRTÜLÜ BİLGİ PAYLAŞIMINA YÖNELİK TUTUMLARINDA YAŞ GRUPLARINA GÖRE FARKLILIK SONUÇLARI.....	76
TABLO 18: MUTFAK ÇALIŞANLARININ ÖRTÜLÜ BİLGİ PAYLAŞIMINA YÖNELİK TUTUMLARINDA EĞİTİM DÜZEYLERİNE GÖRE FARKLILIK SONUÇLARI.....	77
TABLO 19: MUTFAK ÇALIŞANLARININ ÖRTÜLÜ BİLGİ PAYLAŞIMINA YÖNELİK TUTUMLARINDA MESLEKİ EĞİTİM ALMALARINA GÖRE FARKLILIK SONUÇLARI.....	78
TABLO 20: MUTFAK ÇALIŞANLARININ ÖRTÜLÜ BİLGİ PAYLAŞIMINA YÖNELİK TUTUMLARINDA İŞLETMEDEKİ ÇALIŞMA SÜRELERİNE GÖRE FARKLILIK SONUÇLARI.....	78
TABLO 21: MUTFAK ÇALIŞANLARININ ÖRTÜLÜ BİLGİ PAYLAŞIMINA YÖNELİK TUTUMLARINDA İŞ TECRÜBE SÜRELERİNE GÖRE FARKLILIK SONUÇLARI.....	79
TABLO 22: MUTFAK ÇALIŞANLARININ ÖRTÜLÜ BİLGİ PAYLAŞIMINA YÖNELİK TUTUMLARINDA İŞ TECRÜBE SÜRELERİNE İLİŞKİN TUKEY TESTİ TABLOSU .	80
TABLO 23: MUTFAK ÇALIŞANLARININ ÖRTÜLÜ BİLGİ PAYLAŞIMINA YÖNELİK TUTUMLARINDA UNVANLARA GÖRE FARKLILIK SONUÇLARI	81
TABLO 24: ÖRTÜLÜ BİLGİ PAYLAŞIMI İLE ÇALIŞANLARIN UNVANLARINA İLİŞKİN TUKEY TESTİ TABLOSU	82

TABLO 25: ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ ANALİZ SONUÇLARI..... 83



ŞEKİLLER LİSTESİ

ŞEKİL 1: SİGMUND FREUD'UN KİŞİLİK MODELİ	15
ŞEKİL 2: MASLOW'UN İHTİYAÇLAR HİYERARŞİSİ	27
ŞEKİL 3: EYSENCK KİŞİLİK BOYUTLARI	28
ŞEKİL 4: ÖZELLİKLERİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	30
ŞEKİL 5: BİLGİ HİYERARŞİSİ.....	38
ŞEKİL 6: VERİ, ENFORMASYON VE BİLGİ HİYERARŞİSİ.....	39
ŞEKİL 7: BİLGİNİN ÜÇ TEMEL FAKTÖRÜ.....	41
ŞEKİL 8: BİLGİ DÖNÜŞÜM MODEL	46
ŞEKİL 9: MODEL ÖNERİSİ	56
ŞEKİL 10: BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK TİPLERİNE İLİŞKİN DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ	69

GİRİŞ

Son yıllarda küreselleşme ile birlikte işletmeler için bilgi ve bilginin paylaşılması giderek önem kazanmaktadır. Küreselleşmenin beraberinde getirdiği rekabet ortamında, doğru zamanda ve doğru yerde paylaşılan bilgi işletmelere rekabet avantajı sağlayabilmektedir.

Günümüzde bireyler ve işletmeler için önemli bir unsur haline dönüşen bilgi üzerine yapılan araştırma ve yayın sayısı da giderek artmaktadır. Hem akademi hem iş dünyasının, bilginin kullanımı ve paylaşımı için neler yapılacağı konusunda farklı arayışlar içerisine girdiği görülmektedir. Bilgi paylaşımının işletme içerisinde geliştirilmesine bağlı olarak rekabet gücünün de artacağı düşüncesi giderek daha fazla kabul görmeye başlamıştır (Yeniçeri ve Demirel, 2007:222). Çalışanlar açısından değerlendirildiğinde ise bilgi paylaşımının faydalı olduğu görülmektedir, çünkü hedeflerine ulaşmada daha iyi tahmin veya performansa sahip olmalarını sağlamaktadır. Çalışanlar kendi edindikleri özel bilgileri paylaşarak iş hayatında pozisyon sahibi olabilmekte ve buna bağlı olarak çalışanlar arası rekabette artmaktadır (Cho ve Jun, 2013:81). Dolayısıyla bilginin paylaşımı hem işletmeler arası hem de çalışanlar arası rekabet avantajı sağlamaktadır. Aynı zamanda çalışanlar arasındaki bilgi paylaşımı ürün kalitesi, müşteri memnuniyeti ve nitelikli iş gücü yetiştirmeyi de olumlu yönde etkilemektedir.

Uluslararası literatürde kişilik tiplerinin bilgi paylaşımı üzerine rolünü inceleyen az sayıda çalışma olmasına rağmen, ulusal literatürde konuyla ilgili çalışma bulunmamaktadır. Yapılan araştırmada değişkenleri analiz edebilmek ve istatistiksel yöntemlerden faydalanabilmek adına bir anket çalışması yapılmıştır. Yapılan anket çalışmasında daha önce kullanılan ve geçerlilik, güvenilirlikleri test edilmiş ölçeklerden yararlanılmıştır. Araştırmaya beş yıldızlı otellerin mutfak çalışanları dahil edilmiştir. Mutfak alanının tercih edilme nedeni ise, deneyime dayalı örtülü bilgi yoğunluğunun diğer çalışma alanlarına göre daha ön planda olmasıdır. Kişilik tiplerinin bilgi paylaşımı üzerine etkisinin incelendiği bu çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, araştırmanın konusu, amacı, önemi, varsayım ve sınırlılıkları ile ilgili bilgiler yer almaktadır. İkinci bölümde, kişilik kavramı ve boyutları açıklanmıştır. Üçüncü bölümde, bilgi ve bilgi paylaşım süreçlerine yer verilmiştir. Araştırmanın son bölümünde ise, Belek turizm bölgesinde yer alan beş

yıldızlı otellerin mutfak çalışanlarında kişilik tiplerinin örtülü bilgi paylaşımı üzerine etkisi incelenmiştir. Veri toplama tekniği olarak anket yönteminden yararlanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 23.0 VE AMOS istatistiksel programları kullanılarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMA İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

Araştırmanın birinci bölümünde, araştırma ile ilgili genel bilgiler yer almaktadır. Bu bölümde, öncelikle araştırmanın konusu açıklanmıştır. Ardından araştırmanın amacına, önemine, varsayım ve sınırlılıklarına yer verilmiştir.

1.1. Araştırmanın Konusu

II. Dünya Savaşı sonrası sanayi ve teknolojik alanda yaşanan gelişmeler, örtülü bilginin işletmeler açısından öneminin artmasına sebep olmuştur. Genel anlamda örtülü bilgi, işinde uzmanlaşmış bir çalışanın sahip olduğu beceri veya hünere karşılık gelmektedir. Bu bağlamda, örtülü bilginin öğrenebilmesi ya da paylaşılabilmesi ancak onun doğduğu veya icra edildiği çalışma ortamında bulunmakla mümkün olabilmektedir. İşinde çok yetenekli bir ustanın sahip olduğu hüner ve beceriyi öğrenebilmek, onun yanında bulunan bir kalfa veya çırak için ancak bıkmadan ve usanmadan ustasını iş üzerindeyken gözlemleyerek veya taklit ederek elde edilebilmektedir (Beyhan, 2007: 14). Mutfak alanında da aynı durum söz konusudur. Mutfak eğitimi okulda veya işletmelerde verilen teorik bilgiler ile başlamakta, mutfakta çalışmaya başladıktan sonra bu teorik bilgilerin pratik bilgilere dönüştürülmesiyle gelişmekte ve çalışanların mutfakta görevleri süresi boyunca usta-çırak ilişkisi halinde devam etmektedir (Birdir ve Kılıçhan, 2013: 616).

Mutfak alanında kaliteyi yakalamanın en güvenli yolu, yapılan her türlü işi belirli bir standarda uygun olarak yapmaktan geçmektedir. Yakalan kalite standardını korumanın yolu ise, sistemin istikrarlı bir şekilde devam etmesine bağlıdır. Kaliteli işlere imza atan mutfaklara bakıldığında, planlama evresinde tüm noktaların ayrıntılı bir şekilde ele alındığı görülmektedir. En önemli noktalardan birisi ise, mutfakta çalışacak personelin seçimidir. Çünkü bir mutfağın en önemli unsuru, o mutfağı çalıştıracak olan aşçıların kalitesi ve bu kaliteyi belirleyen tecrübe ve deneyimleridir. Buna bağlı olarak mutfakta çalışan bireylerin, deneyime dayalı örtülü bilgilerini paylaşması, kalitenin aynı istikrarla devam etmesi için önemli bir unsur haline gelmektedir. Örtülü bilgi paylaşımını engelleyen faktörlere bakıldığında, bireysel yani insana dayalı faktörlerin önemli bir orana sahip olduğu görülmektedir. Bilginin ana kaynağının insan olduğu

bilinmektedir, insanı tanımanın yolu ise kişilik analizinden geçmektedir. Buna bağlı olarak bu tez çalışmasında, mutfak çalışanlarında kişilik tiplerinin örtülü bilgi paylaşımına etkisi konu edinmiştir.

Ülkemizde yapılan bilimsel çalışmalar incelendiğinde kişilik ve bilgi paylaşımı ile ilgili çok sayı da çalışmanın bulunmasına rağmen, kişilik özelliklerinin bilgi paylaşımı üzerine etkisini inceleyen bir çalışma bulunmamaktadır. Literatürde ki bu eksiklik göz önünde bulundurularak, çalışmanın konusu, mutfak çalışanlarında kişilik tiplerinin bilgi paylaşımına etkisi olarak belirlenmiştir. Araştırmada öncelikle, kişilik kavramı ve boyutları hakkında bilgi verilmiştir. Sonrasında, bilgi ve bilgi paylaşım süreci anlatılmıştır. Son bölümde ise, Belek bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerin mutfak çalışanlarında, kişilik tiplerinin bilgi paylaşımına etkisinin olup olmadığı test edilmiştir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bilginin rolü, yönetim literatüründe geniş çapta ele alınmaktadır. Bilgi temelli yeni ekonomide, eski endüstriyel ekonomiden tamamen farklı bir değer yaratma mantığı üzerinde durulmakta ve bilginin değer yaratmadaki rolü yaygın bir şekilde kabul görmektedir (Smedlund, 2008: 64). Açık bilgi, üretim alanında etkili bir şekilde kullanılabilme için değere dönüştürülmektedir. İş görenlerde saklı olan örtülü bilgiye ise, öğrenmeyi ve işletme etkinliğini arttırmak için başkalarıyla paylaşarak değer kazandırılmaktadır. Her iki tür bilgidен elde edilen sonuç, işletmeler için değer yaratmakta ve rekabet üstünlüğü sağlamaktadır (Hoegl ve Schulze, 2005: 266). Açık bilginin kullanımı ve paylaşımı konusunda önemli bir engel söz konusu değildir (Alevi ve Leidner, 2001: 112). Ancak iş görenlerde saklı olan örtülü bilginin paylaşımı için kişiler arası etkileşimin önemine dikkat çekilmektedir (Choi ve Lee, 2002: 403). Yapılan araştırmalarda örtülü bilgi paylaşımı sürecinde sosyal ilişkilerin önemine dikkat çekilmektedir. Göksel ve diğerlerinin (2010) yapmış olduğu çalışmada, iş görenlerin örgütle ve çalışma arkadaşları ile kendini özdeşleştirme ve sağlam ilişkiler kurması sonucu örtülü bilgi paylaşımı davranışının artış gösterdiği ifade edilmektedir (Göksel vd, 2010: 101). Kişilik ve kişilik özellikleri sosyal ilişkilerde öne çıkan önemli unsurlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla

çalışmamızda kişilik özelliklerinin bilgi paylaşımı üzerine etkisinin olup olmadığı test edilmiştir.

Türkiye’de yapılan bilimsel araştırmalara bakıldığında kişilik ve bilgi paylaşımı konularının birçok farklı alanda ayrı ayrı incelendiği görülmektedir. Ancak ulusal alan yazınında, bu kavramlar arasındaki ilişkilere yönelik bir araştırmaya yer verilmemiştir. Yapılan araştırma, ulusal alan yazınında mutfak çalışanlarında, kişilik tipleri ve örtülü bilgi paylaşımı ilişkisine yönelik bir çalışma olmamasından hareketle alan yazınına katkı yapmak adına gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın genel amacı, mutfak çalışanlarına ait kişilik tiplerinin örtülü bilgi paylaşımına etkisini belirlemektir.

1.3. Araştırmanın Önemi

Dünya genelinde turizm sektörünün gelişmesiyle birlikte yiyecek içecek sektörünün de önemi ortaya çıkmaktadır. Konaklama işletmelerinde üretilen hizmetlerin en önemli bölümlerinden birini de mutfak hizmetleri oluşturmaktadır. Günümüzün en gözde sektörlerinden birisi haline gelen yiyecek içecek sektörü gün geçtikçe gelişmekte ve buna bağlı olarak rekabet unsuru artmaktadır. Yiyecek içecek işletmelerinde, talebin esnekliği, üretilen hizmetin ve satışının aynı zaman dilimi içerisinde olması ve buna bağlı olarak hizmetin stoklanamaması gibi sebeplere dayalı olarak, işletmelerin değişen çevre koşullarına uyum sağlaması ve rekabet avantajını koruması gerekmektedir. Günümüzde teknolojik gelişmeler sonucu otomasyon tüm sektörlerde hâkim olup, insan gücü yerini makinalara bırakmış olsa da turizm sektörü emek yoğun bir sektör olduğu için nitelikli çalışan önemli bir unsur olmaya devam etmektedir. İşletmelerin faaliyet gösterdiği alanda rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri için taklidi güç kaynaklar zorunlu hale gelmiştir. Bu kaynaklar içinde en önemli kaynağın sahip olunan nitelikli iş gören gücü olduğu kabul edilmektedir (Alayoğlu, 2010:28).

Mutfakta alanında çalışmak, sadece yemek pişirmekten ibaret olmayan, aynı zaman da ömür boyu keşfe ve araştırmaya dayalı bir iş ya da yaşam biçimi olduğu için, deneyime dayalı örtülü bilgi açısından da zengin bir çalışma ortamıdır. Dolayısıyla mutfaklarda örtülü bilgi paylaşımı, yakalanan kalitenin devamlılığı, rekabet avantajının korunabilmesi ve kaliteli iş gücü yetiştirmek adına oldukça önemli bir yere sahiptir.

Araştırmadan elde edilecek sonuçlar doğrultusunda işletmeler, personel testlerini ve bulgularını kullanarak, bilgi paylaşımına engel teşkil edebilecek çalışanları belirleyebileceklerdir. Aynı zamanda bu araştırma, personel seçimi ve korunması konusunda yöneticilere sınırları belirleme sürecinde yol gösterecektir. Benzer şekilde, bilgi paylaşımından uzak kalmaya eğilimli çalışanların belirlenmesinde de yardımcı olacağı düşünülmektedir.

1.4. Araştırmanın Varsayım ve Sınırlılıkları

Yapılan araştırmada, mutfak çalışanlarının bilgi paylaşım davranışı kişilik tipleri ile ele alınmıştır. Ülkemizde bulunan tüm beş yıldızlı otellerin mutfak çalışanları üzerine yapılacak bir araştırmanın zaman ve maliyet açısından gerçekleşmesi zor olduğu için, araştırmamız Belek bölgesinde ki beş yıldızlı oteller ile sınırlandırılmıştır.

Araştırma, kişilik tipleri ve bilgi paylaşımını incelemek amacıyla oluşturulan anket formunun yeterli olduğu ve bu formda bulunan soruların mutfak çalışanları tarafından net bir şekilde anlaşıldığı varsayılarak gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın sınırlılıkları ise aşağıda gösterildiği gibidir;

- Araştırmaya sadece Belek bölgesinde bulunan beş yıldızlı otellerin mutfak çalışanları dahil edilmiştir.
- Araştırmanın verileri 02.02.2017 ve 23.02.2017 tarihleri arasında Belek bölgesinde düşük sezonda toplanmıştır
- Araştırmaya mutfakta çalışan komi, kısım şefi yardımcıları, kısım şefleri, sos şefler ve aşçı başları gibi üretime katılan çalışanlar dahil edilmiştir.
- Araştırmada, mutfak çalışanlarında incelenen bilgi paylaşım davranışı, kişilik tiplerinin etkisine yönelik ele alınmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK KAVRAMI VE BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

2. Kişilik Kavramı

İnsanlar geçmişten günümüze, kalabalık gruplar halinde yaşamaya önem vermişlerdir. Bu grup ve topluluklarda oluşan fiziki ve sosyal çevre ile etkileşim halinde olan bütün bireylerin duygu ve düşüncelerinde değişim yaşanmakta, davranışları ise belli bir kalıp kazanmaktadır. Bireylerde oluşan bu değişimler, kişilerin yaşam tarzını oluşturmakta ve onlara diğer bireylerden ayırıcı özellikler katmaktadır. Bireyler arası farklılıklar yaratan bu değişimler ise, kişilik kavramını ortaya çıkarmaktadır. Belirli bir çevrede ve topluluk içinde, benzer şartlar altında yer alan bireyler maruz kaldıkları etmenler karşısında farklı tepkiler vermektedirler. Ortaya çıkan bu farklılıklar araştırıldığında ise, bireylerin tepkilerin de farklılık yaratan temel unsurun “kişilik” kavramı olduğu görülmektedir (Hogan, 1996: 469).

Çalışmanın bu bölümünde kişiliğin kavramsal sınırlar içerisinde tanımlanacak ve sırasıyla, kişiliğin üç temel faktörü olarak kabul edilen mizaç, karakter ve yetenek hakkında bilgi verilecektir.

2.1. Kişiliğin Tanımı

TDK’ da bulunan ilk anlamıyla “*Bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerinin bütünü, şahsiyet*” (<http://tdkterim.gov.tr/bts>, 2017) olarak tanımlanan kişilik kelimesinin kökeni Latince “*persona*” kelimesine dayanmaktadır. Persona kelimesinin ilk kullandığı anlam ise, eski Roma döneminde tiyatro oyuncularının yüzlerine taktıkları maskelerdir. Bu maskelerinin dönem oyuncuları tarafından kullanılmasının sebebi ise, belirli bir kişiliği temsil etmek ve yansıyan özelliklerini ortaya koymaktır (Aytaç, 2000: 153).

Kişilik kuramcıları ve kişilik psikologların üzerinde uzlaşmış olduğu, henüz ortak bir tanım bulunmamakla birlikte, kişilik; toplumdaki bireyleri diğer bireylerden ayıran ve bireyin kendisinden kaynaklanan tutarlı davranış kalıplarının bütünüdür. Farklı bir söylemle, bireyin hayatını şekillendiren fiziksel, duygusal ve zihinsel iç süreçler olarak da tanımlanabilir (Burger, 2006: 22-23).

Bir başka tanımla bir insanı diğerlerinden farklı kılan bedensel ve zihinsel özelliklerin bütünü olarak tanımlanan kişilik kavramı, bireyin başka bireyler ile kurduğu ilişkilerde kendini gösterme ve ifade etme biçimidir (Şimşek vd, 1998: 43). Bu bağlamda fiziksel, zihinsel ve duygusal yönleriyle birbirinden farklılık gösteren bireyler, bu farklılıklar sonucunda olayları ve olguları farklı şekilde anlamlandırabilmektedirler. Bireyler arasında ki bu farklılıklar, kişiliğin temelini oluştururken, kişilik bireylerin çevreyle olan ilişkilerini etkilemekte duygu, düşünce ve davranışlarıyla birlikte hayatlarına da yön vermektedir (Durna, 2005: 275-276).

2.2. Kişiliğin Temel Faktörleri

Günlük konuşma ve diyaloglarımız da kişilik kavramı yerine birçok farklı kavramı kullanmaktayız. Bu kavramlar tam olarak kişilik kavramını karşılamamalarına rağmen, kişilik kavramından çokta uzak değildirler. Hatta bazıları kişiliğin temel yapı taşlarını oluşturmaktadır. Kişiliği tanımlayan üç temel özellik bulunmaktadır. Bu özellikler sosyal, bedensel ve zihinsel özelliklerdir. Bu özellikler tek başlarına kişiliği tam anlamıyla ifade edemezler. Ancak hepsinin bir arada oluşturduğu bütünlük kişilik olarak değerlendirilir (Güney, 2006: 192). Bunlara dayanarak, kişilik incelendiğinde üç temel öğesinin bulunduğu görülür. Bunlar sırasıyla; mizaç, karakter ve yetenektir (Güney,2006, Köknel, 1982, Eren, 1998, Zel, 2001).

2.2.1. Karakter

Genel anlamda kişilik sözcüğü ile en çok eş anlamda kullanılan sözcük karakterdir. Karakter kişiye has davranış bütünü olup, kişinin bedensel, duygusal ve zihinsel faaliyetlerine yaşadığı çevrenin verdiği değerler bütünüdür. Karakter bireyin içinde yaşadığı çevrenin değer yargılarıyla şekillenmekte ve yorumlanmaktadır (Köknel, 1982: 22).

Karakter, çoğu kez insanın kendi kişiliğinde bulunan, doğuştan kazandığı ve yaşadığı çevrenin tesiri ile güç kazanarak ortaya çıkan davranış ve eğilimlerin bütününe denir. Kişiliğin belirli bir kalıp kazanması için insanın büyümesi, olgun bir yaşa ulaşması, kendini tanıması ve eleştirmesi gerekirken, karakter kişinin doğumuyla birlikte kendini belli eder. Karakter doğuştan kazanılır, değişmez ve sürekliliğini korur (Eren, 1998: 41).

2.2.2. Mizaç

Kişilik kavramının ikinci ögesini mizaç oluşturmaktadır. Mizaçta karakter gibi kişilik kavramını bütünüyle değil ancak belirli bir kısmını oluşturur. Mizaç kalıtımsaldır ve süreklilik gösterir. Mizaç, kişiye ait bazı temel özellikleri ve onu diğer kişiliklerden farklı kılan özellikleri ifade etmektedir. Karakter kavramı önemli derece de kişinin mizacına dayalıdır. Başka bir bakış açısıyla bakacak olursak karakterin toplumsal değerleri kazanmasında mizacın önemli bir rolü vardır (Güney, 2006: 196).

Mizaç, kişiliğe göre daha çok bireyin iç dünyası ile ilgilidir. Neşeli, soğukkanlı, çabuk kızan ve zayıf kişilik yapısı gibi tanımlamalar, kişiliğin mizaç tarafını tanımlamak için kullanılmaktadır. Mizacın ortaya çıkmasında bedensel özelliklerin önemli bir yeri vardır. David Keirse, mizacın insan davranışlarının bütünü olduğu ifade ederek; “Kişinin mizacı, onun yaptığı her harekete iz bırakır. O hareketin o kişiye ait olduğu hemen anlaşılır.” sözünü kullanmıştır. Mizaç, bir anlamda kişinin parmak izi niteliğindedir (Hedges, 1997: 73-74).

2.2.3. Yetenek

Kişilik oluşumunda etkili üçüncü faktör “yetenek” tir. Yetenek sadece kişiliğin oluşumunda bulunan bir olgu değil aynı zamanda kişiliğin şekillenmesinde de önemli bir faktördür (Zel, 2001: 28). Yetenek kişinin belirli ilişkileri kavrayabilme, analiz etme, çözümlene yapabilme, sonuca varabilmek için kullandığı zihinsel özellikler ve bazı olguları gerçekleştirebilmek için kullandığı bedensel özellikler bütünüdür. Başka bir deyişle, yetenek kişilerin davranışlarını düzenlemek amacıyla yararlandıkları zihinsel ve bedensel özellikler olarak da kabul edilebilir. Yeteneğin alınacak eğitim, kazanılan tecrübe ve çalışmayla da elde edilebilecek zihinsel ve fiziksel bir güç olduğunu da bilmek gerekir (Erdoğan, 1990: 82).

Yetenekler, kişiliği, kişinin tanınması yönünden de etkilemektedir. Örneğin, zeki bir çocuk başarılarından dolayı ailesi ve eğitimcileri tarafından ödüllendirilirken, mekanik işlere yatkınlığını kullanıp, yeni bir radyo sistemini insanların kullanımına sunan çocuk çevresi tarafından tanınır ve dikkate alınır. Bu tür zekâ ve özel yetenekler bireylerde kendine olan güveni ve saygınlık kazanmayı sağladığı gibi, yeterliliklerin gelişmesine de neden olmaktadır (Morgan, 2006: 319).

2.3. Kişilik Oluşumunda Etkili Faktörler

Kişilik, birden çok faktöre bağlı olarak oluşumunu tamamlamaktadır. Kişiliği oluşturan bu faktörler, doğuştan kazandığımız genetik ve biyolojik özellikler haricinde, kişinin içinde bulunduğu çevresel etkenlere, kültürel- psikolojik ve sosyal sınıf etkenlerine bağlı olarak şekillenmektedir (Aytaç, 2000: 163). Bu bölümde kişiliğin oluşumunda etkili olan faktörler, kalımsal ve bedensel faktörler, sosyo-kültürel faktörler, aile faktörü, sosyal sınıf faktörleri, coğrafi ve fiziki faktörler olarak beş faktör altında açıklanmıştır.

2.3.1. Kalımsal ve Bedensel Faktörler

Kişilik ile ilgili teorik yaklaşımların geneli, davranışsal özelliklerin açıklanması, kalıtım ve buna bağlı olarak kişinin psikolojik özelliklerine bağlanmıştır (Silah, 2000: 232). Kişiliği oluşturan faktörlerin başında kalımsal özellikler yer alır. Kalımsal faktörlerin kişiliğin oluşmasında yarattığı etki, kişiden kişiye değişmektedir. Bedensel ve zihinsel özelliklerin ortaya çıkmasını da çevresel faktörler önemli bir etken iken, değer yargılarının kazanımında, ideallerin ve inanç sisteminin oluşmasında kalımsal özelliklerin etkisi son derece az olmaktadır (Türkel, 1992: 29).

Yapılan araştırmalara bakıldığında, davranışsal ve genetik araştırmacılar, bireysel farklılıkları ortaya koymak amacıyla yaptıkları araştırmalar ile önemli bir yol kat etmişler ve bireysel farklılıkların önemli ölçüde kalımsal yollar ile kazanıldığını tespit etmişlerdir (Plomin ve Nesselroade, 1990: 192). Ancak, kişinin sahip olduğu özelliklerden hangilerinin kesin olarak, kalıtım yoluyla kazanıldığını söylemek şu anki bilgilerle mümkün değildir. Kişiliğin zihinsel ve bedensel özellikler gibi psikolojik yönlerinin de kalıtım ile kazanıldığını biliyoruz. Fakat bu tür özelliklerin oluşumunda, sosyo-kültürel ve diğer faktörlerinde etkili olduğu unutulmamalıdır. İnsanın doğuştan kazandığı özelliklerin çoğunu kalımsal yollarla kazandığı kabul edilmekle beraber, sonradan kazandığı özelliklerin büyük bir kısmını yaşadığı çevre ile etkileşimde bulunarak, bir kısmının da kalımsal yönlerin sosyal gelişmeye maruz kalmasından sonra elde edildiği söylenebilir. Bu bağlamda insanın beden yapısında, boy, ağırlık, saç-göz ve ten rengi gibi, kısmen zihinsel ve duygusal özelliklerine kalıtımın payı oldukça yüksektir (Eroğlu, 2000: 142).

2.3.2. Sosyo-Kültürel Faktörler

Kişilik kavramı, içinde bulunduğu sosyal yapının kültürel özelliklerinden etkilenecek şekilde şekillenmektedir. Kültür ve kişilik kavramları birbiri ile ilişkili ve iç içe bulunan kavramlardır. Bu ilişki kültürlerin kişiliğini oluşturmakta iken, bireylerin kişiliği de toplum kültürünü etkilemektedir. Bu değişim ya da etkileşim sonucunda bireylerin üzerinde yaratılan farklılıklar toplumun her alanını da rahatça görülebilmektedir (Arslantaş, 2008: 110).

Bireylerin içerisinde yer aldığı toplumun kültürel özelliklerini değiştirme ya da seçme gibi şansları olmadığı için, bulunduğu toplumun kültürel özelliklerini olduğu gibi kabul eder ve benimserler. İnsan aklı kıvrak ve aynı zamanda esnektir. Bu nedenle bulunduğu toplum içinde karşılaştığı durumlar sonucunda şartlanmalara ve değişimlere açıktır. İnsanları en çok etkileyen sosyal faktörler ise, yaşadığı çevre ve içerisinde bulunduğu topluluk tarafından gelmektedir (Güney, 2006: 190).

Toplumların kültürel değerleri soyut kavramlardır. Bu soyut kavramlar insan zihnine birer dış kaynak olarak uyarımda bulduklarında, insan davranışlarına yansiyarak somut bir hal almaktadır. Kalıplaşmış ilke ve kurallardan oluşan sosyal normların, davranışsal yansıması toplumda ki her bireyde farklı gerçekleşmektedir. Bu kalıplaşmış normların, bireyler arası farklı davranışlara neden olması ise, her bireyin algılama mekanizmasının farklı olmasıdır. Kişilikte farklılık yaratan temel faktörlerden biride algıda seçiciliktir. Bireylerin aynı uyarımları farklı algılamasının nedenleri ise şöyledir (Zel, 2001: 23-24):

- Faktörlerin fiziksel özellikleri,
- Fiziksel ve bedensel kapasitelerin farklılığı,
- Zihinsel yetenek ve becerilerin farklılığı,
- Daha önceden kazanılan bilgi ve deneyimler,
- Bireyin tutumu, beklentileri ve duygusal durumudur.

2.3.3. Aile Faktörü

Kişilik oluşumunda en önemli çevresel faktör aile faktörüdür. Aile, bireyin içinde bulunduğu ilk sosyal topluluktur. Bu sebeple bireylerin sosyal değerleri ilk kazanmaya başladıkları yer aile ortamıdır. Bu hususlar doğrultusunda, anne ve baba toplumlaşmada ilk kaynak ve ilk modeldir. Çocuklar, sosyal değer ve tutumları hem de bazı özel davranış biçimlerini, ebeveynlerini örnek alarak şekillendirirler. Kişilik oluşumunda içinde bulunduğu aile ve ev ortamının etkileri çok yönlüdür. Anne ve babalar farkında olmasa bile, çocuklar büyürken ana-babanın kişisel özelliklerini, ahlaki ve kültürel yönlerini taklit ederek öğrenirler (Zel, 2001: 24).

Anne ve babalar çocuklarından beklediği davranışları takdir ederek, beklemediği davranışları ise cezalandırarak veya onaylayamayarak onların bazı amaç ve alışkanlıkları kazanmalarında etkili olurlar. Çocuk ağladığı ve bağırdığı zaman anne ve babanın isteklerini yerine getirdiğinin farkına varabilir. Başka bir ailenin çocuğu ise isteklerine kavuşabilmek adına hasta numarasının işe yaradığını anlayabilir. Bu tür davranışlar alışkanlık sonucunda kişinin, yetişkin bir birey olduğu dönemlerde de devam edebilir. Örnek olarak, eşine kızdığı için küsme davranışında bulunan yetişkin bir bireyin büyük olasılıkla bu davranışı çocukluğunda anne-babasıyla olan ilişkilerinden öğrendiği söylenebilir (Güney, 2006: 190-191). Bu sebeple Alfred Adler ailenin, bireyin doğarken kazandığı bütün içgüdüleri, tepki ve yetenekleri şekillendirdiğini ve yön verdiğini özellikle vurgulamıştır (Adler, 2000: 68-69).

2.3.4. Sosyal Sınıf Faktörleri

Toplumsal yaşamda bireyin içerisinde bulunduğu sosyal sınıf ve alt kültürler de kişiliğin oluşmasında oldukça etkilidir. Toplumun kültürel yapısı genel anlamda kişiliğin kabul görmüş yönlerinden oluşur. Her toplumun kültürel yapısı, birden çok farklı alt kültürün bir araya gelmesi ile oluşumunu tamamlamaktadır. Bu farklı alt kültürler toplum içinde farklı grupların oluşumuna ve buna bağlı olarak farklı kişilik tiplerinin meydana gelmesine neden olur (Güney, 2006: 191).

Kişilerin içinde bulunduğu sosyal sınıf, eğitim imkanlarını, düşünce şeklini, yaşam tarzını, tüketim davranışını ve kişilik özelliklerini etkilemektedir. Örneğin, sosyo-ekonomik bakımdan iyi imkanlara sahip bir çocuk gelecekte, büyük ihtimalle geliri,

sosyal statüsü ve yaşam standartları oldukça yüksek olan bir mesleğe sahip olacak ve içinde bulunduğu duruma uygun davranışlar sergileyecektir. Sosyo-ekonomik bakımdan alt sınıflara ait bir çocuk ise ait olduğu sınıfa ve içinde bulunduğu duruma göre davranışlar sergileyecektir (Eroğlu, 2000: 146-147).

2.3.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler

Bireylerin doğumdan sonra çevresini, içinde bulunduğu doğa ve toplum oluşturur. Ait olunan doğa; coğrafi konumu, iklim şartları, yer altı ve yer üstü kaynakları ile toplum yaşamını şekillendirerek bunu bireye yansıtır. Başka bir açıdan toplumun tarihsel, kültürel, siyasal ve ekonomik yapısı bireylerin yaşam tarzının ve kişiliğinin oluşmasında önemli bir etkidir. Toplumun tarihsel gelişim sürecinde yaşam tarzı, gelişmişliği ve az gelişmişliği, kırsal ya da kentsel bir yörede yaşaması, sınıfsal ve mesleki durumu da kişiliğini etkilemektedir (Köknel, 1982: 81).

Kişiliğin oluşmasında bireyin hayatını sürdürdüğü coğrafi çevrenin de etkisinden söz edilmelidir. Yaşanılan coğrafi bölgenin fiziki şartları, iklimi ve tabiatı bireylerin kişilik özellikleri üzerinde etkilidir. Bu coğrafi ve fiziki özelliklerin doğrudan etkisi olduğu gibi dolaylı yoldan etkileri daha fazladır. Çünkü, kişiliğin oluşmasında etkili olan diğer faktörlerin üzerinde özellikle toplum kültürü ve antropolojik yapıda, coğrafyanın etkisi bilinen bir gerçektir. Örneğin, kıyı kesimlerde ya da dağlık bölgelerde, sıcak ya da soğuk iklimlerde yaşayan insanlar arasında farklılıklar görülmektedir. Bu doğrultuda, soğuk bölgelerde yaşayan bireyler sert ve donuk mizaçlara sahip iken, sıcak bölgelerde yaşamını sürdüren bireylerin ise değişken duygusal tutumlara ve yumuşak mizaçlara sahip olduğu görülmektedir (Zel, 2001: 25).

2.4. Kişilik Kuram Ve Yaklaşımları

Kişilik kavramı, bireyler arası farklılıkların temelini oluşturmaktadır. Bu farklılıkların sebebini açıklayabilmek için kişilik oluşumunu anlatan çok sayıda kuram bulunmaktadır. Bu kuramlar, kişiyi motive eden davranış biçimlerini belirleyerek, kişilerin farklılıkları ve benzerliklerinin eşsiz ya da uyumlu oluşuna göre sınıflandıran kişilik özellikleri ve bunların faktörleri üzerine odaklanmaktadır (Whitworth, 2008:923). Bu sebeple, karmaşık bir yapıdan ibaret olan insan kişiliği hakkında günümüze kadar birçok araştırma yapılmasına rağmen, henüz bir görüş birliğine

varılabilmiş değildir. İleri sürülen kuramların bazıları kişiliğin oluşum şeklinden, bazıları ise kişiliğin görünüş şeklinden hareketle oluşturulmuştur (Zel, 2001: 33).

Bireylerdeki kişilik tipinin yaşadığı çevreyi algılama ve karar verme davranışları üzerinde etkisinin büyük olduğu bilinmekte ve bu bilgiye bağlı olarak bireylerin kişilik tiplerinin sınıflandırılmasında kullanılan yönler; duygu, düşünce, öğrenme, hayat tarzı, tutum, eylem ve tepkileri olarak belirtilmektedir (Faheen vd., 2010: 238). Başka bir açıyla kişilik tipi; bireyleri ve bireylerin neyi neden yaptığını açıklayan, bireylerin davranış sınırlılıklarını, neleri yapabileceklerini, neleri yapamayacaklarını ve bilgi işleme süreci ile birlikte bireylerin kendi davranış ve tercihlerindeki doğal eğilimleri anlamlandıran bir sistemdir (Yıldız vd., 2012: 216).

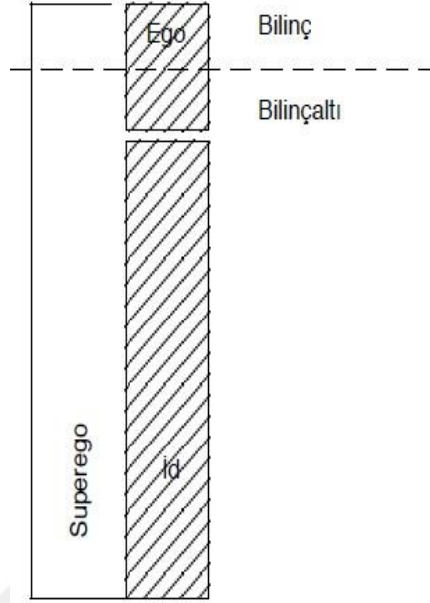
2.4.1. Freud'un Kişilik Kuramı

Psikanalitik kuramın kurucusu ve yazdığı sayısız makale ile önemli bir zihinsel hareketin öncüsü olan Sigmund Freud, insan davranışlarını açıklayabilmek adına bilinçaltına yönelik çalışmalara odaklanmıştır (Burger, 2006: 72). Freud yaklaşımında kişiliğin psikolojik gelişim süreçlerine odaklanmakta olup, kişilik kavramının önemli bir bileşeninin, bireylerin bilinçaltı olduğunu ileri sürmektedir (Corey, 2005: 42).

Freud'a göre, kişiliğin temel güdüsü ve en büyük yoksunluğu sevgidir. Kişi bilinçli davranışlardan çok bilinç dışı güçler doğrultusunda hareket etmektedir. Çoğu kez bireyin kendisi de bu bilinç dışı davranışların temeline inemez. Ancak, insanın bilinçdışı hareketleri kapsamlı bir şekilde analiz edilirse (psikanaliz) altında sevgiden yoksunluk ve sevgi arayışı yattığı görülmektedir. Freud, insanın birden farklı nedene bağlı olarak kendini tatmin edemediği sevgi (aşk) yoksunluğunun onu bunalıma ve normal olmayan davranışlara ittiğini savunmaktadır (Eren, 1998: 42).

Freud'a göre algılanan kişilik belli başlı üç sisteme ayrılmaktadır. Bunlar; "id", "ego" ve "süperego" olarak adlandırılmakta ve bu üç ana sistem insan davranışlarını şekillendirdiği gibi aynı zamanda yönetmektedir (Hall, 2010: 29). Aşağıda gösterilen Şekil: 1'de Sigmund Freud'un kişilik modeli, bilinç düzeyi açısından değerlendirilmesi gösterilmektedir.

Şekil 1: Sigmund Freud'un Kişilik Modeli



Kaynak: Ünlü, S. (2001). Psikoloji, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Nr.710, Eskişehir, s.130.

Freud'un yapısal zihin modelinde, bir diğer adıyla "buzdağı" modelinde insan zihni okyanustaki bir buzdağına benzetilmektedir. Bu modelde id'in tamamı ego ile süperego'nun bir kısmı buzdağının suyun altında kalan kısmını oluşturmaktadır. Suyun altında kalan bu kısım bilinç dışı arzu ve davranışlarımızı şekillendiren ulaşılmaz bir birikim olarak ifade edilmektedir. Bilinç (ego), bilinçaltı (süperego) ve bilinçdışı olan (id) birbirleri arasında sürekli etkileşim halindedirler ve bu ilişki sonucunda insan davranışları belirli bir şekil kazanmaktadır. Bu üç bileşen birbirleri arasında sürekli bir çatışma içerisindeydirler. Ego, idin arzuladığı hazzı erteler, süperego ise hem id ile hem de süperego ile aynı anda savaşır, çünkü davranış genel anlamda temsil edilen ahlaki kuralın gerisinde kalmaktadır. İyi bütünleşmiş bir kişilikte ise ego, id tarafından gelen istekleri düzenlemekte ve süperego için gerçekleştirilebilir bir duruma getirmeye çalışmaktadır (Atkinson vd., 1999: 460-461). Bu bağlamda, id kişiliğin üzerinde kurulu olan ve içinde bulunan çocuksu karakteri hayatı boyunca devam ettiren ve koruyan temel bir sistemdir. Ego uyumlu bir bireyde kişiliğin yönetici konumunda olduğu için id ve süperego sistemini kontrol altında tutmakta ve yönetmektedir. Süperego gerçekçi bir yapıdan çok ideal olana yönelmekte ve mükemmel olabilmek adına çaba sarf eden kişinin moral kaynağı olarak

nitelendirilmektedir (Hall, 2010: 34-38). Dolayısıyla, her bireyde id, ego ve süperegö istekleri arasında sürekli bir gerginlik durumu yaşanmaktadır. Bu üç sistemin kişiler arası bir denge durumu oluşturamaması sonucunda ise her bireyin kişilik özellikleri de farklılık göstermektedir (Burger, 2006: 80).

Freud psikolojik olguları genellikle cinsel bir alana dahil ederek ele almış ve yorumlamıştır. Bunun sonucunda erken kişilik oluşumu ile ilgili yaptığı açıklamalar, büyük oranla cinsel konularla bağdaşmaktadır. Freud'a göre her birey çocukluğunda birtakım cinsel dönemlerden geçer. Her dönemin cinsel belirleyiciliği ise o dönemin cinsel yönden ağır basan birincil derecede duyarlı bölgedir ve çevrenin yetişkin kişiliğine etkisi olduğu için bu dönemler psikoseksüel dönemler olarak adlandırılmıştır (Burger, 2006: 85). Freud insan kişiliğine etki eden bu dönemleri yaşları itibari ile aşağıdaki şekilde ifade etmektedir (Corey, 2005: 45):

- (0-1) Yaş Oral Dönem
- (1-3) Yaş Anal Dönem
- (3-6) Yaş Fallik Dönem
- (6-11) Yaş Latens Dönem
- (11) Yaş Sonrası Genital Dönem

2.4.2. Adler'in Bireysel Psikoloji Kuramı

Alfred Adler'in sinir sisteminin işleyişi ve adaptasyonu konusuna karşı duyduğu ilgi, üniversite yıllarından sonra nöroloji ve psikiyatri alanına kaymasına sebep olmuştur. Adler, 1901 yılında tanınmış bir doktor iken Freud'un yeni yayınlamış olduğu *The Interpretation of Dreams* (Rüyaların Yorumu) adlı eserine yapılmış olan eleştirilere karşı güçlü bir savunma yapmıştır. Adler'in bu cesur hareketi Freud'un dikkatini çekmiş ve bir teşekkür mektubu yazarak onu evinde yapmış olduğu psikanaliz toplantılara davet etmiştir. Bu toplantılardan sonra kurulan Viyana Psikanaliz Cemiyetine katılmış ve burada Freud ile birlikte çalışmalar yapmıştır. Sonrasında Freud ile fikir ayrılıkları yaşamış ve 1913 yılında Bireysel Psikoloji Grubu adı altında bir grup oluşturmuştur (Yörük, 2000: 14-15). Adler'in kuramı genel bakış açısı ile sosyal psikolojik bir kuramdır ve kişiyi dahil olduğu grubun diğer üyeleri ile karşılıklı ilişki içerisinde bulunan bir varlık olarak ele alır (Yörük, 2000: 16).

Bu akım bireylerin farklı görüşlerinden yola çıkarak oluşmuştur. Adler oluşturduğu bu kuramda kişilik gelişiminde ve davranışların oluşmasında yetersizlik, güçsüzlük ve üstünlük duygularına, bunlara bağlı olarak da karmaşalara yer verir (Köknel, 1982: 139). Freud bireylerin kişilik oluşumlarında çok az veya hiç seçeneklerinin olmadığını düşünürken, Adler'e göre bireylerin genellikle kim olduklarıyla ilgili sorumlu olduklarını düşünmektedir. Freud insanların bugünkü davranışlarının sebebini geçmişte yaşananların olduğunu düşünürken, Adler insanların gelecekle ilgili düşünce ve görüşlerini bugün yaşanan olaylar ve davranışların oluşturduğunu savunmaktadır. Davranışların bilinçdışı yönlerine yoğunlaşan Freud'un bu görüşüne karşı çıkan Adler, psikolojik olarak sağlıklı bireylerin davranış sebeplerinin farkında olduklarına inanır. Adler psikanaliz kavramının Freud'un çocukluk çağı cinselliği kavramından daha geniş olduğunu farkındadır (Doksat vd, 2005: 59-60).

Freud'a göre bireylerin davranışı, doğuştan gelen birtakım içgüdülerin (biyolojik dürtülerin) istekleri doğrultusunda şekillenir. Adler ise insan hareketlerinin sebebini birinci derecede sosyal dürtüler olduğunu düşünmektedir. Adler'e göre insan doğumundan itibaren sosyal bir varlıktır ve kendisini diğer insanlarla ilişkili hale getirir (Yörükkan, 2000: 29). Adler kişilik oluşumunda önemli olan cinsel enerjinin değil ruh çözümlemesinin olduğunu savunmuş ve nevroitik kişilik yapısının çözümü üstünde durmuştur (Reich, 1997: 177-178). Alfred Adler'in kişilik çözümlemesine yardımcı olacak olan önemli katkıları, üstün olma çabası, kişilik gelişiminde ebeveyn etkisi ve doğum sırasının önemi olarak sayılabilir (Burger, 2006: 152).

Üstün Olma Çabası: Adler, bütün insanların yaşama bir aşağılık duygusu ile başladığını söylemektedir. Güçsüz ve çaresiz bir çocuğun yaşamını sürdürebilmek için kendinden büyük insanlara bağımlı olarak yaşaması buna örnektir. Adler'e göre bu algı, bireyin hayatı boyunca aşağılık duygularla başa çıkabilmek göstereceğimiz çabanın başlangıcıdır (Burger, 2006: 152). Adler'e göre, bu duygu kavramı bireyin gerçeklere uyan veya uyamayan sebeplerle kişiliğini yetersiz ve küçük görmesidir. Üstünlük duygusunun kökeni ve kaynağı her ne olursa olsun doğal olduğu kadar evrensel de bir duygudur (Köknel, 1982: 142).

Adler'i Freud'dan ayıran en büyük özellik üstünlük çabasına verdiği önemdir. Adler'e göre üstünlük kavramı insanların elde etmek istediği esas güç olduğu gibi cinsel

dürtülerden de daha kuvvetlidir. Üstünlük duygusu bireyin, farklı kişilerin yanında kendisini aşağı veya üstün olarak tanımlamasına yol açmaktadır (Cüceloğlu, 2003: 416). Adler'e göre kusursuz insan yoktur ve çocukluk döneminde ortaya çıkan aşağılık kavramı, kişilik gelişimini de olumsuz etkiler. Aşağılık kavramına yol açan sebeplerin başında doğuştan sakatlıklar, yüz bozukluğu, boy kısalığı, şişmanlık, zayıflık ve konuşamama sorunları gelmektedir (Köknel, 1982: 143).

Kişilik Gelişiminde Ebeveyn Etkisi: Adler'e göre birey doğduğu andan itibaren anne ile bağlantı içinde yaşar. Tüm davranışların amacı bu bağlantıyı devam ettirmeye yöneliktir. Anne yaşanılan çevre içinde, yaşam ve çocuk arasındaki ilk köprüyü oluşturur (Adler, 1998: 113). Freud gibi Adler de yaşamımızın ilk yıllarının, yetişkin kişilik oluşumunda önemli bir dönem olduğuna inanmıştır. Fakat Adler, bu dönemde anne ve babaların etkisine dikkat çekmiştir. Çocuğun ilerleyen yıllarda kişilikle ilgili sorun yaşamasına sebep olacak iki tür ebeveyn davranışı bulmuştur. İlki, çocuklarına fazlasıyla özen gösteren ve aşırı koruma güdüsüyle çocuğunu şımartma tehlikesi ile büyüten ebeveyn davranışdır. Çocuğun şımarması bağımsızlığını elinden alır, aşağılık duygularını tetikleyebilir ve bazı kişilik sorunlarının temelini atar. Anne ve babaların yaptığı ikinci hata ise, çocukları ihmal etmektir. Gelişim sürecinde anne ve babadan ilgisizlik gören çocuklar hayata karşı soğuk ve şüpheli olurlar (Burger, 2006: 153).

Doğum Sırasının Önemi: Adler, bireyin doğum sırasının kişilik üzerinde ki önemine dikkat çekmiştir. Adler'in yapmış olduğu araştırmaya göre, doğum sırası, kişinin zekâ ve yetenek düzeyini etkilemektedir. Bu teoriye göre, dünyaya gelen ilk çocuk daha yetenekli, zeki ve kolay bir şekilde sosyal bağlantılar kurabilecektir. Bu konu hakkında yapılan çalışmalara bakıldığında, ailede doğan çocuk sayısı arttıkça, ilk çocuk ve son çocuk arasında önemli derece de zekâ düzeyinde farklılık ve ilişki kurma zayıflığı görülmüştür (Erdoğan, 1997: 243).

2.4.3. Jung'ın Analitik Psikoloji Kuramı

Jung, Freud'un gereğinden fazla cinselliğe önem vermesi üzerine, Freud'la fikir ayrılıkları yaşamış ve kuramında daha çok kişilik oluşumunda ırk ve soy özelliklerinin etkisi üzerine yoğunlaşmıştır (Carr, 2002: 477). Jung cinsel dürtülerin yanın da diğer dürtülerinde önemli olduğunu savunmuştur. Jung'a göre insan davranışını cinsel dürtülerden çok, amaçlar ve bu amaçlara ulaşabilmek için verilen çaba

şekillendirmektedir. Bu bakış açısıyla Freud'dan daha iyimser bir tavır içindedir (Cüceloğlu, 2003: 415).

Jung zihin ve zihinsel konularla ilgili söz ederken, bunların yerine ruh ve ruhsal kelimelerini kullanmıştır. Çünkü zihin ve zihinsel kelimeleri, asıl anlamda bilinçle ilgilidir. Diğer taraftan ruh ve ruhsal terimleri hem bilinç hem de bilinç dışı terimlerini de kapsamaktadır (Fordham, 1999: 16). Jung'a göre insan kişiliği bilinç ve bilinçaltı olarak iki ana bölgeden oluşmaktadır. Hayatımızın büyük bir kısmının bilinç altı tecrübelerden oluşması bilinç düzeyimizin tutarsız ve sürekli bir yapıya sahip olamamasından kaynaklanmaktadır. Jung bilinci bilinçaltına göre daha derinliksiz ve sığ bir yapı olarak ifade etmektedir (Sambur, 2005: 73). Bilinçdışı kavramı ise, bir zamanlar bilincinde olduğumuz ancak sonrasında bastırılan, unutulmuş ve görmezden gelinen, bireyin üzerinde bilinçli bir izlenim bırakacak güçte olmayan yaşantılardan oluşmaktadır (Burger, 2006: 159). Jung bilinçdışı kavramını da ikiye ayırmıştır. Bunlar; bireysel bilinç dışı ve kolektif bilinçdışıdır. Bireysel bilinç dışı her bireyde farklı şekilde oluşurken, kolektif bilinç dışı insanları ortak bir noktada birleştiren ruhsal yapının kökenidir. Jung arketip kavramını, ortak bilinç dışını meydana getiren yapısal öğeler olarak tanımlar ve bireyin fizyolojik olarak nasıl geliyorsa ruhsal olarak da gelişme potansiyeline sahip olduğunu söyler (Namlı, 2007: 1211).

Jung, çağırışım testlerine yoğunlaşarak kişiliğin bünyesinde yer alan ve ona şekil veren karmaşaları belirlemeye çalışmıştır. Bu çalışmalar sonucunda içe dönük ve dışa dönük davranış tiplerine ek olarak duygu, düşünme, sezgi ve duyumdan oluşan işlevsel tipleri belirlemiştir (Köknel, 1982: 145).

Jung içedönük ve dışa dönük kavramlarını literatüre kazandıran ilk kişidir. İçedönük bireylerin düşünce ve ilgileri iç dünyalarına yönelmiştir. İçedönük bireyler diğer bireylerle daha az zaman geçirirler. Dışa dönük bireyler ise, sürekli başkalarıyla zaman geçirmek ister ve yalnız kalmayı hiç istemezler. Jung, insanların etkili bir yaşam sürebilmesi için içedönük ve dışa dönük taraflarını dengede tutmaları gerektiğini savunmuştur. Jung'a göre bu iki yönün dengesiz bir yapıda bulunması, kişilik sorunlarına yol açmaktadır (Cüceloğlu, 2003: 415). Jung, ilerleyen zamanlarda dünyada bu iki tipten daha farklı tiplerin de olduğunu görmüştür. Kişilerin bilinci ve deneyimi arasındaki farkları inceleyerek dört ana işlev belirlemiştir: düşünme, duygu,

duyu ve sezgi. Bu iki tutum ve dört işlev sekiz farklı kişilik tipini meydana getirmiştir (Burger, 2006:190). Bu sekiz farklı kişilik tipi Tablo: 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1: Jung’un Sekiz Psikolojik Tipi

İŞLEVLER	TUTUMLAR	
	DIŞA DÖNÜK	İÇE DÖNÜK
Düşünme	Pratik ve nesnel düşünür. Gerçeklerle ilgilenir. Bazen soğuk ve mesafeli görünebilir.	Kendi görüşlerini anlamaya çalışır. İnatçı, mesafeli ya da kibirli olabilir.
Duygu	Değişken ve kaprislidir. Grup kurallarına uyum gösterir. Bazen aşırı duygusal olabilir.	Derin duygusal deneyimler yaşar ama kimseyle paylaşmaz. Sessiz ve soğuk olabilir.
Duyu	Çoğunlukla şehvete düşkündür ve haz takıntılı olabilir. Anın tadını çıkarmak için yaşayabilir.	Dış nesnelere çok kendi düşünceleriyle ilgilenir. Kendini sanat ya da müzik ile dışa vurabilir ama bu kolay olmayabilir.
Sezgi	Sürekli yeni heyecan ve ilgiler peşinde koşar. Yeni ortamlardan zevk alır. Kararsız ve değişkendir.	Yeni ve farklı görüşleri keşfetmeyi sever. Toplum kurallarını anlamakta zorluk çeker, plan yapmaktan zorlanır.

Kaynak: Burger, J. (2006). Kişilik, Kaknüs Yayınları, İstanbul, s. 191.

Jung ve Freud’un da dediği gibi, kişiliğin en temel parçaları bilinçdışı ve benliktir. Jung, ırkların özelliklerini içinde barındıran ve bütünüyle insanlık tarihini kapsayan kalıtım ve genler yoluyla nesiller boyu sürüp giden “ırk bilinçdışı kavramı” nı geliştirmiştir. Kavram insanların atalarından kendilerine geçen kalıtımsal davranışlarla ilgilidir ve ırktan-soydan birbirine geçen kalıtımsal davranış özellikleridir (Eren, 1998: 45).

Jung, her insanın var oluşunu kendi deneyimlerine borçlu olan, unutulmuş veya bastırılmış ne varsa içinde tutan kişisel bir bilinçdışına sahip olduğumuz hakkında Freud’la aynı fikirde olsa da kolektif bilinçdışı diye adlandırdığı evrensel ve doğum

ile var olduğunu düşündüğü daha derin bir bilinçdışı seviyesinin varlığını savunmuştur (Bolen, 2004: 30).

2.4.4. Horney'in Psikanalitik Sosyal Kuramı

Çoğu psikolog gibi Freud'un psikoanaliz kuramının etkisinde kalan Horney, analitik psikoloji yaklaşımında içinde bulunulan sosyal ortam ve ilişkilerin önemine dikkat çekmiştir (Güney, 2006: 207).

Horney'e göre kişiliğin temelinde endişe ve korku yatmaktadır. Bireyler bu endişe ve korkularından kurtulmak amacıyla belirli faaliyetlerde bulunurlar. Endişe ve korku yaratan sebeplerle savaşılabilmek için farklı davranış kalıpları geliştirirler. Bu davranışlar, kişileri sinir ve gerilimden kurtarmayı ve sosyal ilişkilerini düzenlemeyi amaçlar. Horney bu davranışları on madde de toplamış ve üç ana gruba ayırmıştır. Bu üç ana grup aynı zamanda sosyal bakımdan, toplumda üç tip kişiliği ortaya çıkaran ilişki biçimidir. Aşağıda gösterildiği gibi açıklanabilir (Eren, 1998: 45-46):

- Sevgi ve yakınlık göstererek, insanların endişe ve korkularını gideren yöntemler.
- Diğer bireylerden uzak durarak, onlara karışmayarak ve bağımsız bir anlamda hareket ederek endişe ve korkulardan kurtulma yöntemleri.
- Bireylere karşı çıkararak, onlarla mücadeleye girerek, güçlü olduğunu diğer bireylerin kabullenmesi sonucunda endişe ve korkulardan kurtulma yöntemleri.

Kaygı ve korkulardan uzaklaşmak amacıyla insanların sergilemiş olduğu davranış şekilleri, onların kişilik özelliklerini ortaya çıkaran önemli bir unsurdur (Zel, 2001: 37).

2.4.5. Eric Berne'nin Kişilik Kuramı

Bireyler arasında birden çok farklılık vardır, ancak her insan değerli, anlamlı, önemli ve eşittir. İnsanlar arası eşitliğe inanmak, herkese eşit bir şekilde davranmak anlamına gelmeyebilir, ama tüm insanların varlığını kabul etmektir. Yaşanılan çevre ve bu çevredeki insanlar, bireyin üzerinde az ya da çok, olumlu ya da olumsuz farklı etkilerde bulunabilir ve insanlar kendilerini değersiz hissedebilir. Eric Berne bu

düşünceyi “İnsanlar dünyaya prens yada prenses olarak gelirler fakat daha sonra kurbağaya dönüşürler” şeklinde ifade etmektedir (Kayalar, 2002: 266).

Eric Berne, insanların oynayacağı oyunlar (Games People Play) isimli kitabında kişiler arası ilişkileri duygusal yönden ele almış ve üç tür benlik durumu olduğunu savunmuştur. Bu üç durum ebeveyn, olgun ve çocuk benlik olarak ifade edilir (Hodgetts, 1999: 594). Bu durum Tablo 2’ de gösterilmiştir.

Tablo 2: Eric Berne’ye Göre Kişilik Durumları

Kısım	Açıklama
Ebeveynlik	Ana -babalı dönemi: (Bireylerin bir ebeveyn yönleri vardır)
Olgunluk	Kişiliğin yetişkinlik dönemi: (Her bireyin bir olgunluk yönü olup, bu da yaşamak için önemlidir)
Çocukluk	Kişiliğin olgun olmayan dönemi: (Her birey, kısmen çocuktur)

Kaynak: Şimşek vd, (1998). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, s.47.

- Kişiliğin Ebeveyn Yönü: Kişinin davranışlarını öğüt ve yasaklarla denetim altına alan ve düzenleyen insan zihni, onun kişiliğinin ebeveyn yönünü ortaya koyar. Bu yönün hem olumlu hem de olumsuz yönleri vardır. Ebeveyn, kişinin hayattaki denge faktörüdür. Bireylerin geleneklere olan bağlılığı ebeveyn yönüyle ilişkilidir. Kısaca bu yön, Freud’un süperegosu ile aynı işlevlere sahiptir (Güney, 2006: 206).
- Kişiliğin Olgun Yönü: Kişideki olgunluk yönü, olayların daha objektif bir bakımdan ele alınmasını ve bireyin daha aktif bir kişiliğe bürünmesini sağlar. Bireyin çocukça istek ve dürtüleri, yetişkin dilim ile bilinç altına kapatılarak baskı altında korunmaktadır (Zel, 2001: 34).
- Kişiliğin Çocuk Yönü: Kişi, dış çevreden aldığı bilgilerle ebeveyn yönünü tamamlarken, aynı zamanda içsel dürtülerle çocuk yönünü oluşturur. Başka bir deyişle, çocukluk döneminde gördüğü ve duyduğu olaylara vermiş olduğu tepkiler kişinin çocuk yönünü ifade etmektedir. Berne’ye göre her insan azda olsa çocukluk yönünün etkisiyle heyecan, korku, öfke ve sorumsuzluk gibi

birtakım davranışlar sergileyebilir. Ancak bu davranışların sürekliliği durumunda, sergilenen davranışların istenmeyen davranışlar halini alacağını da eklemiştir (Silah, 2000: 270).

2.4.6. Sullivan'ın Kişiler Arası İlişkiler Kuramı

Psikanalitik alanda çalışma yapan psikologlar arasında insan ilişkilerine en çok önem veren Sullivan, kişilik kavramının ilişkiler içinde gelişimini sürdürdüğünü savunmaktadır. Sullivan'a göre sosyal ilişkileri dışlayarak kişilik gelişiminin sürekliliğinden bahsedilemez (Hortaçsu, 1991: 39).

Diğer araştırmacılar gibi Sullivan'da, yetişkin kişiliğin oluşumunda çocukluk döneminin etkili olduğunu görmüş ve özellikle anne-çocuk ilişkisine dikkat çekmiştir. Sullivan kişiliğin gelişiminde yedi önemli gelişim evresi tespit etmiş ve bu evrelere, Tablo: 3'de de görüldüğü gibi bebeklik, çocukluk, gençlik, ön ergenlik, erken ergenlik, geç ergenlik ve yetişkinlik isimlerini vermiştir. Bu kuramın en temel özelliği, yedi evreden üçünü kapsayan ergenlik yıllarına verilen önemdir. Sullivan, ergenlik dönemlerinde yaşanan olayların, yetişkin dönemde sağlıklı ilişkiler kurabilmek için önemli olduğunu söylemektedir. Araştırmalarında yetişkin hastaları inceleyen Sullivan, bu kişilerin rahatsızlıklarının sebebini, ergenlik dönemlerinde sağlıklı ilişkiler kuramamalarından kaynakladığını belirtmiştir (Burger, 2006: 179-180).

Tablo 3: Sullivan'ın Gelişim Evreleri

Evre	Göstergesi
Bebeklik (0-1 yaş)	Doğum
Çocukluk (1-5 yaş)	Konuşmayı öğrenme
İlk Gençlik (6-8)	Oyun arkadaşı gereksinimi
Ön Ergenlik (9-12)	Aynı cinsten bir arkadaşla yakınlık kurmak
Erken Ergenlik (13-17)	Ergenlik ve cinsel dürtü; karşı cinsiyetten biriyle yakın ilişki kurma gereksinimi
Geç Ergenlik (18-20'lerin başı)	Uzun süre cinsel ilişki kurma isteği; mesleki ve maddi konulara ilgi

Yetişkinlik	Oturmuş bir meslek yaşamı, yetişkin arkadaşlıklar, uzun süreli cinsel ilişki
-------------	--

Kaynak: Burger, J. (2006). Kişilik, Kaknüs Yayınları, İstanbul, s. 181.

2.4.7. Ayırıcı Özellik Yaklaşımı

Ayırıcı özellik yaklaşımı kişilik özelliklerinin ya da ayırıcı özelliklerin eşdeğerlilik ve farklılıklarının ölçülerek, tanımlanarak ve sınıflarına ayırarak kişilik analizi yapılmasına yönelik bir kuram ve kişilik özelliklerini ölçmeye yarayan temel bir birimdir. Ayırıcı özellik, belirli bir şekilde davranış sergilemeye yönelik nispeten sabit ve sürekliliği olan bir eğilimdir (Plotnik, 2009: 462). Ayırıcı özellik yaklaşımı, insan davranışının ayırıcı yönlerini açıklama sorununa yönelik kullanılan en eski psikolojik yaklaşımdır (Morgan, 2011: 286).

Ayırıcı özellik yaklaşımı, iki önemli düşünce üzerinde durmaktadır. Birincisi bu yaklaşımın düşünürleri, kişilik özelliklerinin ilerleyen süre zarfında değişime uğramadığını kabul etmektedir. Ayırıcı özellik alanında çalışmalar yürüten psikologlar, bugün yüksek oranda sosyal olan bir bireyin önümüzdeki ay, yıl ve bunu izleyen yıllar boyunca sosyallik düzeyinin aynı kalacağını savunurlar. İkinci önemli düşünce ise kişilik özelliklerinin olaylar karşısında kararlılık gösterdiği. Örneğin, sinirli ve saldırgan bireyler, oynadığı bir oyunda veya aile bireyleriyle olan tartışmalarda da normal olmayan bir şekilde saldırganlık göstermektedir (Burger, 2006: 237-238).

Ayırıcı özellik yaklaşımında öne çıkan isim Raymond Cattell'dir. Araştırmacı, aralarında ilişkili özellikleri bir grupta toplayarak ve birbirinden bağımsız özellikleri ayırarak kişiliğin ana yapısının oluşturabileceğini öne sürmüştür. Cattell bu yapıyı oluşturabilmek için faktör analizi yöntemine başvurmuştur (Burger, 2006: 248). Araştırmacı faktör analizini kullanarak Tablo: 4'da da gösterildiği gibi 16 adet ayırıcı özellik tespit etmiştir. Cattell'in bulduğu 16 ayırıcı özellik büyük başarı olarak kabul gördü, ancak araştırmalarda kullanılabilmesi için fazla uzundu ve kişilik farklılıklarının belirlenmesinde kısıtlı bir şekilde kullanılabildi (Plotnik, 2009: 462).

Tablo 4: Catell'in On Altı Ayırıcı Özellik Tespiti

Sıcaklık	Dışa dönüklük ve iyi kalpliliğe karşı mesafeli ve eleştirel
Mantıklı Düşünme	Net ve soyut düşünmeye karşı zekice ve somut düşünmek
Duygusal Kararlılık	Sakinlik ve duygusal açıdan kararlılığa karşı değişkenlik ve kolay sinirlenme
Üstünlük	Girişkenlik ve saldırganlığa karşı uysallık ve uzlaşmacılık
Neşelilik	Neşelilik ve istekliliğe karşı resmi ve ciddi olmak
Kural Bilinci	Özdisiplin ve ahlaklılığa karşı menfaatçi ve kuralsızlık
Sosyal Cesaret	Rahatlık ve gözü pekliğe karşı utangaçlık ve çekingenlik
Hassaslık	Sevecenlik ve hassaslığa karşı sertlik ve kendi kendine yetmek
Tedbirlilik	Şüphencilik ve tedbirliliğe karşı insanlara güvenme ve kabul etmek
Dalgınlık	Hayalcilik ve dalgınlığa karşı gerçekçilik ve ayağı yere sağlam basmak
Hususiyet	Süslülük ve abartıya karşı dosdoğru ve olduğu gibi görünmek
Endişe Duygusu	Güvensizlik ve kaygıya karşı kendinden emin olma ve memnuniyet
Değişikliğe Açıklık	Özgür düşünce ve deneyselliğe karşı tutuculuk ve geleneksellik
Kendine Yetme	Kendine yetme ve becerikliliğe karşı grup odaklı olmak ve katılımcılık
Mükemmeliyetçilik	Kontrollülük ve zorlayıcılığa karşı disiplinsizlik ve gevşeklik
Gerginlik	Harekete hazır olma ve gerginliğe karşı rahatlık ve sakinlik

Kaynak: Burger, J. (2006). Kişilik, Kaknüs Yayınları, İstanbul, s. 252.

2.4.8. Hümanist Yaklaşım

Hümanist yaklaşım, çağdaş psikoloji alanında üçüncü güç olarak ele alınmaktadır. Yaklaşım hem Freud'un iç güdü modeline hem de öğrenme kuramının içinde bulunulan çevrenin belirleyiciliği görüşüne karşı çıkmaktadır. İnsan yaşamına bakış açıları olumlu ve iyimser olan hümanistlere göre insanlar, şekil kullanma ve soyut düşünmede yetenekli ve özgürdür (İnaç vd, 2012: 47). Ancak hümanist bakış açısına göre, hayatımızı olduğu gibi kabul etmemek, geçmiş ve gelecek hakkında düşüncelere kapılmak potansiyel ve zaman kaybına neden olmaktadır (Burger, 200: 420). Hümanist kuram, benlik kuramı ve fenomenolojik kuram gibi farklı isimlerle de literatürde yer almaktadır (Cüceloğlu, 2003: 427).

Hümanist yaklaşımın öncülerinden Carl Rogers kuramını, psikolojinin olumlu yönleri üzerine kurmuştur. Rogers, psikoloji alanına kendisine gelen kişiyi anlamaya çalışmak yani "Danışanı Merkez Alma Yaklaşımı"ni kazandırmıştır. Bu yaklaşım Rogers'ın, insanlara ilişkin kuramsal ifadeleri formüle etmesine yol açmıştır (Rogers, 1959: 192-193). Hayatının önemli bir kısmını hümanist bakış açısını şekillendirmeye adanmış Rogers, terapi yöntemini kullanarak etkileşim gruplarının gelişimine katkı sağlamış ve hümanist yaklaşımı dünya barışı ve eğitim gibi toplumsal konular üzerinde odaklamıştır. Rogers, bireylerin yaşamlarında doyum noktasına ulaşabilmesi için çaba gösterdiklerini savunmuş ve bu bireylere potansiyelini tam kullanan kişi ismini vermiştir. Bu bireyler duygularını yoğun bir şekilde yaşar, öfkelerini kabul ederek bunu çevrelere yansıtır ve başka biri gibi davranmak yerine kendilerini kabul ederler. Bunlara bağlı olarak Rogers, potansiyelini tam kullanan kişilerin diğer bireylere göre daha verimli ve zengin bir yaşam sürdüklerini ifade etmiştir. (Burger; 2006: 423-425).

Hümanist yaklaşımın bir diğer savunucusu Abraham Maslow, psikanalitik alana olumlu bir bakış açısıyla yaklaşarak, Freud'un bireylere psikoloji kavramının hastalıklı yönlerini açıkladığını, fakat bu açıklamanın yetersiz olduğunu ve psikolojinin sağlıklı yönlerinin de açıklanması gerektiğini belirtmiştir. Freud'un karamsar bakış açısı yerine iyimser bir bakış açısına sahip olan Maslow, bilinçaltı isteklerin varlığını benimseyerek tüm dikkatini kişilik kavramının bilinç altı boyutlarına vermiştir (İnaç ve Yerlikaya, 2012: 322). Maslow'a göre, sağlıklı bir

psikolojiye sahip olmanın yolu, gelişimin yararlarını arttırırken aynı zamanda gelişmemenin zararlarını da arttırmaktan geçmektedir (Maslow, 2001: 218).

Maslow, kişilik kuramında iki tür güdü belirlemiştir. Bunlar, yetersizlik güdüsü ve büyüme güdüsüdür. Maslow'a göre bu güdüler, korunma, dengeleme ve homeostatik gereksinimlerden farklıdır ve dış dünyadaki gereksinimlere cevap verme eğilimindedirler (Maslow vd, 1970: 78). Maslow büyüme ve yetersizlik güdülerini beş ana sınıfa ayırmış ve bunun sonucunda yaygın olarak bilinen ihtiyaçlar hiyerarşisi ortaya çıkmıştır (Burger, 2006: 431). Maslow ihtiyaçları, Şekil: 2'de de görüldüğü gibi önceliğine göre sıraya koymuştur;

Şekil 2: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi



Kaynak: İnanç ve Yerlikaya. (2012). Kişilik Kuramları, Pegem Akedemi, Ankara, s. 318.

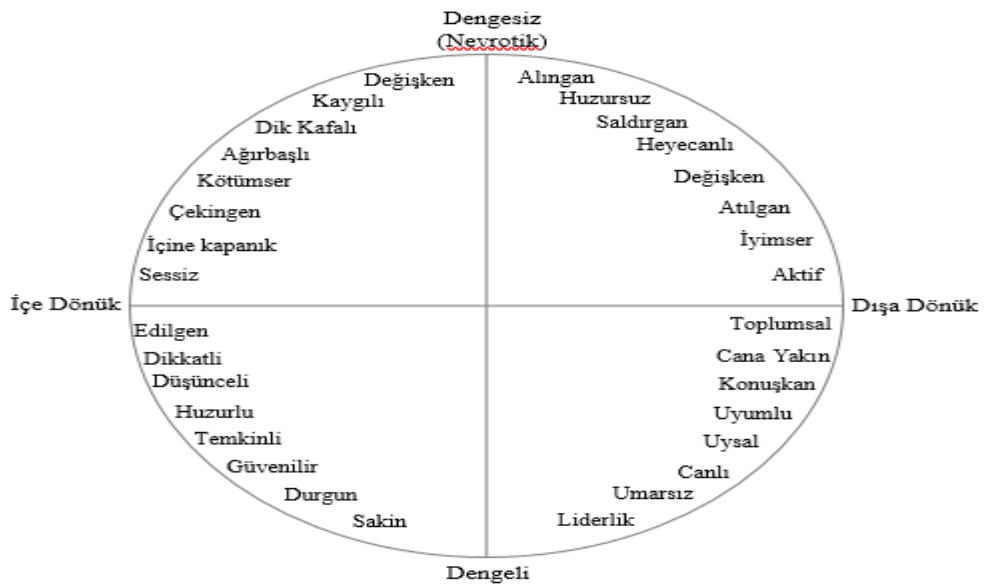
Maslow, ihtiyaçlar hiyerarşisine dayanarak, bazı ihtiyaçların diğer ihtiyaçlara göre daha önce giderilmesi gerektiğini, istisnalar olsa da yüksek düzey ihtiyaçları karşılamadan önce düşük düzey ihtiyaçların karşılanması gerektiğini savunmuştur (Burger, 2006: 431). İhtiyaçlar hiyerarşisinde yüksek düzey ihtiyaçların hissedilebilmesi ve karşılanabilmesi için düşük düzey ihtiyaçların tamamen giderilmesine gerek yoktur. Maslow'a göre, düşük düzey ihtiyaçlar belli ölçüde karşılandığı takdirde yüksek düzey ihtiyaç hissedilmekte ve doyurulmaktadır (İnanç ve Yerlikaya, 2012: 316).

2.4.9. Biyolojik Yaklaşım

Biyolojik yaklaşımı oluşturan Hans Eysenck de diğer psikologlar gibi kişilik özelliklerinin altında yatan ve kişiliği şekillendiren sebepleri araştırıyordu. Diğer araştırmacılar gibi Eysenck de, kendi söylemiyle türleri yada süper özellikleri incelemek için faktör analizi yönteminden yararlanıyordu. Fakat Eysenck, diğer özellik araştırmacıların çoğundan farklı olarak, uzun süren araştırmaları sonucunda özelliklerin üç ana kişilik boyutunda incelenebileceğini belirtmiştir. Bu üç ana kişilik boyutu dışa dönüklük-içe dönüklük, nevrotiliklik ve psikotikliklerdir. Bu üç ana boyut birbiri arasında bağımsız olduğu için birinci boyutun dışa dönüklük ucunda yer alan bireyler, ikinci boyutta yüksek yada düşük değer alabilirler. Şekil: 3' de görüldüğü gibi dışa dönüklüğü yüksek , nevrotiliklik değeri düşük olan bir kişi, hem dışa dönük hem de nevrotilik alanda yüksek puan alan bir insandan daha farklı kişilik özellikleri gösterir (Burger, 2006: 344-345):

Kişilik kavramını aşama sırasına göre açıklayan bu kuramın temeli, kişiliği meydana getiren elemanların sıralanması veya belirli bir hiyerarşi içinde oluşması amacına dayanır. Kişiliği hiyerarşik bir biçimde incelemek birçok düşünürce kabul görmektedir, ancak bu anlayış biçimi 1950 yılında Eysenck tarafından geliştirilmiştir (Erdoğan, 1997: 248).

Şekil 3: Eysenck Kişilik Boyutları



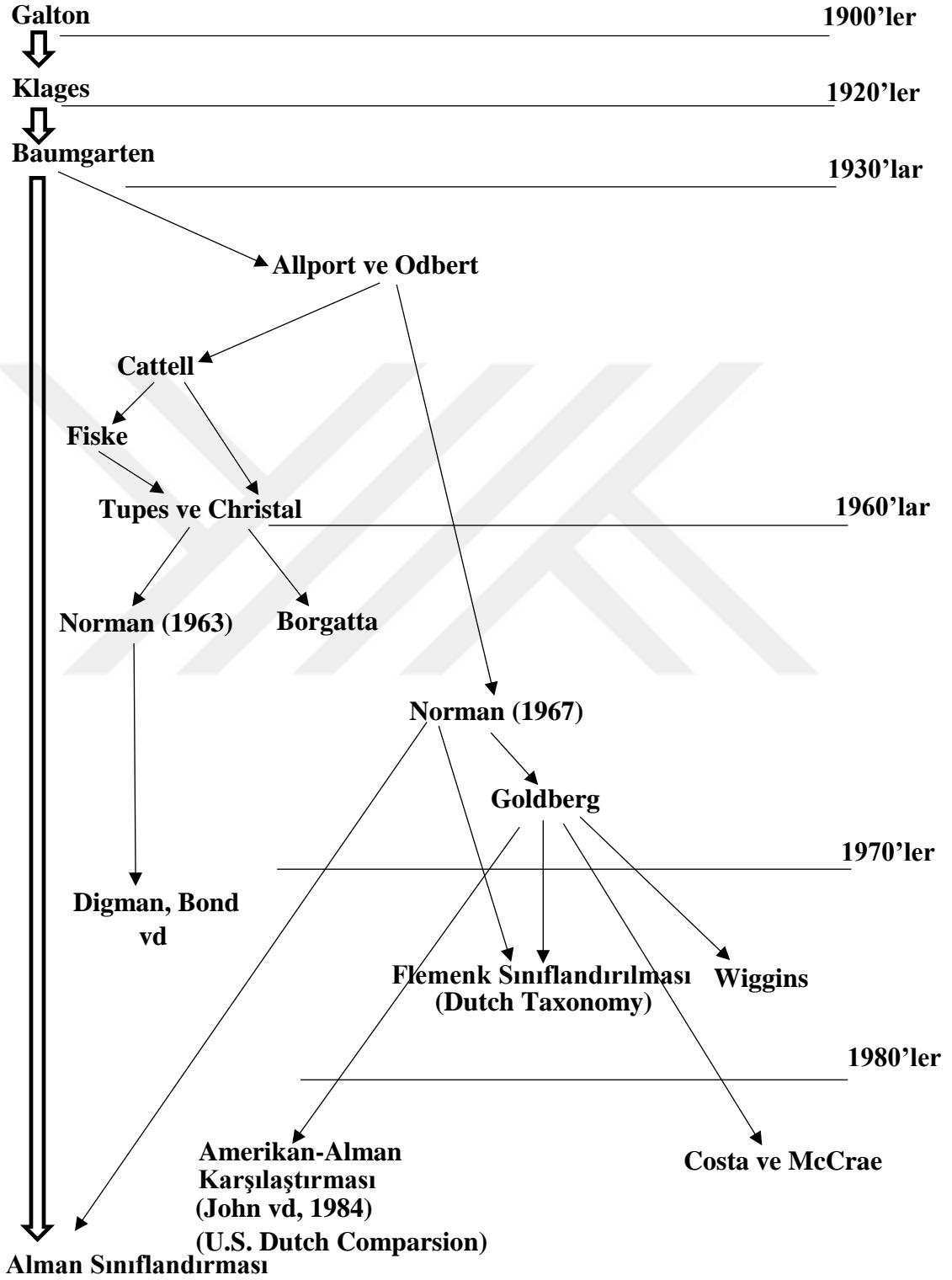
Kaynak: Burger, J. (2006). Kişilik, Kaknüs Yayınları, İstanbul, s. 345.

2.5. Beş Faktör Kişilik Modeli

Kişiliğin beş faktör modeli, beş temel boyutta kişilik özelliklerinin hiyerarşik bir şekilde düzenlenmesidir. Kişilik kuramcıları ve faktör analistleri, onlarca yıldır kişiliği analiz ederek ortaya çıkan karmaşıklığı gidermeye çalışmaktadır. Tupes ve Christal'ın 1961 yılında, sekiz farklı örnekte yapılan kişilik analizinde beş tekrarlayan faktör bulmaları, alana farklı bir bakış açısı kazandırmıştır. Bugüne kadar tutarlı sonuçlar elde edilemeyen bir alanda böyle bir istikrarın bulunması tüm dikkatlerin bu alanda toplanmasına sebep olmuştur (McCrae ve John, 1992: 175–176).

Kişilik özelliklerini açıklayan sıfatlarla ilgili çalışmalar, kişiliği tam anlamıyla kapsamadığı için bu model dilden hareketle kişilik çalışmalarına geniş bir bakış açısı sunmaktadır. Kişilik kuramcıları 19.yy'ın başından beri kişiliği tanımlamak adına çeşitli kuramsal yapılar ile alana katkı sağlamışlardır. Kişilik alanında yapılan çalışmalar sonucunda, araştırmacılar tarafından kişilik özelliklerini belirten beş temel faktörün varlığı kabul görmüştür (Somer, 1998: 18). Özellik boyutlarının tarihsel gelişimini aşağıda bulunan Şekil: 4'de görebilirsiniz:

Şekil 4: Özelliklerin Tarihsel Gelişimi



Kaynak: John vd. (1988). The lexical approach to personality: a historical review of trait taxonomic research, s. 177.

Araştırmacılar çalışmalarında farklı isimler kullanmış olsa da bu beş faktör için kullanılan genel isimler aşağıda ifade edildiği gibidir (McCrae ve John, 1992: 175):

1. Nevrotiklik
2. Dışa dönüklük
3. Açıklık
4. Uyumluluk
5. Özdisiplin

İfadelerin, ingilizcede baş harflerinin bir araya gelmesiyle oluşan OCEAN (Openness to Experience, Conscientiousness, Extraversion, Agreeableness, Neuroticism) türkçe anlamıyla okyanus kelimesi aynı zamanda beş faktör kişilik boyutlarının kısaltılması olarak kullanılmaktadır (Burger, 2006: 253).

Birden çok bağımsız araştırmacı tarafından kişilik özellikleri başarılı bir şekilde analiz edilmiş ve hepsi aynı genel sonuca ulaşmıştır. Araştırmacılara göre, kişiliğin etki alanı beş st kademe tarafından yeterince tanımlanabilmektedir (Digman, 1990: 420). Beş faktör modelinin destekçileri, kişilik özelliklerinin alt düzeylerde çok özel özelliklerle hiyerarşik olarak düzenlendiğini savunmaktadır. En st düzeydeki spesifik özellikler kapsamlı bir şekilde sınıflandırılarak kişiler arası farklılıklar belirlenmektedir (Smith vd, 2001: 305).

Costa ve McCrae (1992) yapmış olduğu çalışmada kapsamlı bir model olan beş faktörün, kişiliğin temel boyutlarını temsil ettiğini kanıtlayan dört adet yargı bulmuştur. Bunlar:

1. Beş faktörün hepsinin davranış kalıplarında belirgin olan eğlimleri sürdüreceği,
2. Her bir faktör ile ilgili özelliklerin çeşitli kişilik sistemlerinde ve özellik tanımlamalarında tutarlılık göstermesi,
3. Beş faktörün farklı yaş, cinsiyet ırk ve dillerde bulunmasına rağmen farklı kültürlerde az da olsa farklı şekilde ifade edilmesi ve
4. Kalıtım zelliklerinin varlığına kanıt, beş faktörün bazı biyolojik temellere sahip olması (Costa ve McCrae, 1992: 653).

Bir grup araştırmacı, 1939 ve 1944 yılları arasında Harvard niversitesinde farklı sınıflardan erkek öğrenciler ile yapılan röportaj ve anketlerden alınan veriler ile beş faktör özelliklerini ilişkilendirmişlerdir (Soldz ve Vaillant, 1999: 208). Beş faktör

kişilik özelliklerinin istikrarı ve bu özelliklerin yaşam süresinin işleyişiyle olan ilişkisi 45 yıllık takip edilen bir erkek topluluğu üzerinde incelenmiştir. 1940'ların ortalarında eğitim kariyerinin sonunda olan erkek öğrenciler üzerinden toplanan veriler, 67-68 yaşlarında olan aynı kişilere uygulanmış ve verilerin önemli derecede benzerliğe sahip olduğu görülmüştür (Soldz ve Vaillant, 1999: 226). Kısaca kişiliği oluşturan özelliklerin çoğunu, beş faktör kişilik modelinin kapsadığı söylenebilir.

2.5.1. Beş Faktör Kişilik Modelinin Boyutları

2.5.1.1. Nevrotiklik (*Neuroticism*)

Nevrotiklik boyutu, kişilerin duygusal istikrar düzeyini tanımlamaktadır. Nevrotiklik düzeyi yüksek olan bireyler sıklıkla endişeli, öfkeli ve üzgün hissetmektedirler. Nevrotizmi yüksek bireyler stresle mücadelede güçlük çekerken, nevrotizmi düşük bireyler ise istikrarlı, sakin ve stres düzeyini iyi yöneten bireylerdir (Glass vd, 2013: 120). Nevrotizmde kişilik puanlamaları dürtüsellik açısından çok düşük, anksiyete üzerinde çok yüksek bir dereceye kadar değişmektedir. Yani, nevrotik puanı düşük olan birey rahat, stresle mücadele edebilen, özgüveni yüksek ve sabırlı biri iken, nevrotik puanı yüksek birey güvensiz, gergin, sinirli ve içine kapanık biri olmaktadır (Costa ve McCrae, 1995: 45).

Yapılan araştırmalar sonucunda, olumlu ve olumsuz duyguları yaşamaya yönelik eğilimlerin karşıtlığı değil, duygusal bir düzlemi tanımlayan dikey boyutları temsil ettiği görülmüştür. Bireylerin kişilik özellikleri boyutlar arası yer değiştirebilir yani; neşeli, hevesli ve iyimser olan bireylerin, yaşadıkları olumsuzlukların sonucuna bağlı olarak nevrotiklik seviyeleri düşük seviyede kalmayabilir (McCrae ve John, 1992: 196).

2.5.1.2. Dışa Dönüklük (*Extraversion*)

Dışa dönük bireyler, sosyal, konuşkan, enerjik ve hırslı kişilik özelliklerine sahip bireylerdir (Barrick vd, 1994: 520). Dışa dönüklük boyutunda bulunmayan (içedönük) bireyler ise, mesafeli, sessiz, sakin ve yalnızlığı tercih eden kişilerdir (Yelboğa, 2006: 199). Yapılan araştırmalar, dışadönük bireylerin içe dönük bireylere oranla daha çok arkadaşına sahip olduğunu ve sosyal aktivitelere daha çok zaman ayırdıklarını göstermektedir (Burger, 2006:254).

Dışa dönük bireyler, ait olduğu grup içinde kolay iletişim kurmakta, kaynak tedarikinde ve kullanımında liderlik etmektedir (Zel, 2001: 30). İnsan kaynakları alanında yapılan çalışmalar sonucunda, dışa dönük bireylerin diğer bireylerden pozitif özellikleriyle ayrıldığı görülmüştür (Lievens, 2001: 629).

McCrae ve Costa (1992) tarafından yapılan çalışmada dışa dönük kişilik boyutunu yansıtan altı adet tanımlayıcı sıfat bulunmuştur. Çalışmanın sonucunda elde edilen sıfatlar aşağıda gösterildiği şekildedir:

1. Sıcak kanlı
2. Girişken
3. İddialı
4. Aktif
5. Heyecanlı
6. İyimser (McCrae ve Costa, 1992: 654).

2.5.1.3. Deneyime Açıklık (*Openness to Experience*)

Deneyime açıklık kişilik boyutu, insan ilişkilerinde açık olmaktan ziyade, deneyimlere açık olma anlamını taşımaktadır (Burger, 2006: 254). Deneyime açıklık boyutu, açık fikirlilik, aktif hayal gücü, çeşitlilik için tercih ve yargı bağımsızlığı gibi özelliklerle karakterizedir. Ayrıca deneyime açıklık ölçeğinde yüksek puan alan kişiler daha az tutucu ve geleneksel olma eğilimindedirler (Zhang, 2003: 1432). Açıklık boyutunun karşı ucunda duyarsız, dar ve basit olanı tercih eden bireyler yer almaktadır (McCrae ve Costa, 1987: 85). Bu boyut, model araştırmacıları tarafından üzerinde en az görüş birliğine varılan boyuttur. Araştırmacılar arasında zeka, kültür ve deneyime açıklık gibi farklı isimler ile adlandırılmıştır (Somer vd, 2002: 24).

Deneyime açıklık boyutunda bulunan bireyler genellikle öğrenme deneyimlerine karşı daha elverişli tutumlara sahiptirler (Barrick ve Mount, 1991: 6). Açıklıkta yüksek puan alan bireyler, çeşitliliği ve entelektüel uyarıları değerlendirme ve yeni fikirleri kavrama konusunda oldukça iyidirler (Costa ve McCrae, 1988: 261).

2.5.1.4. Uyumluluk (*Agreeableness*)

Uyumluluk, bir bireyin kişiler arası işbirliğine ne derecede katkıda bulunduğunu ve onayladığını gösterir. Uyumlu bireyler, başkalarına karşı dürüst, sosyal, sıcak ve güvenilirken uyumlu olmayan bireyler tartışmacı, iş birliğine karşı ve serttir.

Uyumluluk puanı yüksek bireyler, grup içi ilişki kurmada herhangi bir gerekçeye gerek duymazlar (Glass vd, 2013: 120).

Yapılan araştırmalar sonucunda uyumluluk tipinin, bir çok birey için yaşam memnuniyetine yol ağtığı ve başarıya ilişkin deneyimleri desteklediği görölmüştür (Watson ve Clark, 1992: 471). Aynı zaman da bu bireyler, çalışma ortamında arkadaşlarını motive eder, onların eksikliklerini tamamlamaya çalışır ve sağlıklı bir iletişim kurarlar (Zel, 2001: 31). Uyumluluk kişilik boyutu diğer dört faktörle karşılaştırıldığında, kişiler arası olumlu ilişkilerin sürdürülmesinde özgün bir boyut olarak görölmektedir (Campbell ve Graziano, 2001: 325).

2.5.1.5. Özdisiplin (*Conscientiousness*)

Özdisiplin, görevleri kolaylaştıran, yönlendiren ve sosyal olarak öngörülen dürtü kontrollerini tanımlar. Özdisiplin boyutu, davranış öncesi düşünme, normları ve kuralları takip etme, görevleri planlama, organize etme ve öncelik verme gibi davranışları kapsar (John vd, 2008: 120).

Özdisiplin özelliklerini taşıyan bireylerin, otonom ve hiyerarşik yapı içerisinde verilen görevlerde başarı olasılıkları kuvvetlidir (Zel, 2001: 31). Özdisiplin boyutunda yüksek ve düşük puan alan bireylerin gündelik yaşamlarından örnek vermek gerekirse (John vd, 2008: 120):

Yüksek puan alan bireyler

- Daha yüksek akademik derece puanları
- Daha iyi iş performansı
- Tedavi rejimlerine uyma
- Daha uzun yaşamlar

Düşük puan alan bireyler

- Madde bağımlılığı
- Zayıf diyet ve egzersiz alışkanlıkları
- Dikkat eksikliği
- Hiperaktivite bozukluğu

Sorumluluk duygusunu ön plana çıkaran faktörler, çoğu zaman başarı ya da iş durumlarında ortaya çıktığı için, bazı araştırmacılar özdisiplin boyutu yerine “başarma isteği” ya da “iş” adını tercih etmiştir (Burger, 2006: 255).

2.6. Beş Faktör Kişilik Modelinin Turizm Literatüründe Kullanımı

Turizm alan yazını incelendiğinde, beş faktör kişilik tipleri ile farklı konular arasındaki ilişkilerin ele alındığı görülmüştür. Develioğlu ve Tekin (2013)'nin yapmış olduğu çalışmada yabancılaşma ve beş faktör kişilik tipleri arasındaki ilişki ele alınmıştır. Turizm çalışanları üzerine yapılan bu çalışmada, beş faktör kişilik tiplerinden nevrotiklik kişilik tipinin yüksek bir oranla çalışanların topluma ve kendine yabancılaşmasını etkilediği görülmüştür. Yıldırım (2014)'ün yapmış olduğu çalışmada, çalışanların beş faktör kişilik tipleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkileri incelenmiştir. Turizm alanında çalışan iş görenler üzerine yapılan bu çalışmada, dışa dönüklük ve deneyime açıklık kişilik tiplerinin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Tekin ve Keskin (2017)'nin yapmış olduğu çalışmada, beş faktör kişilik tipleri ve cam tavan engeli arasındaki ilişki ele alınmıştır. Antalya'da bulunan Kundu bölgesindeki beş yıldızlı oteller üzerine olan bu çalışmada cam tavan engelinin sadece nevrotiklik kişilik tipi ile anlamlı bir ilişki içerisinde olduğu görülmüştür. Deniz (2016)'nın yapmış olduğu çalışmada otel çalışanlarının beş faktör kişilik özellikleri ile sendika algıları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Yapılan araştırma sonucuna göre beş faktör kişilik tiplerinden uyumluluk ve deneyime açıklık kişilik tipleri ile sendika algısı ile anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Serçeoğlu (2013)'ün konaklama işletmeleri üzerine yapmış olduğu çalışmada beş faktör kişilik özelliklerinin hizmet verme yatkınlığı üzerine olan etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre çalışanlarda beş faktör kişilik tiplerinden dışa dönüklük kişilik tipi özellikleri arttıkça hizmet verme yatkınlığının da arttığı görülmüştür. Bozok ve diğerlerinin (2014) turistler üzerine yapmış oldukları çalışmada, turistlerin beş faktör kişilik özellikleri ile postmodern turizme eğilimleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan analizler sonucu uyumluluk ve deneyime açıklık kişilik tipine sahip turistlerin postmodern turizm anlayışına daha yatkın oldukları görülmüştür. Keleş ve Keleş (2016)'nın yapmış olduğu çalışmanın amacı ise, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin kişilik tiplerini belirleyerek sektörde kariyer yapabilmek için gerekli olan

kişilik tipini tespit etmektir. Yapılan araştırma sonucuna göre kişilik tiplerinden en yüksek ortalamanın deneyime açıklık ve öz disiplin kişilik tipleri olduğu tespit edilmiştir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BİLGİ KAVRAMI VE BİLGİ PAYLAŞIMI

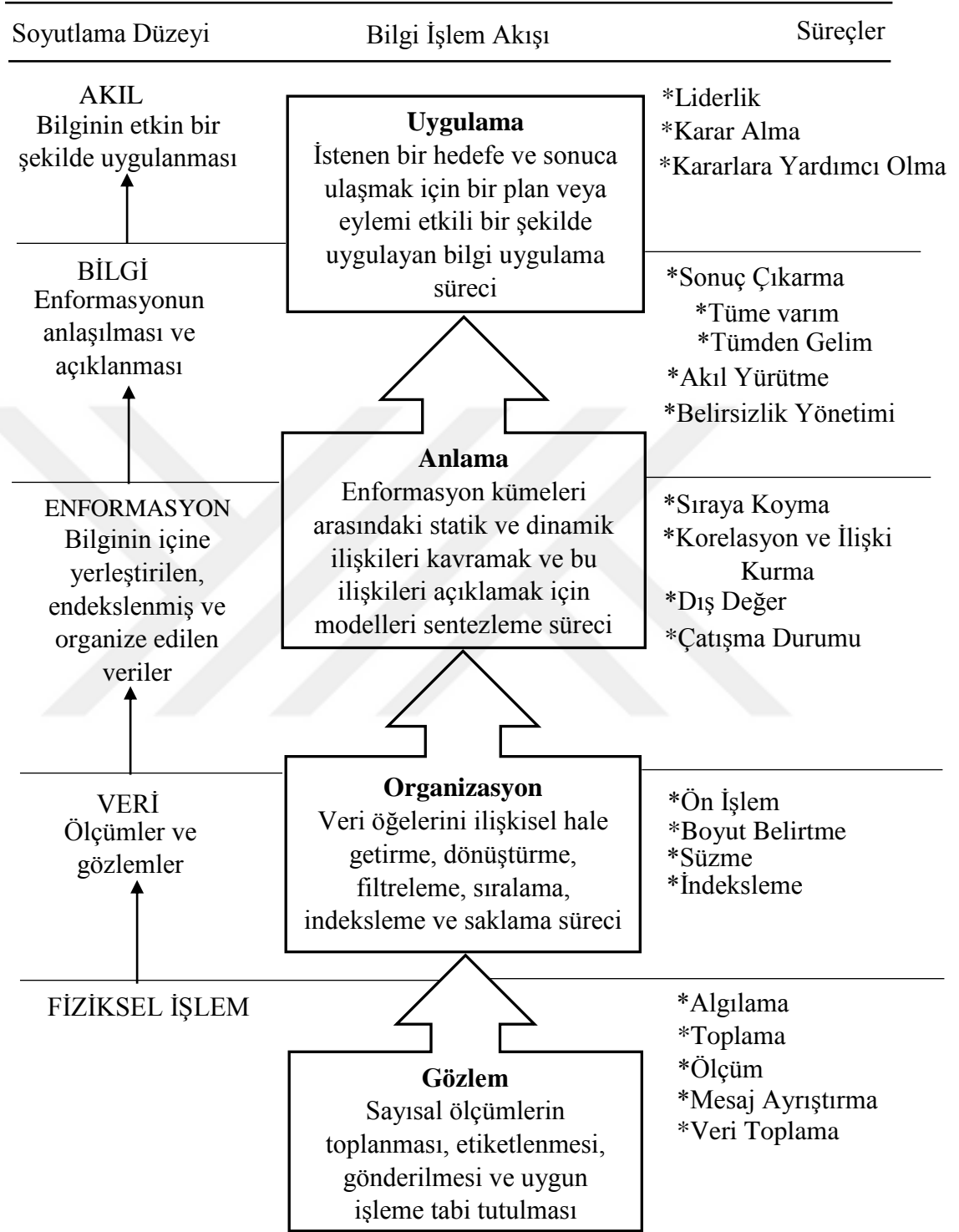
3. Bilgi Kavramı

3.1. Bilgi Kavramına Hiyerarşik Bakış

Eski Yunan devrinden bu yana felsefe tarihi “Bilgi Nedir?” sorusuna cevap arayan bir süreç olarak görülmüştür. Akılcılık ve deneycilik arasındaki temel farklılıklara rağmen, batılı filozoflar, Platon tarafından ilk kez tanımlanan bir kavram olan bilginin “sorgulanmış gerçek inanç” olduğuna karar vermişlerdir (Nonaka ve Takeuchi, 1995: 21). 1800’lü yıllardan önce bilgi, aletler, süreçler ve ürünler üzerine uygulanmış ve bu alanda kullanılması sonucu, sanayi devrimini başlatmıştır. İkinci Dünya Savaşı ile son bulan bu dönem içinde bilgi, günlük hayatı kolaylaştırmak adına kullanılmıştır. İkinci Dünya Savaşının sona ermesiyle bilgi, sermaye ve emeği arkasında bırakıp, üretimin tek faktörü haline gelmiştir (Drucker, 1993: 33-34).

Bilgi alanında yapılan çalışmalara bakıldığında, bilginin birden çok tanımının yapıldığı ve farklı bakış açıları ile yaklaşıldığı görülmektedir. Literatürde bilgi kavramı Şekil 5’de de görüldüğü gibi, veri (data), enformasyon (information), bilgi (knowledge) ve akıl (wisdom) hiyerarşisi içinde yer almaktadır. Bazı araştırmacılar ise bilginin üç varlığından (veri, enformasyon, bilgi) fazlasını tanımamaktadır. Davenport ve Prusak (2000: 2-3), bu hiyerarşide veri, enformasyon ve bilginin aralarında farklılık bulunduğunu ve birbirleri yerine kullanılamayacağını ifade etmektedir. Araştırmacıların bu yaklaşımına göre bilgi, veri ve enformasyon ile ilişkilidir ancak bilgi, veri ve enformasyondan farklı bir kavramdır.

Şekil 5: Bilgi Hiyerarşisi



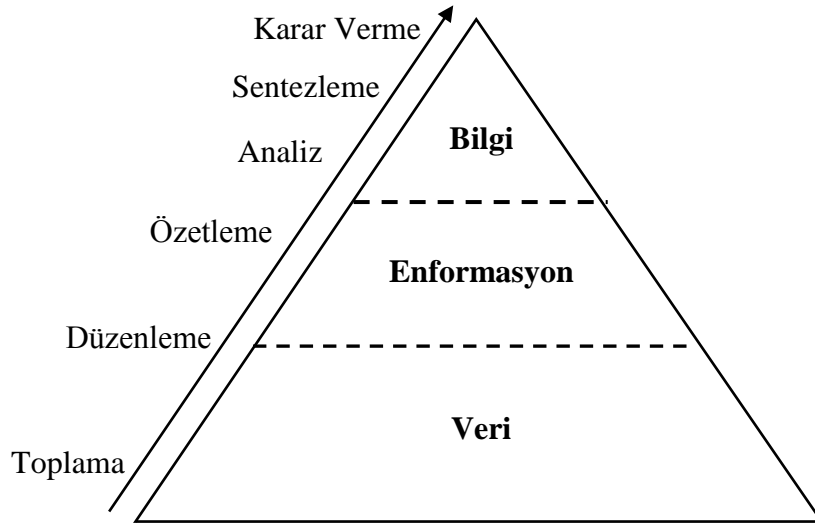
Kaynak: Waltz, E. L. (1998). *Information warfare principles and operations*. Artech House, s. 51

Bilgi, insanların enformasyonu yorumlamasıyla elde edilir. Yani bilgi, enformasyondan türetilirken, enformasyonda veriden türetilmektedir. Bu nedenle, bilgi oluşturulmasında anahtar kelime yorumdur. Kullanıcı çevreden veri ve enformasyonu alır ve yorum yoluyla bilgiyi oluşturur (Bakker vd, 2006: 596).

3.1.1. Veri

Bilinen gerçeklerin en düşük seviyesi veridir. Verilerin gerçek anlamı yoktur, sıralanmalı, gruplandırılmalı, analiz edilmeli ve yorumlanmalıdır. Veriler bu şekilde işlendiğinde enformasyon halini alır (Harris, 1996: 2). Veri, eylemlerle ilgili soyut ve objektif olgular kümesi olmakla birlikte eylemlerin yapılandırılmamış kayıtları olarak tanımlanır. Peter Drucker, bilginin anlamlı verilerle donatıldığını vurgulamış, ancak verilerin kendi başına bir anlam veya amaç taşımadığını ifade etmiştir (Davenport ve Prusak, 2000: 2). Zack'a göre, anlamlı bir bütün olarak bir araya getirilen verilere, bir mesaj şekli verilerek bilginin oluşumu sağlanır (Zack, 1999: 46). Veri, enformasyon ve bilgi arasında bir değer zinciri bulunmakta ve Şekil: 6'da da görüldüğü gibi veriden bilgiye doğru hiyerarşik bir yapı bulunmaktadır (Frey, 2001: 40).

Şekil 6: Veri, Enformasyon ve Bilgi Hiyerarşisi



Kaynak: Frey, R. S. (2001). Knowledge management, proposal development, and small businesses. *Journal of management development*, 20(1), s. 40.

Veri, işlenmemiş gerçekler olup, sınıflandırıldığında, özetlendiğinde, aktarıldığında ve düzeltildiğinde anlam kazanır ve belirli bir yöntemle enformasyona dönüşür (Celep ve Çetin, 2003: 7).

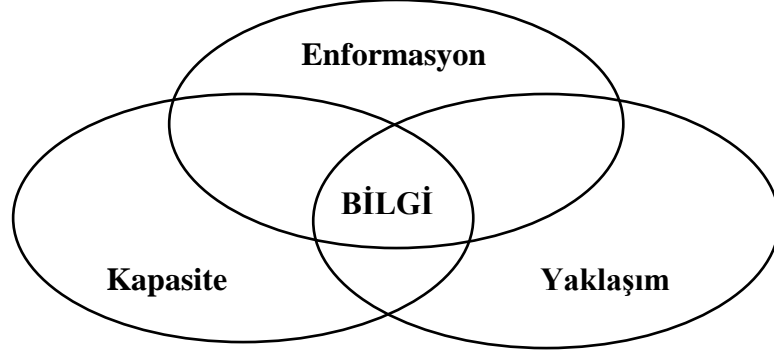
3.1.2. Enformasyon

Başkaları tarafından, “düzenlenmiş veri” olarak tanımlanabilir (Barutçugil, 2002: 57). Enformasyonu veriden ayıran en önemli farklılık, enformasyonun anlamlı olmasıdır. Davenport ve Prusak’a (2000) göre enformasyonun amacı, alıcının algılama yolunu değiştirmek, karar ve davranışlarına tesir etmektir. Enformasyon verilerin aksine belirli bir konuyla ilgili ve amaca yöneliktir. Veriler, kullanıcı tarafında anlam katılarak enformasyona dönüşür. Bu konuda birkaç önemli yöntem aşağıda ifade edildiği gibidir (Davenport ve Prusak, 2000: 4):

- Bağlamsallaştırma: Verilerin, ne amaçla toplandığının bilinmesi
- Kategorize etme: Verilerin analiz bölümlerinin veya anahtar bileşenlerinin bilinmesi
- Hesaplama: Verilerin matematiksel veya istatistiksel olarak analiz edilmesi
- Düzeltme: Verilerdeki hataların kaldırılması
- Özetleme: Verilerin daha özlü bir şekilde özetlenmesi

Bilgi ile enformasyon arasındaki ilişkiyi ifade eden en iyi tanım, bilginin sadece gerçekleştirilebilir enformasyon olduğudur. Bilginin nasıl kullanılacağı belirlendiği takdirde, enformasyonda yorumlanarak bilgiye dönüşmektedir (Tiwana, 2003: 77). Kullanıcıların enformasyonu yorumlaması sonucunda, enformasyon hayat bulmakta ve bilgi halini almaktadır. Bilgi ve enformasyon arasındaki ayrım, enformasyonu yorumlayan kullanıcının bakış açısındaki farklılıklardan kaynaklanmaktadır (Bhatt, 2001: 70). Bilginin, enformasyon, kapasite ve yaklaşım ile karakterize edildiği söylenebilir. En elverişli bilgi kullanımı için, Şekil: 7’de de görüldüğü üzere, bu üç faktörün her birine eşit ve yeteri kadar dikkat gösterilmelidir. Bu bakış açısıyla bakıldığında bilgi, deneyim, beceri, kültür, karakter, kişilik ve duygu gibi faktörlerin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Beijerse, 2000: 164).

Şekil 7: Bilginin Üç Temel Faktörü



Kaynak: Beijerse, R. P. (2000). Knowledge management in small and medium-sized companies: knowledge management for entrepreneurs. *Journal of knowledge management*, 4(2), s. 164.

3.1.3. Bilgi

Bilgi kavramı, Latince “informatio” kelime kökünden olup ve aynı dilde biçim verme eylemi olarak tanımlanmaktadır (Öğüt, 2003: 9). Bilgi kelimesinin dilimizde ki anlamı ise (<http://tdkterim.gov.tr/>, 2017):

- İnsan aklının erebileceği olgu ve gerçek,
- Öğrenme araştırma veya gözlem yoluyla elde edilen gerçek,
- İnsan zekasının çalışması sonucu ortaya çıkan düşünce ürünü veya malumat olarak tanımlanmaktadır.

Bilgi kavramı, insanların etrafında gelişen olayları doğru bir şekilde anlayabilmesini sağlayan kişiselleştirilmiş enformasyondur. Bilgi varlığını, düşünceler, öngörüler, sezgiler ve yaşanan deneyimler sonucu ortaya koymaktadır (Barutçugil, 2002: 10). Bilgi, yeni deneyimler, değerler, enformasyon ve uzman görüşü üzerine yeni bir çerçeve sağlamak adına, deneyim ve enformasyonun birleştirilmesi ve akıcı bir hal alma sürecidir (Brakensiek, 2002: 73).

Bilgi üzerine yapılan çalışmalar sonucunda, bütün araştırmacılar, bilginin veri ve enformasyondan ayrılan bir kavram olduğunu kabul etmişlerdir (Shin vd, 2001: 336).

Veri ve enformasyon, her ne kadar bilgi ile iç içe olsa da farklı anlamlar taşımaktadırlar. Davenport ve Prusak, veri, enformasyon ve bilginin değiştirilebilir yani, birbirleri yerine kullanılabilir kavramlar olmadığını vurgulamıştır. Bu araştırmacılara göre, örgütlerin başarısı, bu kavramlardan hangilerine ihtiyacımız olduğunu ve her biri ile ne yapılabileceği ve ne yapılamayacağı farkındalığına dayanmaktadır. Bilgi alanında başarılı bir çalışma yapabilmek için, bu üç kavramın ne olduğunu ve birbirleri arasında nasıl geçiş sağladıklarını iyi anlamak gerekir (Davenport ve Prusak, 2000: 1).

3.1.4. Akıl

Bilgi hiyerarşisinin son evresinde yer alan akıl; bilgi, deneyim ve analitik düşüncüyü bir arada kullanarak yeni bilgi oluşturmakta ve mevcut bilgiyi değişen şartlara göre tekrar uyarlamaktadır (Boztaş ve Özırmak, 2012: 67). Akıl, diğer evrelere göre daha kişisel bir haldedir ve kişiye özel bu hal, akıl kavramını bilgiye göre daha karışık bir hale getirmektedir. Akıl, veri ve enformasyon gibi türetilmediği için bilgi gibi başkalarıyla da paylaşılamamaktadır. Akıl seviyesi çok kişisel bir evredir, kişinin zihnine özel bir yapısı vardır ve bu sebeple kapsamlı bir işlem yapılamadığı sürece başkalarının zihinleriyle bağdaşamaz. Bu işlem bilginin yaratılmasında yardımcı olan deneyimlerin yanında iç gözlem, geriye dönük değerlendirme, yorumlama ve düşünme süreçlerini gerektirir (Wang vd, 2001: 43). Sağsan (2007: 250) örgüt bilgisinin, belirli örgütsel kararları almada kullanılması sonucu örgüt için bir akıl oluşturduğunu ifade etmiştir. Araştırmacıya göre bilgi, bu aşamada uygulama evresine girmektedir.

3.2 Kullanım Şekline Göre Bilgi Çeşitleri

Bilgi kullanım şekline, nasıl algılandığına ve organize edilmesine bağlı olarak değişmektedir. Bu akış açısıyla, bilgi dört ana başlık altında ele alınmaktadır. Bunlar; idealist bilgi, sistematik bilgi, pragmatik bilgi ve otomatik bilgidir (Barutçugil, 2002: 61).

3.2.1. İdealist Bilgi

İdealist bilgi, vizyon yaratmaya, yön belirlemeye, hedef tespit etmeye, değer ve inançları yönlendirmeye ve karar almaya katkı sağlayan bir bilgi türüdür. İdealist bilgi,

kişinin motivasyonunu yönlendirirken aynı zamanda kaynak noktalarını da yeniden şekillendirmektedir. Bu bilgi türü genel anlamda farkına varılmadan, varlığı ve etkinliği açıklanmadan kullanılmaktadır. Örgütlerde idealist bilgi, “benchmarking” veya bilgi sahibi kişilerin vizyonları sonucu üretilmektedir (Barutçugil, 2002: 61).

3.2.2. Sistematik Bilgi

Bilinçli olarak sahip olunan sistematik bilgi, formal eğitim ve gözlem sonucu kazanılmaktadır (Arıkboğa, 2003: 49). Karşılaşılan olaylara çözüm üretmek için başvurulan genellemeleri, modelleri ve gerçeği algılamamızı sağlayan bilgi türüdür (Barutçugil, 2002: 61). Sistemlerin, fonksiyon ve çalışma biçimleri sistematik bilgi sayesinde anlaşılabilen ve değişkenlere müdahale sonucunda ne tür farklılıklar olacağı sistematik bilgi sayesinde çözülebilmektedir (Yeniçeri ve İnce, 2005: 37).

3.2.3. Pragmatik Bilgi

Pragmatik bilgi eğitim, verilen talimatlar ve el yordamıyla kazandığımız ve bilincinde olduğumuz bir bilgi türüdür. Bir işin uygulama ve karar alma sürecinde bilinçli bir şekilde kullanılan kurallar, gerçekler ve kavramlardan oluşmaktadır. Yöneticilerin, sorumluluk alanına giren konularda ne yapip ne yapamayacağını bilmesi pragmatik bilgiye bağlıdır (Arıkboğa, 2003: 49). Bilinçli bir şekilde alınan kararlarda, pragmatik bilgi sayesinde mantık yürütülürken aynı zamanda güçlü ve zayıf noktaların da analizi yapılabilmektedir (Barutçugil, 2002: 62).

3.2.4. Otomatik Bilgi

Otomatik bilgi, içselleştirilmiş bilgidir ve genel anlamda bireyler bu bilginin bilincinde değildirler (Arıkboğa, 2003: 50). Rutin davranışlar, alışkanlıklar, prosedürler ve verilen tepkiler otomatik bilginin varlığı ile ortaya çıkmaktadır. Düşünmeden gerçekleştirilen bu eylemler otomatik bilgi türünün içerisinde yer almaktadır (Barutçugil, 2002: 62).

3.3. Kaynağına Göre Bilgi Çeşitleri

Bilginin en temel ve yaygın sınıflandırılması, açık ve örtülü bilgi boyutlarıdır (Chua, 2002: 72). Polanyi (1962-1967) yılında yapmış olduğu çalışmalarda bilgiyi kaynağına

göre sınıflandırmıştır. Nonaka, Polanyi'nin çalışmalarına dayanarak bilginin boyutlarını örtülü (tacit) bilgi ve açık (explicit) bilgi olarak ele almıştır (Alavi ve Leidner, 2001: 110).

3.3.1. Açık Bilgi (*Explicit Knowledge*)

Açık bilgi, objektif, nesnel ve kişiye özgü olmayan, sözcükler, sayılar ve belirli yöntemlerle ifade edilebilen bir bilgi türüdür (Chua, 2002: 72). Açık bilgi örtülü bilgiye göre daha kolay söylenebilen, iletilebilen ve böylelikle bireyler ve örgütler arası kolayca aktarılabilen bilgilerdir. Formüller, ders kitapları ve teknik belgelerde yer alan bu bilgi türü, aynı zamanda kolayca işlenebilen ve depolanabilen bir yapıya sahiptir (Lee ve Yang, 2000: 784). Açık bilgiye örnek, veri tabanları ve kullanım kılavuzlarıdır (Yahya ve Goh, 2002: 458).

Batı bilgi bilimi, geleneksel olarak bilgiyi açık olarak görmüştür. Bununla birlikte, bilginin ve bilgi yaratılışının gerçek doğasını anlamak için, örtülü ve açık bilginin tamamlayıcı olduğu ve her iki bilgi türünün de bilgi yaratılması için gerekli olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla örtülü bilgi olmadan açık bilgi anlamını kaybetmektedir (Nonaka ve Teece, 2001: 15).

3.3.2. Örtülü Bilgi (*Tacit Knowledge*)

Örtülü bilgi, Polanyi'nin (1966) yapmış olduğu çalışmada “söylediklerimizden daha fazlasını biliriz” ifadesinde de anlatılmak istendiği gibi söylenebilen ile gerçekte bilinen arasındaki farktır (Akgün vd, 2009: 23). Rumizen (1998) örtülü bilgiyi, sözcükler, cümleler veya formüller ile ifade edilemeyen öznel ve deneyime dayalı bilgi olarak tanımlamaktadır. Araştırmacıya göre örtülü bilgi, know-how gibi teknik becerilerin yanı sıra inançlar, imgeler, sezgiler ve zihinsel modeller gibi bilişsel becerileride kapsamaktadır (Rumizen, 1998: 78). Nonaka ve Takeuchi (1995) kelimeler ve sayılarla ifade edilebilen bilginin, buzdağının sadece görünen ucunu temsil ettiğini ifade etmiştir. Örgütler öncelikli bilgiyi örtülü bilgi olarak görmektedir. Örtülü bilgi son derece kişisel ve formel olarak zor bir bilgi türüdür (Nonaka ve Takeuchi, 1998: 8). Ayrıca örtülü bilgi, rekabet, uygulama ve deneyimin bir araya gelmesiyle oluşan bir öğrenme sürecine dayanmaktadır (Reed ve Defillipi, 1990:91). Örtülü bilgi kavramı, yapılan işlerle ve tamamlanan görevlerdeki deneyimlerden

öğrenilen bilgiyi kullanma yeteneğidir (Dawson, 1997:390). Örtülü bilgi, kişisel olduğu gibi aynı zaman da biçimlendirilmesi, diğer kişilere aktarılması ve paylaşılması da oldukça güçtür (Taner vd, 2010, s. 483). Örtülü bilginin paylaşımı çoğunlukla usta çırak ilişkisi ile ön plana çıkmaktadır (Bolat, 2015:12). Bu bilgi, deneyim ve iş aracılığıyla elde edilen ve aynı zamanda uzun süren tecrübe yıllarından sonra kazanılan sezgi, duygu, değer ve inançları içerisinde barından bir bilgi türüdür (Güçlü ve Sotirofski, 2006: 354).

Darroch ve McNaughton (2003: 577) yapmış oldukları çalışmada, açık ve örtülü bilgi yerine somut ve soyut bilgi ifadelerini kullanmışlardır. Örtülü bilgi, maddi olmayan bir varlık olduğu için rakipler tarafından elde edilmesi ve kopyalanması güçtür. Dolayısıyla örtülü bilgi, yenilikçi kuruluşlar için rekabet avantajı sağlayan bir kaynak olarak görülmektedir (Sharma vd, 2012: 24). Açık ve örtülü bilgi türü Tablo: 5 de gösterildiği gibi özelliklerine ayrılabilir.

Tablo 5: Örtülü ve Açık Bilginin Özellikleri

Örtülü Bilgi (Öznel)	Açık Bilgi (Nesnel)
Deneyime dayalı bilgi	Akılcı bilgi
Analog bilgi	Dijital bilgi
Kompleks bilgi	Yalın ve basit bilgi
Belgelenmemiş bilgi	Belgelenmiş bilgi
Örnek: Restorantta aşçı tarafından kullanılan çeşitli sunum şekilleri ve pişirme teknikleri	Örnek: Menüde birlikte sipariş edilebilen yemek çeşitleri, reçeteler

Kaynak: Tang, J. (2008). The effects of firm size on knowledge management in electrical and electronic manufacturing firms. *International Journal of Management*, 25(2), s. 209.

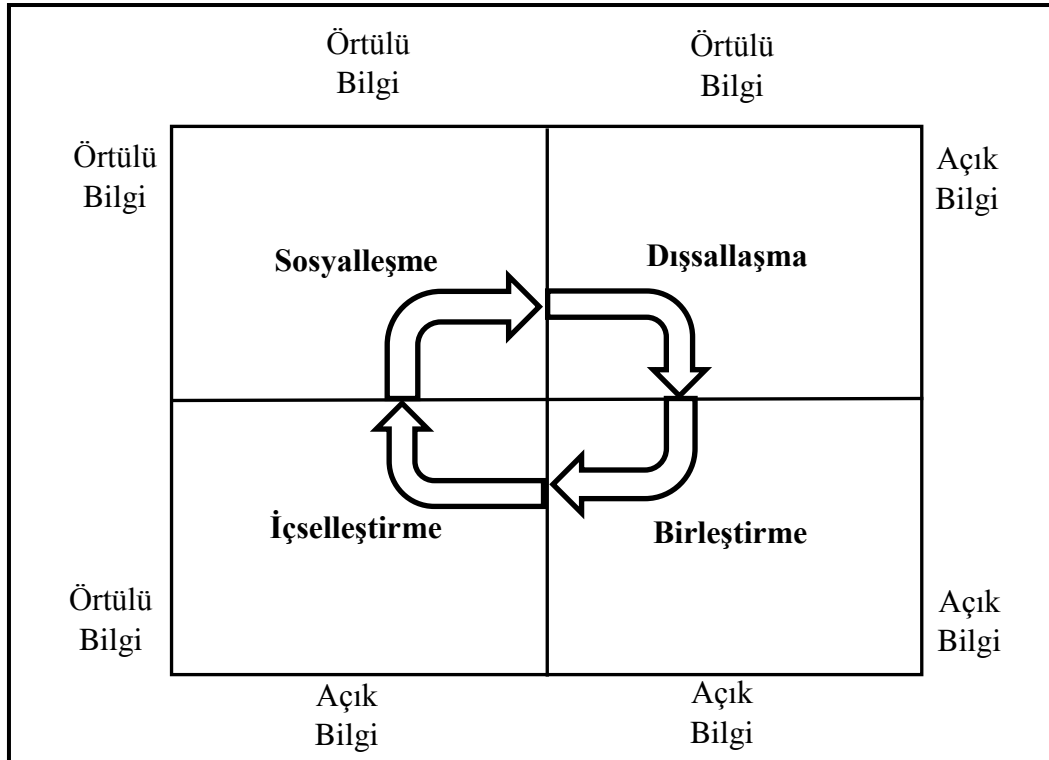
1990'lı yıllarda bilgi yönetimi iş dünyasında ve akademik çevrede örgütsel performansı arttırmak için bilgi yaratma, yakalama ve kullanma sürecini kapsayan bir disiplin olarak ortaya çıkmıştır (Bassie, 1997:25). Bilgi yönetimi, çalışan rolünün önemini kabul ederek işletme içindeki bilginin yakalanması ve paylaşımı için uygun ortam oluşturmayı amaçlamaktadır (Martinez, 1998:89). Bununla birlikte, bilgi yönetimi çoğunlukla bilginin kodlanması ile ilgilenmektedir. Böyle bir yaklaşım genel

anlamda kabul edilebilir ancak kodlanamayan örtülü bilginin oynadığı rolün önemini azaltmamaktadır (Clark vd, 2000:450). Herhangi bir örgütsel bilginin, çalışan zihninde örtülü bilgi olarak gömülü kalması ve açık bilgiye dönüşümünün sağlanamaması işletmenin sahip olduğu değerli bilgiyi tam anlamıyla kullanmasını engellemektedir (Smith, 2001:312). Gelişmiş işletmelerde, karar verme sürecinde açık ve örtülü bilginin birleşiminden faydalanılmaktadır (Giunipero vd, 1999:46). Dolayısıyla iki bilgi türünün alternatiften daha çok birbirlerini tamamlayıcı oldukları görülmektedir (Lawson ve Lorenz, 1999:308).

3.4. Örtülü Bilgi ve Açık Bilgi Dönüşüm Süreci

Nonaka ve Takeuchi'ye (1998) göre, yeni bilgi yaratmak için örtülü bilgi ve açık bilgi arasında ki ilişki tanımlanmalı ve örtülü bilgiyi açık bilgiye dönüştüren süreçler tasarlanmalıdır. Bu açıdan Şekil: 8'de de gösterildiği gibi yeni bilgi yaratımı bireysel örtülü bilgilerin açık bilgiler haline dönüştürüldüğü ve daha sonra örgütsel bilgiye dönüştürüldüğü bir sarmalda gerçekleşmektedir (Karlsen vd, 2003: 388). Sürekli bir öğrenme süreci olarak bakıldığında, model saat yönünde bir sarmal oluşturmaktadır. Örgütsel öğrenmenin gerçekleşmesi, bu öğrenme sarmalının başlatılmasına ve devamlılığına dayanmaktadır (Rumizen, 1998: 78).

Şekil 8: Bilgi Dönüşüm Modeli



Kaynak: Te Brömmelstroet, M., & Bertolini, L. (2010). Integrating land use and transport knowledge in strategy-making. *Transportation*, 37(1), s. 89.

Dinamik bilgi yaratma modeli için anahtar, örtülü bilgi ile açık bilgi arasındaki etkileşimdir. Bilginin yaratılması dört farklı bilgi dönüşümü modeli aracılığıyla gerçekleşmektedir. Bunlar (Karlsen vd, 2003: 388):

1. Sosyalleşme süreci: Örtülü bilgiden örtülü bilgiye
2. Dışsallaşma süreci: Örtülü bilgiden açık bilgiye
3. Birleştirme süreci: Açık bilgiden açık bilgiye
4. İçselleşme süreci: Açık bilgiden örtülü bilgiye

3.4.1. Sosyalleşme: Örtülü Bilgiden Örtülü Bilgiye

Sosyalleşme süreci, örtülü bilginin bir başka bireye örtülü bir şekilde aktarılması olarak ifade edilmektedir. Usta-çırak ilişkisi ile açıklanan bu süreçte, bilgi alışverişi bulunmamakta ve bilgi kazanımı deneyimler, gözlem veya taklit yoluyla elde edilmektedir. Örneğin, mutfak alanında usta bir aşçının yanında çalışan çırağın edinebileceği bilgiler, yalnızca gözlem veya taklit yoluyla kazanılabilmektedir (Odabaş, 2003: 6). Bu açıdan bakıldığında, sosyalleşme modeli aynı zamanda bir iş eğitimi süreci olarak da kabul edilmektedir (Karlsen vd, 2003: 388).

3.4.2. Dışsallaşma: Örtülü Bilgiden Açık Bilgiye

Dışsallaşma süreci, örtülü bilginin açık kavramlara veya modellere dönüştürülmesini içermekte ve aynı zaman da düşüncelerimizi ve imgelerimizi kavramsallaştırma süreci olarak da ifade edilmektedir (Karlsen vd, 2003: 388). Bu süreç benzeşmeler, metaforlar, kavramlar, modeller ve hipotezlerin oluşturulması sonucu örtülü bilginin açık bilgiye dönüştürüldüğü bir bilgi yaratma süreci olarak görülmektedir. Dışsallaşma sürecine örnek verilecek olursa, standart faaliyet yöntemlerini belgelemeye çalışan bir departman, amaç olarak örtülü bilgiyi açık bilgi haline dönüştürmeye çalışmaktadır. Bu sayede örtülü bilginin örgüt bünyesinde depolanması sağlanmakta ve anahtar

çalışanların örgütten ayrılmaları sonucu bilgi kaybı riski en aza indirilmektedir (Akgün vd, 2009: 33).

3.4.3. Birleştirme: Açık Bilgiden Açık Bilgiye

Birleştirme süreci, açık bilgiden açık bilgiye dönüşümü ve farklı biçimlerdeki açık bilginin sentezlenme sürecini ifade etmektedir (Kalkan ve Keskin, 2005: 181). Diğer bir anlamla, kayıtlı bilgilerin farklı biçimlerde düzenlenerek tekrar kaydedilmesi olarak tanımlanmaktadır (Odabaş, 2003: 6). Bu süreç, örgüt çalışanlarının tamamı için kurumsal vizyon ve pazarlama planları gibi yeni kavram ve modeller oluşturmaktadır (Karlsen vd, 2003: 388).

3.4.4. İçselleştirme: Açık Bilgiden Örtülü Bilgiye

İçselleştirme süreci, açık bilginin zihinsel modeller veya bilgi birikimi sonucu bireylerin örtülü bilgisi haline geldiği süreç olarak ifade edilmektedir (Karlsen vd, 2003: 388). İçselleştirme modeli “yaparak öğrenme” ve benzer deneyimler sonucu gerçekleşen bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Kalkan ve Keskin, 2005: 18). İçselleştirme sürecinde, sosyalleşme, dışsallaşma ve birleştirme yoluyla elde edilen deneyimler, aktarılan zihinsel modeller veya teknik bilgi formuyla bireylerin örtülü bilgi haline dönüşmekte ve bunun sonucunda bilgi yaratma döngüsü tamamlanmaktadır (Akgün vd, 2009: 34).

3.5. Bilgi Paylaşımı

Bilgi ve örgüt çalışmaları içerisinde yer alan bilgi paylaşımı kavramı, bilgi yönetiminde bilginin aktarılmasını kapsayan bir süreç olarak açıklanmaktadır (Karaaslan vd, 2009: 142). Bu başlık altında bilgi paylaşımının tanımı, önemi ve bilgi paylaşımında karşılaşılan engeller açıklanmaktadır.

3.5.1. Bilgi Paylaşımının Tanımı ve Önemi

Bilgi, günümüzde değer yaratmanın en güçlü silahı olarak görülmektedir. Bilgi kavramı, paylaşıldıkça değeri artan bir kavram haline gelmiştir. Bilginin bu özelliği “bilgi paylaşmak bir güçtür” yaklaşımını desteklemektedir (Gurteen, 1999: 3). Bilgi paylaşımı, iş süreçleri ile ilgili ve bu süreçlerin işleyişi için gerekli olan bilgilerin

paylaşım sürecidir (Jones vd, 2006: 412). Bilgi paylaşımı, iki veya daha fazla birey arasında gerçekleşmektedir. Bilginin, bir bireyden başka bir bireye aktarılması yoluyla bilginin yeniden kullanılabilmesidir. Bilgi paylaşımı deneyim ve tecrübeye bağlı olarak bir toplantı, sunum veya sohbet sırasında bireylerin karşılıklı etkileşimi sonucunda ortaya çıkabilmektedir (Marouf, 2005: 39). Davenport ve Prusak (1998) örgütsel destek teorisine dayalı olarak, mevcut veya gelecekteki faydalar için örgütsel birimler arasındaki bilgi değişim etkinlikleri olarak tanımlamaktadır (Lin, 2008: 1512). Connely ve Kelloway'a (2003) göre bilgi paylaşımı, örgüt çalışanlarının diğer çalışanlar ile gerekli bilgileri değiş-tokuş etmelerini kapsayan bir dizi davranıştır (Karaaslan vd, 2009: 143). Diğer bir tanımla, örgütle ilgili bilgilerin, fikirlerin, önerilerin ve uzmanlığın örgüt çalışanları tarafından birbirleri ile paylaşım süreci olarak tanımlanmaktadır (Bartol ve Srivastavo, 2002: 65). Günümüzde işletmelerin başarı kazanımında bilgi paylaşımı önemli bir rol oynamaktadır. Çalışanların kişisel bilgilerini diğer çalışanlar ile paylaşmaları sonucu, işletmelerin becerileri, yetkinlikleri, değerleri artmakta ve rekabet avantajlarını sürdürebilmektedirler. Nonaka ve Takeuchi'ye (1995) göre, işletmelerin fikir ve kavramları ürün ve hizmete dönüştürerek kazandıkları yenilikçi yapının yolu bilgi paylaşımından geçmektedir (Matzler vd, 2008: 302). İş ortamında, rekabet avantajının sürdürülebilmesi için, işletme içinde her düzeydeki çalışanın bilgi paylaşımına açık olmaları gerekmektedir. Drucker'a göre, günümüz rekabet ortamında başarıyı elde etmek isteyen şirketlerin yapması gereken, örgüt çalışanlarının zekasını ve kişiliğini, bilgiyi sürekli üretebilecek ve paylaşabilecek bir şekilde yönetmektir (Karadal ve Özçınar, 2003: 500).

Bilgi alanında yapılan çalışmalara bakıldığında bilgi paylaşımı ile benzerlik gösteren davranış ve faaliyetlerin bilgi transferi (knowledge transfer), bilgi akışı (knowledge flows), yaygın bilgi (common knowledge), enformasyon paylaşımı (information sharing) ve bilgi toplama (knowledge hoarding) konu başlıkları altında ele alındığı görülmektedir. Bilgi paylaşımının, diğer başlıklarla ifade edilen çalışmalarla içerik yönünden benzerliği olmasına rağmen, diğerlerinden daha fazla geçerlilik sağladığı görülmektedir (Karaaslan vd, 2009: 142).

Bilgi paylaşımında temel amaç belirli bir kaynaktan çıkan bilginin belirli bir hedefe ulaşmasıdır ve bu amaç doğrultusunda bilgi paylaşımı bilgi transferinden ayrılmaktadır. Çünkü, bilgi transferinde dağıtılan bilginin hedefine ulaşıp ulaşmadığı

kontrol edilmemektedir. Ayrıca bilgi paylaşımında bilgi aktarımı yapılacak olan tarafın gönüllüğü esas alınır. Yani bilgi paylaşımında herhangi bir zorlama olmadan taraflar arasında uzlaşma sonucu bilginin değişimi gerçekleşmektedir (Yeniçeri ve Demirel, 2007: 222). Enformasyon kavramı değerler sonucu bir araya gelen verilerdir. Bilginin bütününden bir kesittir, ancak tümünü temsil etmemektedir (Şamiloğlu, 2002: 12). Bilgi paylaşımı ise hem iletişim hem de enformasyon dağılımı ile ilişkilidir. Çünkü bilginin yapısı karmaşık ve bağlantılı özelliklerden meydana gelmektedir. Bilgi, organizasyon içinde uygun şartlar sağlandığı sürece özgürce taşınabilen bir yapıya sahiptir (Ipe, 2003: 32).

Bireyler ve örgütler açısından bilgi paylaşımının çeşitli nedenlerle önemine değinilmektedir. Bilgi paylaşımının önemli olduğu temel nedenler aşağıda gösterildiği gibidir (Peltokorpi, 2006: 139).

- Bilgi paylaşımı, bireylerde bulunan örtülü bilgiyi işletme için ekonomik ve rekabetçi bir değere dönüştürmektedir.
- Bilgi paylaşımı hem yaygın öğrenmeyi desteklemekte hem de aynı sorunun tekrar tekrar çözülmesi için kaynak israf etme olasılığını en aza indirmektedir.
- Bilgi paylaşımı, örgütlerde en iyi uygulamaların yayılmasını güvence altına almaktadır.
- Bilgi paylaşımı, artan sosyal etkileşim ile birlikte örgütlere, iş tatmini ve motivasyon kazandırmaktadır.
- Bilgi paylaşımı etkileşimi arttırarak, kültürler arası etkinliğe ve küresel faaliyetlere katkı sağlamaktadır.

3.5.2. Bilgi Paylaşımında Karşılaşılan Engeller

Bilgi paylaşımını etkileyen faktörler incelenirken, öncelikle bilginin özelliklerine bakılması gerekmektedir. Bilginin özellikleri, hangi bilginin birikimi ile ne kadarının tutulduğunu hangi bilginin nerede depolanacağını ve işletme sınırları içerisinde ne kadar kolay dağıtılıp dağıtılamayacağını etkilemektedir. Örtülü bilginin veya ifade edilmesi zor olan bilginin, açık bilgiye göre paylaşımı zordur ve medya gibi kitle iletişim araçlarından ziyade gözlem gibi zengin iletişim araçlarıyla aktarılmaktadır (Argote vd, 2003: 574). Bunun nedeni örtülü bilginin deneyim yoluyla elde

edilebilmesidir. Örtülü bilginin kalitesi de bilgi sahibinin deneyim çeşitliliğine ve deneyim bilgisine dayanmaktadır (Nanoko, 1994: 22). Örtülü bilgilerde işletme çalışanları, bir hata sonucu kendisine yüklenebilecek sorumluluğa karşı örtülü bilgi paylaşımında isteksiz olabilmekte veya kendi deneyimleri sonucu örtülü bilgiyi elde ettiğini düşünerek bu bilginin tek sahibi kendini görüp paylaşımına yanaşmamaktadır (Marouf, 2007:114).

Szulanski, bilgi paylaşımının zorluğunu “içsel yapışkanlık” durumu ile açıklamakta ve bu durumu bilgi paylaşımında maliyetlerin yükselmesiyle ilişkilendirmektedir. Szulanski’ye göre, bilgi paylaşımının önündeki en büyük engeller, bilgi aktarılan alıcının emme kapasitesinin olmaması, bilginin nedensel belirsizliği ve kaynak ile alıcı arasındaki olumsuz ilişkilerdir. Bilgi paylaşımında, alıcının emme kapasitesinin olmaması, çevredeki bilgi kaynaklarından yararlanamayacağı anlamına gelmektedir. Emme kapasitesi, alıcının daha önceki bilgi paylaşımı deneyimlerinden elde ettiği bilgi bağışları sonucu kazanılmaktadır. Bilginin nedensel belirsizliği, bilgi paylaşımı sürecinde alıcının bilgi yoğunluğunu açıklamakta veya neden-sonuç ilişkilerinde azaltılamayan belirsizlik şeklinde ifade edilmektedir. Kaynak ve alıcı ilişkilerinin kalitesi ise, ihtiyaç anında alıcının bilgi elde etme yeteneğini etkilemekte, aynı zamanda bu ilişkiler bilgi paylaşımında kanal görevi görmektedir (Szulanski, 1996: 27-28).

Andreas Riege (2005), bilgi paylaşımının önündeki engelleri üçe ayırmıştır. Bunlar bireysel, örgütsel ve teknolojik engellerdir. Bu engeller aşağıda üç ama başlık altında açıklanmıştır.

3.5.2.1. Olası Bireysel Engeller

Bireysel davranıştan ya da kişilerin algı ve eylemlerinden kaynaklanan bu engeller, bireysel veya işletme içindeki gruplar arasında bilgi paylaşımını olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Bireysel engeller çok yönlü bir yapıya sahiptir ve bu engeller aşağıda ifade edildiği gibidir (Riege, 2005: 23-24):

1. Çalışanların ihtiyaç duyduğu bilgi paylaşımı için zamanın yetersiz olması,
2. Bilgi paylaşımının, insanların iş güvenliğini azaltacağı veya tehlikeye atabileceği korkusu,

3. Sahip olunan bilginin paylaşımı sonucu oluşan, fayda ve değer bilincinin düşük olması,
4. Uzmanlık ve deneyim sonucunda kazanılan, gözlem yapmayı, diyalogu ve etkileşimli problem çözmeyi gerektiren örtülü bilgi yerine açık bilgiye öncelik tanınması,
5. Hiyerarşik konuma dayalı statü ve resmi gücün kullanılması,
6. Bireysel ve örgütsel öğrenme etkilerini arttıracak, geçmişte yapılan hataların ele alınmasının, değerlendirilmesinin, iletişiminin ve hoşgörülle karşılanmasının yetersiz kalması,
7. Deneyim seviyelerindeki farklılıklar,
8. Bilgi kaynakları ve alıcıları arasındaki etkileşim zamanının yetersizliği,
9. Bireyler arası yetenekler ile yazılı veya sözlü iletişiminin yetersizliği,
10. Yaş farklılıkları,
11. Cinsiyet farklılıkları,
12. Sosyal ağ eksikliği,
13. Eğitim seviyelerindeki farklılıklar,
14. Yöneticiler ve çalışma arkadaşları tarafından tanınma ve onaylama gelememe korkusu ile fikri mülkiyetini sahiplenme,
15. İnsanların bilgiyi kötüye kullanacakları veya kendilerine haksız yere pay çıkaracakları düşüncesiyle güven duymama,
16. Kaynağına bağlı olarak bilginin doğruluğuna ne inanılırlığına güven duymamak ve
17. Ulusal kültür veya etnik geçmişteki farklılıklar.

3.5.2.2. Olası Örgütsel Engeller

Doğru şirket ortamı ve bu ortamın koşulları, bilgiyi örgütsel bağlamda paylaşmanın en önemli konularından biri olarak ifade edilmektedir. Örgütlerde bilgi paylaşımının başarı ya da başarısızlığı, örgütün kuruluş amacına ve stratejisine bağlıdır. Aşağıda örgüt tabanlı bilgi paylaşımının engelleri açıklanmaktadır (Riege, 2005: 25-26):

1. Bilgi yönetimi stratejisinin ve bilgi paylaşımı nedenlerinin işletme hedefleri ve stratejisiyle bütünleşmemesi,
2. Bilgi paylaşımı uygulamalarının yararları ve uygulamaları hakkında yönetsel yönlendirmenin ve liderliğin olmaması,

3. Bilgi yaratmak ve paylaşmak için resmi ve gayri resmi alanların eksikliği,
4. Bireyleri daha fazla bilgi paylaşımları için motive edecek ödül ve tanıma sistemlerinin olmaması,
5. Mevcut kurumsal kültürün, bilgi paylaşımına yeterli desteği sağlamaması,
6. Uzmanlık ve deneyim sahibi çalışanların bilgiye sahip olmasının bir üstünlük olarak görülmesi,
7. Bilgi paylaşım uygulamalarını destekleyen alt yapının yetersizliği,
8. Yeterli paylaşım imkanları sağlayacak olan şirket kaynaklarının yetersizliği,
9. İşletme birimleri veya fonksiyonel bölümler ile yan kuruluşlar arasındaki dışsal rekabet oranının yüksek olması,
10. İletişim ve bilgi akışının belirli yönlerle (yukarıdan aşağıya gibi) sınıflandırılması,
11. Fiziksel çalışma ortamı ve çalışma alanlarının etkili paylaşım uygulamalarını kısıtlaması,
12. İş birimleri, fonksiyonel alanlar ve bağlı kuruluşlar arasındaki içsel rekabetin yüksek olması,
13. Hiyerarşik organizasyon yapısının birden çok paylaşım uygulamasını engellemesi veya yavaşlatması ve
14. Bireyler arası ilişki kurmak veya paylaşımı kolaylaştırmak için iş birimlerinin yeterince küçük ve yönetilebilir düzeyde olmaması.

3.5.2.3. Olası Teknolojik Engeller

Teknolojinin bilgi paylaşımını daha kolay ve etkili hale getirerek bilgi paylaşan bireyleri motive ettiği ve bilgi paylaşım sürecini kolaylaştırdığı bilinmektedir. Fakat bilgi paylaşımında önemli olan bireyler ve örgütler arasında uyum sağlayan teknolojiyi seçmek ve uygulamaktır. Bazı kuruluşlarda etkili bir şekilde çalışan teknolojik uygulama farklı kurumlarda başarısız olabilmektedir. Aşağıda, bilgi paylaşımı için olası teknolojik engeller açıklanmıştır (Riege, 2005: 29):

1. Bilgi teknolojisi sistemlerinin ve süreçlerinin entegrasyon eksikliği,
2. Rutin işleri ve iletişimi engelleyen, teknik desteğin ve bilgi teknoloji sistemlerinin eksikliği,
3. Çalışanların teknolojiden gerçekçi olmayan beklentileri,

4. Bilgi teknoloji sistemleri ve süreçleri arasında uyum eksikliği,
5. Bilgi teknoloji sistemleri ve ihtiyaç duyulanlar arasında ki uyumsuzluğun paylaşım uygulamalarını kısıtlaması,
6. Alışkanlık ve deneyim eksikliğine bağlı olarak, teknoloji sistemlerini kullanmada ortaya çıkan isteksizlik,
7. Çalışanlara, bilgi teknoloji sistemleri ve süreçleri hakkında yeterli eğitimin verilmemesi ve
8. Mevcut sistemlere göre yeni sistem avantajlarının tanıtılmaması ve bu konuda yaşanan iletişim eksikliği.

Köseoğlu ve diğerlerinin (2009: 235) yapmış olduğu çalışmada, işletme çalışanlarının tecrübelerine ve deneyimlerine göre bilgi paylaşımını engelleyen bireysel faktörlerden “bilgi paylaşımı için zamanın yetersiz olması”, örgütsel faktörlerden “bilgi yaratmak ve paylaşmak için resmi ve gayri resmi alanların eksikliği” ve teknolojik faktörlerden “mevcut sistemlere göre yeni sistem avantajlarının tanıtılmaması ve bu konuda yaşanan iletişim eksikliği” yargılarının farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Araştırmanın sonucun da bu yargıların bilgi paylaşımını engelleyen faktörlerin çok az bir bölümünü oluşturduğu ifade edilmektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BELEK TURİZM BÖLGESİNDE YER ALAN BEŞ YILDIZLI OTELLERDE MUTFAK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Araştırmanın dördüncü bölümünde, Belek turizm bölgesinde gerçekleştirilen bu araştırmanın tasarımı ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Yöntemi

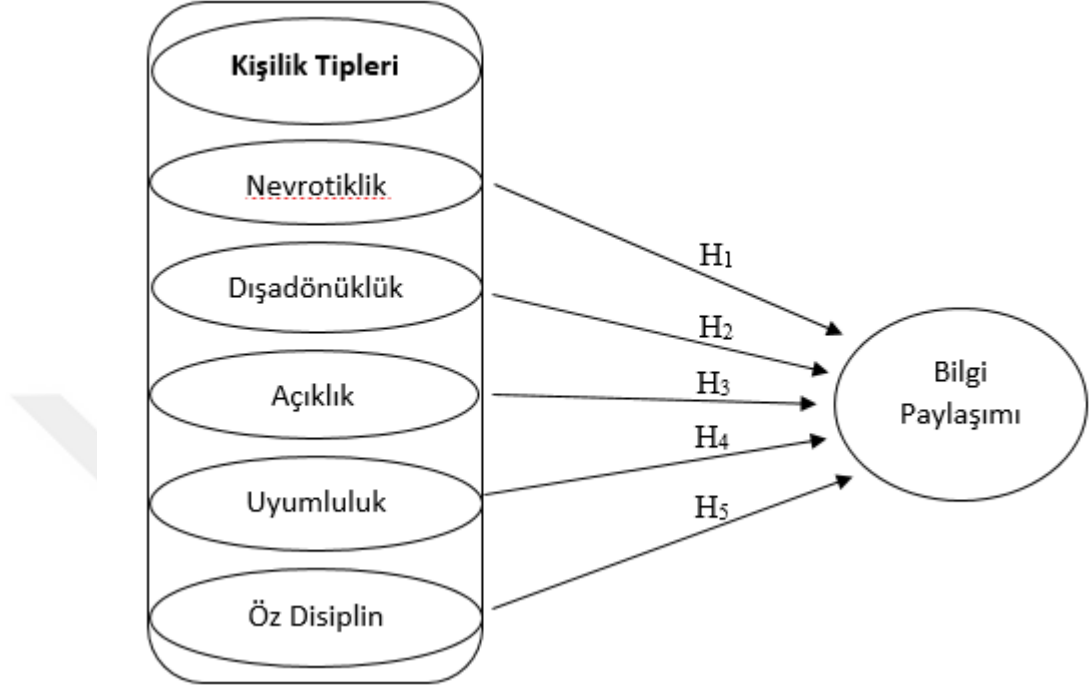
Mutfak çalışanlarında kişilik tiplerinin örtülü bilgi paylaşımına etkisini inceleyen bu çalışmada öncelikle detaylı bir literatür taraması yapılmıştır. Araştırma verilerinin toplanma aşamasında ve analiz kısmında nicel araştırma yöntemlerine başvurulmuştur. Araştırma, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi inceleyen korelasyonel bir çalışma olup, doğal ortamda ve araştırmacının müdahalesinin olmadığı bir alan araştırması olarak yürütülmüştür.

Araştırmada geçerliliği ve güvenilirliği önceden kanıtlanmış olan ölçekler ön test (pilot test) uygulanmış, son düzenlemelerin ardından veri toplama aşamasına geçilmiştir. Elde edilen verilerin istatistiksel analizleriyle önceden oluşturulan araştırma hipotezleri test edilmiştir. Hipotez testleri verilerin normal dağılım sağlaması koşuluyla parametrik istatistiksel analiz yöntemleriyle gerçekleştirilmiştir.

4.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Kişilik tiplerinin örtülü bilgi paylaşımı üzerine etkisini test edebilmek amacıyla bir model geliştirilmiştir. Araştırmada kullanılan bu iki yapının arasında gerçekleşebilecek doğrudan ve dolaylı ilişkinin, mutfak alanında çalışanları etkileyerek işletmenin rekabet avantajını ve kalitesini etkileyebileceği düşünülmektedir.

Şekil 9: Model Önerisi



Günümüz işletmelerinde asıl bilginin kaynağının çalışanlar olduğu bilinmektedir. Bilgi, eşsiz, taklid edilebilmesi ve değiştirilebilmesi zor olan ve dolayısıyla potansiyel bir rekabet avantajı kaynağı olan, maddi olmayan bir varlık olarak görülmektedir (Grant, 1996: 112). Firmaların beceri ve yetkinliklerini geliştirmesi, değer artırması ve rekabet avantajını sürdürebilmeleri için bilgi paylaşımı hayati önem taşımaktadır (Spender, 1996: 45). Mutfak alanında da çalışanlar, gerek usta çırak ilişkisiyle gerekse de işletme içi aldıkları eğitimler sonucu elde ettikleri bilgiler ile yeni bilgiler üretebilmektedir. Çalışanların ürettiği bu bilgileri hızlı ve doğru bir şekilde paylaşabilmeleri ise işletme başarısını ve rekabet avantajını doğrudan etkilemektedir. Bilgi paylaşımının stratejik önemi, örgütsel ve yönetsel faktörlerle olan ilişkileri bilinmektedir. Bazı yakın ilişkilere özgü bireysel faktörlerin, kişiler arası güvende dahil olmak üzere bilgi paylaşımı üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Ancak yapılan araştırmalar incelendiğinde sürekli faktörlerden birisi olan kişiliğin bilgi paylaşımı üzerine olan etkileri yeterince açıklanmamıştır. Bu araştırma, mutfak alanında kişisel rekabet avantajı olarak görülen örtülü bilginin paylaşımı konusunda kişilik faktörünün etkisini belirlemeye çalışmaktadır.

Kişilik tiplerinin bilgi paylaşımı ile arasındaki ilişki yapılan araştırmalarca incelenmiş ve bazı kişilik tiplerinin bilgi aylaşımı ile aralarında pozitif bazı kişilik tiplerinin ise negatif ilişki olduğu sonucuna varılmıştır (Matzler vd, 2008, Teh vd, 2011, Cabrera vd, 2006). Literatürde yer alan bu çalışmalar dikkate alınarak kişilik tipleri ve örtülü bilgi paylaşımı arasındaki ilişki incelenmiştir.

Nevrotik kişilik tipine sahip bireyler, huysuz, endişeli, güvensiz, sınırlı ve deprosyona meyilli kişilerdir (Liao ve Chung, 2004: 44). Lepine ve Dyne (2001)'e göre nevroitik kişilik boyutu puanı yüksek bireyler genellikle çalışma arkadaşlarına karşı tutumlarını ifade etmekten kaçınmamaktadırlar (Lepine ve Dyne, 2001: 327). Teh vd'nin yapmış olduğu çalışma sonucunda da nevroitik bireylerin bilgi paylaşımına yönelik daha olumlu tutumlara sahip oldukları görülmüştür (Teh vd, 2011:56). Bu çalışmalar dikkate alınarak nevroitiklik kişilik tipi ile örtülü bilgi paylaşımı arasında ki ilişkiye yönelik geliştirilen hipotez:

H₀₋₁: Nevrotiklik kişilik tipi ile örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutum arasında pozitif bir ilişki yoktur/vardır.

Dışa dönüklük kişilik tipi, sosyal ve olumlu olma eğilimini temsil eder (Besser ve Shackelford, 2007: 1334). Yapılan araştırmalar dışa dönük kişilik tipine sahip bireylerin eğlenceli, sevecen ve samimi olduklarını göstermektedir. Aynı zamanda dışa dönük kişilik tipine sahip bireylerin kendi aralarında pozitif grup içi etkinlikleri yaşama olasılığının yüksek olduğunu ve dolayısıyla sosyal anlamda da uyumlu oldukları bilinmektedir. Bu özelliklerin grup içi etkileşimi de arttırdığı görülmektedir (McCrae ve Costa, 1987, Barrick vd, 1998). Teh vd'nin yapmış olduğu araştırma sonucunda elde edilen verilerin sonucunda dışa dönüklük kişilik tipinin, bilgi paylaşımına olan tutumu önemli ölçüde etkilediği görülmüştür (Teh vd, 2011: 55). Bu çalışmalar dikkate alınarak dışa dönük kişilik tipi ile örtülü bilgi paylaşımı arasında ki ilişki şu şekilde ele alınmıştır:

H₀₋₂: Dışa dönük kişilik tipi ile örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutum arasında pozitif bir ilişki yoktur/vardır.

Deneyime açıklık kişilik boyutu puanlaması yüksek olan insanlar oldukça entelektüel, yaratıcı, esnek düşünebilen, meraklı ve kültür sahibi bireylerdir (Digman, 1990: 432). Bu nedenle, yeni bilgiler öğrenebilmek için daha olumlu tutumlara sahip ve öğrenme

deneyimine daha heveslidirler (Barrick ve Mount, 1991: 6). Yapılan araştırmalarda deneyime açıklık kişilik tipinin, bilgi edinme ve bilginin ekip içinde paylaşılmasını olumlu yönde etkilediği görülmüştür (Cabrera vd, 2006, Matzler vd, 2008). Teh vd'nin niversite öğrencileri üzerinde yapmış olduğu çalışmada ise, deneyime açıklık kişilik tipi puanlaması yüksek bireylerin bilgi paylaşımına yönelik daha az elverişli tutum sergiledikleri sonucuna varılmıştır (Teh vd, 2011: 57). Bu alışmalar dikkate alınarak deneyime açıklık kişilik tipi ile örtülü bilgi paylaşımı arasındaki ilişki için geliştirilen hipotez şu şekildedir:

H₀₋₃: Deneyime açıklık kişilik tipi ile örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutum arasında pozitif bir ilişki yoktur/vardır.

Uyumluluk kişilik boyutunda yüksek puan alan bireyler hoşgrl, nazik, bağışlayıcı, yardımsever, cömert ve işbirliğine açıktırlar (Barrick ve Mount, 1991: 346). Uyumluluk kişilik tipi, çalışma ortamında hoş ve tatmin edici ilişkiler içerisinde başkalarıyla iş birliğini gerektiren bir boyuttur (Organ ve Ling, 1995: 346). Bilgi paylaşımının içerisinde barındırdığı bireysel yardımseverlik ve işbirliği gibi unsurlara bağlı olarak, uyumluluk kişilik boyutunda yüksek puan alan bireylerin bilgi paylaşımına yönelik eğilimleri olumlu yönde görülmektedir (Teh vd, 2011: 49). Matzler vd'nin yapmış olduğu araştırma sonucunda uyumluluk kişilik tipinin bilgi paylaşımını etkilediği açıkça görülmektedir (Matzler vd, 2008: 49). Cabrera vd'nin yapmış olduğu araştırmaya göre uyumluluk kişilik tipinin bilgi paylaşım davranışını pozitif yönde etkilediği görülmektedir (Cabrera vd, 200:258). Ancak Teh vd'nin yapmış olduğu araştırma incelendiğinde uyumluluk kişilik tipi ve bilgi paylaşımı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür (Teh vd, 2011). Bu çalışmalara göre:

H₀₋₄: Uyumlu kişilik tipi ile örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutum arasında pozitif bir ilişki yoktur/vardır.

Matzler ve diğerlerinin yapmış olduğu araştırmada, özdisiplin kişilik tipinin bilgi paylaşımını açıkça etkilediği görülmektedir. Özdisiplin kişilik puanlaması yüksek olan çalışanlar, bilgi paylaşımında bulunmaya daha isteklidirler (Matzler, 2008: 309). Cabrera vd'nin yapmış olduğu çalışmada özdisiplin kişilik boyutunun bilgi paylaşımını pozitif yönde etkilediği görülmüştür (Cabrera vd, 2006:258). Teh vd'nin yapmış olduğu çalışma ise öz disiplin kişilik tipinin çalışma ortamlarında performansı

arttırmak için kayda değer bir kapasiteye sahip olduğu bilinmesine rağmen, bilgi paylaşımı ile ilişkili olmadığı görülmüştür (Teh vd, 2011). Bu çalışmalar dikkate alınarak özdisiplin kişilik tipi ile örtülü bilgi paylaşımı arasındaki ilişkiyi ifade eden hipotez şu şekildedir:

H₀₋₅: Özdisiplin kişilik tipi ile örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutum arasında pozitif bir ilişki yoktur/vardır.

Yukarıda kurmuş olduğumuz hipotezlere ek olarak, araştırmamıza katılan mutfak çalışanlarının demografik özelliklerinin örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında fark oluşturup oluşturmadığı aşağıda kurulan hipotezlerle test edilmiştir:

H₀₋₆: Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında cinsiyetlerine göre farklılık yoktur/vardır.

H₀₋₇: Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında yaş gruplarına göre farklılık yoktur/vardır.

H₀₋₈: Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında eğitim düzeylerine göre farklılık yoktur/vardır.

H₀₋₉: Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında turizm alanında mesleki eğitim almalarına göre farklılık yoktur/vardır.

H₀₋₁₀: Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında işletmedeki çalışma sürelerine göre farklılık yoktur/vardır.

H₀₋₁₁: Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında mesleki iş tecrübe sürelerine göre farklılık yoktur/vardır.

H₀₋₁₂: Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında ünvanlarına göre farklılık yoktur/vardır.

4.3. Evren ve Örneklem Belirlenmesi

Evren, araştırmacının çalışma alanını oluşturan, örneğin seçildiği ve sonuçların genellendiği bir gruptur. Örneklem ise, çalışma için seçilen büyük grubu (evren) temsil edebilecek şekilde, bu büyük grup içerisinde belirli sayıda denekten oluşan küme olarak tanımlanmaktadır (Coşkun vd, 2015: 132-133). Çalışmanın evreni, Belek turizm bölgesinde faaliyette bulunan beş yıldızlı otellerin mutfak çalışanlarıdır. Bu

nedenle Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın resmi internet sitesinden 2016 yılı mayıs ayı rakamlarına göre, Serik ilçesine bağlı Belek turizm bölgesinde faaliyet gösteren 65 adet beş yıldızlı otel olduğu tespit edilmiştir. Ancak tespit edilen otellerin mutfaklarında kaç çalışanı olduğunu gösteren herhangi bir kaynağa ulaşılamamıştır. Mutfakta yer alan (7 adet bölüm) bölümlerde (sıcak, soğuk, kahvaltı, pastahane, kasap, personel ve alakart mutfakları) vardiyalı sistem göz önünde bulundurularak en az "10" kişinin çalıştığı düşünülerek $65 * 70 = 4550$ yaklaşık olarak çalışmanın evrenini belirlemiştir.

Araştırma kapsamında bulunan otel işletmelerinin çalışanlarla ilgili bilgi vermeye yanaşmaması nedeniyle olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kota örnekleme tekniği kullanılmıştır. Bu teknikte, araştırma evreninin özelliklerini belirlediğine inanılan belirli değişkenler dikkate alınarak, örnek kütenin oluşturulması amaçlanmaktadır (Coşkun vd, 2015: 143). Sekeran (2003:294)'a göre 4500 kişilik bir evrende en az 354 katılımcıya ulaşılması gerektiğini belirtmektedir. Bu ifade dikkate alınarak araştırma için 395 katılımcı araştırmaya dahil edilmiştir.

Tablo 6: Örneklem Hesaplama Tablosu

Evren	Örneklem	Evren	Örneklem	Evren	Örneklem
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364

120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Kaynak: Sekeran, U. (2003). The Research Process. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, s. 294.

Verilerin toplanabilmesi için öncelikle Belek bölgesinde faaliyet gösteren 65 adet beş yıldızlı otel tespit edilmiştir. Tespit edilen bu otellerden, kota örnekleme yöntemi esas alınarak, veri toplanmasına izin verilen 21 adet beş yıldızlı otelin herbirinden 20 mutfak çalışanına anket uygulanmıştır. Elde edilen 420 anketin 25 tanesi kullanılamaz halde olduğu için 395 adet anket SPSS (Version 23) paket programına veri girişi yapılarak analiz edilmiştir.

4.4. Veri Toplama Tekniği

Nicel bir tasarıma sahip olan bu araştırmada veri toplama tekniği olarak anket uygulaması yapılmıştır. Araştırmada oluşturulan hipotezleri ve yöntemsel modeli test etmek için birincil verilerden faydalanılmıştır. Bilimsel çalışmalarda sıkça kullanılan anket yönteminin tercih edilmesindeki amaç, yoğun bir iş temposunun içinde bulunan mutfak çalışanlarından veri toplama sırasında zamandan tasarruf etmek ve karşılaşılabilecek iletişim güçlüklerini en aza indirerek daha çok sayıda veriye ulaşabilmektir. Anket uygulama sürecinde sırasıyla (Altunışık vd., 2007:69):

- Problemin ifade edilmesi,
- Kaynak taraması ve hipotezlerin oluşturulması,
- Örneklemin belirlenmesi,
- Anket formunun düzenlenmesi,
- Geçerliliğin sorgulanması
- ön uygulama ve anketin uygulanması şeklindeki yol izlenmiştir.

Mutfak çalışanlarının yüksek sezon içerisinde yoğun çalışmaları dikkate alınarak anketler 2-23 şubat 2017 tarihleri arasında uygulanmıştır.

4.5. Anket Formunun Düzenlenmesi ve Ölçekler

Anket içerisinde bulunan ifadeler daha önce yapılan çalışmalarda kullanılmış ölçeklerden yararlanarak konuya uyarlanmıştır. Anket için belirlenen ölçekler, çeviri-geri çeviri tekniği ile Türkçe'ye çevrilmiştir. İfadelerin ve çevirinin doğruluğu konusunda alanında uzman akademisyenlerin görüşleri alınmıştır.

Mutfak çalışanlarına uygulanan anket formu, 3 bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde beş faktör kişilik tipleri ile ilgili ifadeler, ikinci bölümünde örtülü bilgi paylaşımı ile ilgili ifadeler, üçüncü ve son bölümde ise mutfak çalışanlarının demografik özelliklerini belirleyebilmek adına sorulan ifadeler yer almaktadır. Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının anket sonuna doğru dikkatlerinin azalabilecek olmasından dolayı demografik özellikler ile ilgili ifadelere son bölümde yer verilmiştir.

Ankette kullanılan beş faktör kişilik tipi ölçeğini John ve diğerleri (1991) beş faktör kişilik tipini (Nevrotiklik, Dışa Dönüklük, Özdisiplin, Uyumluluk ve Açıklık) ölçebilmek amacıyla oluşturmuştur. Örtülü bilgi paylaşımı ölçeğinde ise Wang ve Wang (2012) tarafından geliştirilen bilgi paylaşımı ölçeğinin örtülü bilgi paylaşımını ölçmeye yönelik oluşturulan ifadelerinden faydalanılmıştır. Ankete katılan mutfak çalışanlarının görüşlerini belirleyebilmek için 5'li likert tutum ölçeği tercih edilmiştir. Ölçek, araştırmaya dahil edilen katılımcıların düzeylerini belirlemek amacıyla; 1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum ifadeleri ile hazırlanmıştır.

4.6. Ön Test

Ön test, uygulanan ankette karşılaşılabilecek hatalardan kaçınmak için anketin deneklere dağıtılmasından önce belirli sayıda katılımcıya uygulanması işlemidir. Böylece ön test, araştırmacıya ankette karşılaşılabileceği araştırma tasarım hatası veya ifade hatası gibi muhtemel hataları düzeltme imkânı sunmaktadır (Coşkun vd, 2015:92). Bu bilgiler dikkate alınarak Belek bölgesinde faaliyet gösteren 3 farklı beş yıldızlı otelin mutfağında çalışan 50 iş gören üzerinde uygulanmıştır. Bu uygulama

sonrasında uygulanan ankette herhangi bir ifade yanlışlığının olmadığı ve mutfak çalışanları tarafından ifadelerin aynı şekilde anlaşıldığı tespit edilmiştir.

Yapılan araştırmada veri toplama aracı olarak uygulanan anket formunun güvenilirlik düzeyini tespit etmek için ölçeğin Cronbach Alpha değeri test edilmiştir. Ön test uygulaması dahilinde 50 adet katılımcıdan toplanan veriler SPSS paket programında analiz edilmiş ve sonucunda tüm ölçeğin Cronbach Alpha değeri ,802 olarak tespit edilmiştir. Kalaycı'ya göre Cronbach Alpha kat sayısına göre değer aralıkları aşağıda gösterildiği gibi yorumlanmaktadır (Kalaycı, 2014: 405):

- $0,00 \leq \alpha \leq 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0,40 \leq \alpha \leq 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür,
- $0,60 \leq \alpha \leq 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir,
- $0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ ise ölçek yüksek düzeyde güvenilir bir ölçek

Tablo 7: Ön Test Güvenilirlik Düzeyleri

Değişken ve Boyutlar	Cronbach Alfa Değerleri	İfade Sayısı
1. Kişilik Tipleri	,711	44
2. Örtülü Bilgi Paylaşımı	,915	7
3. Tüm Ölçek	,802	51

4.7. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bu bölümünde, beş faktör kişilik tipinin örtülü bilgi paylaşımı tutumuna yönelik etkisini ve örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutum ile çalışanların demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi ölçmek için uygulanan anketlerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

4.7.1. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Geçerlilik, bir test veya ölçeğin ölçülmek istenen belirli bir şeyi ölçme derecesidir. Güvenilirlik ise bir test yada ölçeğin ölçmek istediği belirli bir şeyi tutarlı ve aynı zamanda istikrarlı bir şekilde ölçme derecesidir (Coşkun vd, 2015:123-124).

Araştırmada kullanılan anket formunun güvenilirliğini test edebilmek için Cronbach Alpha katsayı yöntemi kullanılmıştır. Bu katsayı 0 ile 1 sayıları arasında bir katsayıdan oluşmaktadır (Kalaycı, 2014: 405).

Tablo 8: Araştırmada Kullanılan Ölçeğin Güvenilirlik Sonuçları

Ölçek Bölümü	Cronbach Alfa Değerleri	İfade Sayısı
1. Kişilik Tipleri	,755	44
2. Örtülü Bilgi Paylaşımı	,904	7
3. Tüm Ölçek	,789	51

Araştırmanın ilk boyutunu oluşturan kişilik tiplerinin Cronbach Alpha katsayısı (a): ,755 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin ikinci boyutunu oluşturan örtülü bilgi paylaşımı boyutu ,904 olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin genel güvenilirlik derecesi ise ,789 olarak hesaplanmış ve bu sonuç araştırma ölçeğinin oldukça güvenilir değer aralığına sahip olduğunu göstermektedir.

Geçerlilik, araştırmalarda kullanılan ölçeklerin ölçülme istenen şeyi ölçme derecesidir. Bunun için “ölçekte yer alan sorularla gerçekten ölçmeyi amaçladığımız şeyi ölçebilir miyiz?” sorusunu yöneltmek gerekir. Bu soruya cevap verebilmek için birden fazla geçerlilik testleri geliştirilmiştir. Bunlar, içerik geçerliliği, yapı geçerliliği ve ayrımsama geçerliliğidir. (Coşkun vd, 2015:123).

Yapılan araştırmada içerik geçerliliği, uygulanan anketin amacına uygun ifadeler içerdiğini, yani ölçülme istenen kavramlara yönelik ifadeler olduğu uzman görüşü ile sağlanmıştır. Yapı geçerliliği, doğrulayıcı faktör analizi ile ifadelerin ölçeğin orijinaline uygun dağılım göstermesi ve yapılar arasındaki ilişkilerin sınanması ile sağlanmıştır. Ayrımsama geçerliliği ise, korelasyon tablosu ile değişkenler arası korelasyonun yüksek olmadığını belirlenmesi ile sağlanmıştır.

Tablo 9: Korelasyon ve Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

		1	2	3	4	5	6
1 Örtülü Bilgi Paylaşımı	Pearson Correlation	1					
	Sig.(Çift Yönlü)	-					
2 Deneyime Açıklık	Pearson Correlation	,581**	1				
	Sig.(Çift Yönlü)	,000	-				
3 Dışa Dönüklük	Pearson Correlation	,503**	,640**	1			
	Sig.(Çift Yönlü)	,000	,000	-			
4 Uyumluluk	Pearson Correlation	,479**	,579**	,541**	1		
	Sig.(Çift Yönlü)	,000	,000	,000	-		
5 Özdisiplin	Pearson Correlation	,479**	,595**	,625**	,608**	1	
	Sig.(Çift Yönlü)	,000	,000	,000	,000	-	
6 Nevrotiklik	Pearson Correlation	-,353**	-,451**	-,443**	-,398**	-,416**	1
	Sig.(Çift Yönlü)	,000	,000	,000	,000	,000	-

** 0,001 Düzeyinde anlamlı (2 uçlu)

Tablo 9'da değişkenler arası ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Değişkenler arasında uygulanan korelasyon analizinde, veriler arasındaki ilişkinin anlamlılık düzeyi $p=0,001$ olarak değerlendirilmiştir.

4.7.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Belek turizm bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerin mutfaklarında gerçekleştirilen bu çalışmada, katılımcıların demografik verilerinin değerlendirilmesi için frekans analizi kullanılmıştır. Anket formunun son bölümünde yer alan demografik bilgiler aşağıdaki tabloda gösterildiği gibidir.

Tablo 10: Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	61	15,4
Erkek	334	84,6
Yaş		
18-24	46	11,6
25-34	160	40,5
35-44	144	36,5
45-54	33	8,4
55 ve üzeri	12	3,0
Medeni Durum		
Evli	284	71,9
Bekar	111	28,1
Eğitim Durumu		
İlkokul	67	17,0
Ortaokul	93	23,5
Lise ve Dengi	190	48,1
Ön Lisans	32	8,1
Lisans	13	3,3
Turizm Alanında Meslek Eğitimi		
Evet	277	70,1
Hayır	118	29,9
İşletmede Çalışma Süresi		
1 yıldan az	49	12,4
1-3 yıl arası	97	24,6
4-6 yıl arası	99	25,1
6 yıldan fazla	150	38,0
Mesleki İş Tecrübesi		
0-3 yıl arası	30	7,6
4-7 yıl arası	64	16,2

8-11 yıl arası	99	25,1
12-15 yıl arası	81	20,5
16-21 yıl arası	65	16,5
21 yıl ve üzeri	56	14,2
İşletmedeki Ünvanınız		
Komi	70	17,7
Kısım Şefi Yardımcısı	190	48,1
Kısım Şefi	89	22,5
Sous Şef	35	8,9
Executive Şef	11	2,8

Katılımcıların % 15,4'ü kadın % 84,6'sı ise erkeklerden oluşmaktadır. Ankete katılanların yaş aralıkları incelendiğinde % 40,5'inin 25-34 yaş aralığına sahip olduğu görülmektedir. Bunu % 36,5 ile 35-44, % 11,6 ile 18-24, % 8,4 ile 45-54 ve % 3,0 ile 55 yaş ve üzeri katılımcılar takip etmektedir. Ayrıca araştırmaya katılanların % 71,9'u evli % 28,1'i bekar katılımcılardan oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının eğitim durumu incelendiğinde % 48,1'lik oranla katılımcıların büyük çoğunluğunun lise ve dengi bir eğitim aldıkları görülmektedir. Katılımcıların % 23,5'i ortaokul, % 17,0'ı ilkokul, % 8,1 'i önlisans ve % 3,3' lük bir kısmında lisans mezunları oluşturmaktadır. Ankete katılan mutfak çalışanlarının % 70,1'i turizm alanında meslek eğitimi almışken % 29,9'u turizm alanında herhangi bir meslek eğitim almamıştır.

Katılımcıların buldukları işletmede çalışma süreleri incelendiğinde, %38,0'nın 6 yıldan fazla bir süre çalışmakta olduğu görülmüştür. Bunu % 25,1 ile 4-6 yıl arası, % 24,6 ile 1-3 yıl arası ve % 12,4 ile 1 yıldan az zaman aralıkları takip etmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların mesleki iş tecrübeleri incelendiğinde ise, % 25,1'i 8-11 yıl arası, % 20,5'i 12-15 yıl arası, % 16,5'i 16-21 yıl arası, % 16,2'si 4-7 yıl arası, % 14,2'si 21 yıl üzeri ve % 7,6'lık düşük bir oranla 0-3 yıl arası mesleki iş tecrübesine sahip oldukları görülmektedir.

Araştırmaya katılanların çoğunluğunu % 48,1'lik bir oranla kısım şefi yardımcılarını oluşturmaktadır. İkinci sırada % 22,5 ile kısım şefleri, üçüncü sırada %17,7'lik bir

oranla komiler yer almaktadır. Bu oranları % 8,9'luk bir oranla sous şefler ve % 2,8'ini ise executive şefler takip etmektedir.

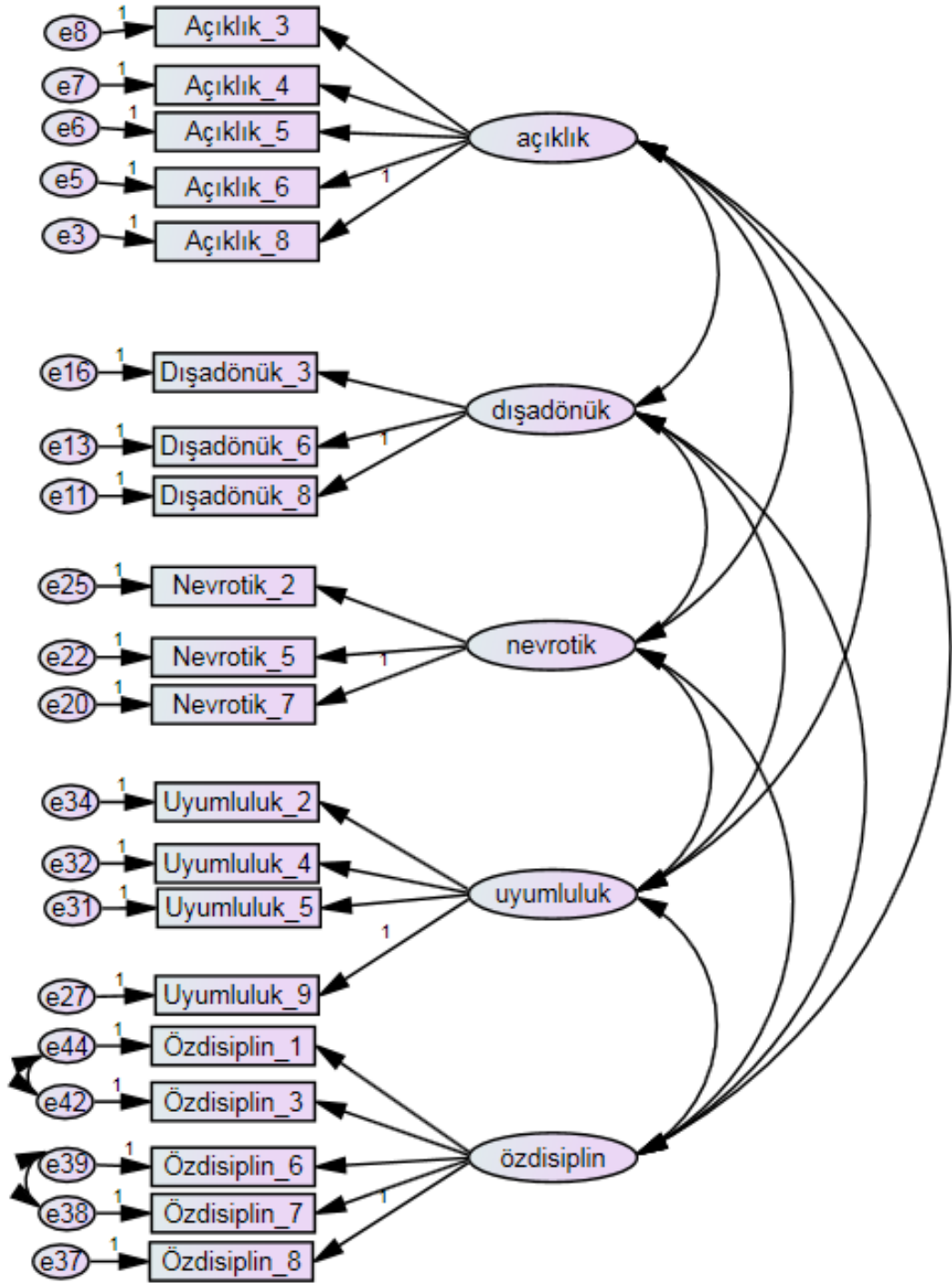
4.7.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Araştırmada kullanılan ve Oliver John ve diğerleri (1991) tarafından geliştirilen beş faktör kişilik ölçeğinde yer alan boyutların, çalışmamıza dahil edilen örneklem içerisinde çalışıp çalışmadığını test etmek için doğrulayıcı faktör analizine (DFA) başvurulmuştur. Harrington (2009:52) önceden geliştirilen bir ölçeğin yeni bir araştırmada çalışıp çalışmayacağını görebilmek için doğrulayıcı faktör analizinin kullanılmasını önermektedir.

Çalışmamızda oluşturulan ilk DFA modeli, uygun uyum indekslerine sahip olmadığı için modifiye işlemine tabi tutulmuştur. Oluşturulan modelin daha iyi uyum verebilmesi için birtakım değişiklikleri öneren modifikasyon indeksleri yer almaktadır. Bu modifikasyonlar, değişkenler arası oluşturulması gereken yeni bağlantıları, modelden çıkarılması gereken değişkenleri ve oluşturulan modelde değişkenler arasında eklenmesi uygun görülen hata kovaryanslarına kadar birçok sayıda parametreyi içermektedir (Bayram, 2010:57-58). Modifiye işlemi sonucunda 24 ifade (5 tanesi dışa dönüklük faktöründen, 4 tanesi uyumluluk faktöründen, 4 tanesi özdisiplin faktöründen, 5 tanesi nevroitiklik faktöründen ve 6 tanesi deneyime açıklık faktöründen olmak üzere) uygun faktör yüklerine sahip olmadıkları ve model uyumunu bozdukları için analize dahil edilmemiştir.

Uygulanan modifikasyonlar sonucu, AMOS paket programı yardımıyla kurulan DFA modeli Şekil 10'da ki path diyagramı ile gösterilmiştir.

Şekil 10: Beş Faktör Kişilik Tiplerine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi



Oluşturulan modele göre uygulanan DFA analizi sonucunda elde edilen faktör yükleri ve faktörlere ait Cronbach Alpha katsayıları Tablo: 11 de gösterildiği gibidir.

Tablo 11: Beş Faktör İşilik Tipleri DFA Analizi Sonuçları

Faktör ve Faktöre Ait İfadeler	Faktör Yükleri	Cronbach Alpha Değeri
Faktör 1: Deneyime Açıklık		,770
Zeki ve derin düşünebilen biriyim	,685	
Hayal gücüm kuvvetlidir	,565	
Yaratıcı ve özgün biriyim	,696	
Sanatsal ve estetik konular benim için önemlidir	,580	
Fikirler üzerinde düşünmeyi ve yansıtmayı severim	,614	
Faktör 2: Dışa Dönüklük		,720
Enerji doluyum	,648	
Girişken ve iddialyım	,657	
Dışa dönük ve sosyal biriyim	,564	
Faktör 3: Nevrotiklik		,713
Rahatım, stresle mücadele ederim	,625	
Duygusal açıdan istikrarlıyım, kolay kolay canım sıkılmaz	,466	
Gergin durumlarda sakin kalabilirim	,469	
Faktör 4: Uyumluluk		,750
Yardımseverim.	,517	
Affedici bir yapıya sahibim	,542	
İnsanların güvendiği biriyim	,556	
Başkaları ile iş birliği yapmayı severim	,564	
Faktör 5: Özdisiplin		,785
Bir işi titizlikle yaparım	,368	
Güvenilir bir çalışanıım	,615	
Başladığım işi yarıda bırakmam	,409	

Yaptığım işleri hakkını vererek yaparım	,663
Planlar yapar ve bunları uygulurum	,562

Yapılan DFA analizi sonucu beş faktör kişilik tipleri deneyime açıklık 5, dışa dönüklük 3, nevrotiliklik 3, uyumluluk 4 ve özdisiplin 5 olmak üzere toplam 20 ifade içeren 5 faktörde toplanmıştır. Güvenilirlikte kabul edilebilir bir Cronbach Alpha katsayı değerinin en az 0,7 olması arzu edilmektedir (Coşkun vd, 2015:126). Analiz sonucunda oluşan faktörlerin Cronbach Alpha katsayılarına bakıldığında (>0,7) gerekli olan güvenilirliği sağladıkları görülmektedir.

4.7.4. Uyum İndeksleri

Belirlenen modellerde verilerin ne kadar iyi açıklandığı uyum istatistikleri ile belirlenmektedir. Modellerde, uyumu test eden birden çok uyum istatistiği bulunmaktadır. Bu istatistikler, önerilen modele ait parametreler ile örnek verilere ait istatistiklerin uygunluğunu test etmektedir. Önerilen model veriler ile uyum sağlamıyorsa reddedilir. Model reddedilmiyor ise verilere ait nedensel yapıyı açıklama yeteneğine sahip olduğu söylenebilir (Karagöz, 2016:98).

Tablo 12: Uyum İndeksleri ve Referans Değerler

Model Uyum Ölçütleri					Referans Değer
$X^2/sd = 2,152$					<5
Kestirim	Hatası	Kareler	Ortalamasının	Karekökü	<0,08
RMSEA=0,054					
Uyum İyiliği İndeksi GFI= 0,920					<0,95
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi CFI=0,915					<0,97

Çalışmamızda öne sürülen modelin, toplanan veriler ile ne derece uyum sağladığını test etmek için uyum indeksleri değerlendirilmiştir. Modele ait uyum indeksleri ile bu indekslere ait kritik değerler Tablo 13'de gösterilmektedir.

Tablo 13: Beş Faktör Kişilik Ölçeği DFA Model Tablosu

Uyum Kriteri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Sınır	Uyum İndeksleri Sonuçları	Sonuç
X^2/sd	$0 \leq x^2/sd \leq 2$	$2 < x^2/sd < 5$	2,152	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	$0.95 \leq GFI \leq 1.00$	$0.90 \leq GFI < 0.95$	0,920	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	$0.97 \leq CFI \leq 1.00$	$0.90 \leq CFI < 0.97$	0,915	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 < RMSEA \leq 0.08$	0,054	Kabul Edilebilir Uyum

Yapılan DFA analizi sonucunda modelin uyum indeksleri incelenmiştir. Modele ait Ki Kare (x^2/sd) uyum indeksi 2,074 olarak belirlenmiş ve kabul edilebilir bir uyuma sahip olduğu görülmüştür. Çalışmaya ait (GFI) değeri ise ,920 olarak belirlenmiştir. Bu değer, açıklanan varyans ve kovaryans miktarını yansıtan bir indekstir. GFI'ye ait değer 0,90 ve 0,95 arası bir değere temsil etmesi kabul edilebilir bir uyuma sahip olduğunu göstermektedir (Bayram, 2010:74). Bir diğer uyum indeksi olan karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) değerinin ,915 olarak belirlenmesi ise kabul edilebilir bir uyuma sahip olduğunu göstermektedir. Kestirim hatalarının ortalama kare kökü (RMSEA) değeri ,054 değeri ile kabul edilebilir bir uyumu temsil etmektedir. İncelenen uyum değerleri modelin, verilere kabul edilebilir uyum sağladığını göstermektedir. Yapılan analiz sonucunda faktör yapısını doğruladığımız kişilik ölçeği ile hipotez testlerine geçilebilir.

4.8. Kişilik Tiplerinin Örtülü Bilgi Paylaşımına Etkisi

Araştırmanın bu bölümünde kişilik tipleri ve örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutum arasındaki ilişki araştırmanın modeline göre (Şekil 9) çoklu regresyon analizi yapılarak incelenmiştir. Yapılan çoklu regresyon analizi sonucu elde edilen veriler Tablo: 14'de gösterilmektedir.

Tablo 14: Kişilik Tiplerinin Örtülü Bilgi Paylaşımı Üzerine Etkisi

Örtülü Bilgi Paylaşımı				
Kişilik Tipleri Boyutları	β	t	Sig.	VIF
Sabit		4,623	,000*	
Nevrotiklik	,050	1,075	,283	1,358
Dışa Dönüklük	,132	2,309	,021*	2,090
Deneyime Açıklık	,342	5,968	,000*	2,090
Uyumluluk	,134	2,499	,013*	1,845
Özdisiplin	,091	1,599	,111	2,081
R	0,625			
R²	0,390			
F	49,820			
P	,000			
DurbinWatson	2,064			

p<0,05

Tablo 14 incelendiğinde, kişilik tipleri ile örtülü bilgi paylaşımı arasındaki ilişki modelinin iki boyutta ele alındığı görülmektedir. Yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda kişilik tipleri ve örtülü bilgi paylaşımı arasında kabul edilebilir düzeyde korelasyon olduğu ($R=0,625$) görülmektedir. Tabloda yer alan düzeltilmiş R^2 değeri, deneyime açıklık, uyumluluk ve dışa dönüklük kişilik tipinin çalışanların örtülü bilgi paylaşım davranışını % 39 oranında açıkladığını göstermektedir. Kalaycı (2014:264) Durbin Watson (D-W) katsayısının 1,5-2,5 değerleri arası olması durumunda, kurulan modelde otokorelasyon probleminin olmayacağını belirtmiştir. Yapılan analiz sonucuna bakıldığında Durbin Watson (D-W) katsayısına ilişkin sonucun (2,064) olması, kurulan modelde otokorelasyon sorununun olmadığını ifade etmektedir. Çoklu regresyon uygulamalarında 10'un üzerindeki VIF değerleri değişkenler arasında ciddi bir çoklu doğrusal bağlantı olduğunu göstermektedir (Sevinç,2013:2). Analiz sonucunda elde ettiğimiz VIF depğerlerine bakıldığında çoklu doğrusal bağlantı olmadığı söylenebilir.Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumu ile kişilik tipleri boyutlarından deneyime açıklık ($p=0,000$), uyumluluk ($p=0,013$) ve

dışa dönüklük ($p=0,021$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, çalışanların örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumları üzerinde etki düzeyi en yüksek kişilik boyutunun deneyime açıklık olduğu anlaşılmaktadır ($\beta=0,342$). Bulgulara göre H_1 ve H_5 hipotezleri reddedilirken, H_2 , H_3 ve H_4 hipotezleri kabul edilerek, **dışa dönüklük, deneyime açıklık ve uyumluluk kişilik tiplerinin örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutum üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu söylenebilir.** Bu bulgular sonucunda, kişilik tiplerinin bilgi paylaşımına yönelik tutum üzerinde bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

4.9. Demografik Özelliklerin Örtülü Bilgi Paylaşımı Tutumu Üzerindeki Farklılıklarının Belirlenmesi

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya dahil olan mutfak çalışanlarının demografik özellikleri ile örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumları değerlendirilmiştir. Çalışanların demografik özelliklerinde yer alan iki grup arasındaki farklılık analizinde t testi uygulanırken, iki ve daha fazla gruplarda ise tek yönlü varyans (ANOVA) analizi uygulanmıştır.

Sosyal bilimler alanında yaygın olarak kullanılan analiz yöntemlerinden t testi, iki örneklem grubu arasında ortalamalar açısından bir fark olup olmadığını araştırmak amacıyla kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016:231). Üç veya daha fazla grup arasındaki farkın belirlenmesinde ise en uygun analiz yöntemi Anova testidir. Bu analiz yönteminde ön şartlardan biri grupların normal dağılım gösteren bir ana kitleden tesadüfi olarak seçilen örneklerden oluşmasıdır. İstenen diğer bir şart ise, grupların varyanslarının birbirine eşit olmasıdır (Çoşkun vd, 2015:200).

Parametrik testlerin uygulanabilmesi için mutlak önşart olarak, toplanan verinin normal dağılıma sahip olması gerekmektedir. Normallik ile ilgili bilgilerin sağlanmasında veriye ait çarpıklık (Skewness) ve basıklık (Kurtosis) değerleri hesaplanabilmektedir (Coşkun vd, 2015:164-165). Basıklık ve çarpıklık analizlerinde normal dağılım katsayıları (-1, +1) aralığında kalması dağılımın normal dağılımdan aşırı bir sapma göstermediğinin kanıtı olarak değerlendirilmektedir (Çokluk vd, 2012:16). Araştırmada kullanılan veri seti incelendiğinde, basıklık ve çarpıklık katsayılarının (-1, +1) aralığında olduğu görülmüştür. Buna bağlı olarak verilerin normal dağılım gösterdiği söylenebilir.

Tablo 15 : Skewness – Kurtosis Değerleri

Gruplar	Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)
Örtülü Bilgi Paylaşımı	-,343	,966
Deneyime Açıklık	-,939	,401
Dışa Dönüklük	-,909	,154
Uyumluluk	-,855	,478
Özdisiplin	-,635	,233
Nevrotiklik	,397	-,022

4.9.1.Çalışanların Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Cinsiyetlerine Göre Farklılık Sonuçları

Cinsiyet iki farklı değişken ile değerlendirildiği için çalışanların örtülü bilgi paylaşım tutumlarındaki farklılıkları belirlemek amacıyla t testi uygulanmıştır. Çalışanların cinsiyetlerine göre örtülü bilgi paylaşım tutumlarındaki farklılığı incelemek amacıyla oluşturulan hipotez aşağıda gösterildiği gibidir;

H₆: Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında cinsiyetlerine göre farklılık yoktur/vardır.

Tablo 16: Mutfak Çalışanlarının Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Cinsiyetlerine Göre Farklılık Sonuçları

Örtülü Bilgi Paylaşımı	Cinsiyet	n	Ortalama	ss	f Değeri	t Değeri	p Değeri
	Kadın	61	4,07	,732	,201	-1,348	,654
	Erkek	334	4,20	,676			

Tabloda mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımı tutumları cinsiyetlerine göre karşılaştırılmıştır. Tabloda yer alan örtülü bilgi paylaşımı tutumuna (F= ,201 ve p= ,654) ait p değeri “p>0,05” büyük olduğu için fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. Dolayısıyla H₆ hipotezi kabul edilmemiştir.

4.9.2.Çalışanların Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Yaş Gruplarına Göre Farklılık Sonuçları

Araştırmada yer alan demografik özelliklerden biri olan yaş gruplarında, ikiden fazla değer bulunduğu için tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Mutfak çalışanlarına ait yaş gruplarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutum ile arasındaki farkı incelemek amacıyla oluşturulan hipotez şu şekildedir:

H₇: Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında yaş gruplarına göre farklılık yoktur/vardır.

Tablo 17: Mutfak Çalışanlarının Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Yaş Gruplarına Göre Farklılık Sonuçları

	Yaş	N	\bar{x}	ss	f	p
Örtülü Bilgi Paylaşımı	18-24	46	4,09	0,67	0,385	,819
	25-34	160	4,17	0,67		
	35-44	144	4,19	0,68		
	45-54	33	4,24	0,81		
	55 ve üzeri	12	4,33	0,50		

Tabloda mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımı tutumu ve yaş gurupları arasında ki farkı incelemek amacıyla tek yönlü varyans (ANOVA) analizi kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda örtülü bilgi paylaşımına (F= ,385 ve p= ,819) ait değişkenlerin hepsi “p> 0,05” büyük olduğu için istatiksel olarak anlamlı değildir. Dolayısıyla mutfak çalışanlarında yaş gruplarının örtülü bilgi paylaşım tutumunda bir farklılık oluşturmadıkları görülmüştür. Bu bulgular doğrultusunda H₇ hipotezi kabul edilmemiştir.

4.9.3.Çalışanların Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Eğitim Düzeylerine Göre Farklılık Sonuçları

Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumları ile eğitim düzeyleri arasındaki farkı incelemek amacıyla oluşturulan hipotez şu şekildedir:

H₈: Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında eğitim düzeylerine göre farklılık yoktur/vardır.

Tablo 18: Mutfak Çalışanlarının Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Eğitim Düzeylerine Göre Farklılık Sonuçları

	Eğitim Düzeyi	N	\bar{x}	ss	f	p
Örtülü Bilgi Paylaşımı	İlkokul	67	4,15	0,75	1,059	,377
	Ortaokul	93	4,10	0,70		
	Lise ve Dengi	190	4,20	0,69		
	Ön Lisans	32	4,37	0,45		
	Lisans	13	4,09	0,54		

Tabloda mutfak çalışanlarının almış oldukları eğitimin örtülü bilgi paylaşım tutumlarına göre bir farklılık oluşturup oluşturmadığını test etmek amacıyla tek yönlü varyans (ANOVA) analizi yapılmıştır. Tabloda yer alan bulgulara göre örtülü bilgi paylaşım tutumuna (F= 1,059 ve p= ,377) ait p değeri “p>0,05” büyük olduğu için istatistiksel olarak bir anlam taşımamaktadır. Dolayısıyla H₈ hipotezi kabul edilmemiştir.

4.9.4.Çalışanların Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Turizm Alanında Meslek Eğitimi Alıp Almamalarına Göre Farklılık Sonuçları

Araştırma kapsamında kullanılan ankette, mutfak çalışanlarının turizm alanında meslek eğitimi alıp almadıkları değerlendirilmiş, t testi uygulanarak aralarındaki fark incelenmiş ve çıkan sonuçlar yorumlanmıştır. Çalışanların bilgi örtülü paylaşımına yönelik tutumlarında turizm alanında meslek eğitimi alıp almamalarının etkisini test etmek amacıyla oluşturulan hipotez şu şekildedir:

H₉: Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında turizm alanında mesleki eğitim almalarına göre farklılık yoktur/vardır.

Tablo 19: Mutfak Çalışanlarının Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Mesleki Eğitim Almalarına Göre Farklılık Sonuçları

Örtülü Bilgi Paylaşımı	Turizm Alanında Meslek Eğitimi	n	Ortalama	SS	f Değeri	t Değeri	p Değeri
	Evet	277	4,20	,639	5,250	,868	,022
Hayır	118	4,13	,786				

Mutfak çalışanlarının turizm alanında eğitim almalarının ya da almamalarının örtülü bilgi paylaşımı tutumlarında bir fark oluşturup oluşturmadığını incelemek amacıyla t testi uygulanmıştır. Tabloda yer alan analiz sonucunda “ $p < 0,05$ ” olduğu için turizm eğitimi alan ve almayan çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür. Yapılan t testi sonucuna göre mutfak çalışanlarında turizm eğitimi almış olanlar turizm eğitimi almayan mutfak çalışanlarına göre örtülü bilgi paylaşımına daha fazla önem verdikleri ve örtülü bilgi paylaşımı tutumunda daha etkili oldukları ifade edilebilir. Bu bulgular doğrultusunda H_0 hipotezi kabul edilebilir.

4.9.5.Çalışanların Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında İşletmedeki Çalışma Sürelerine Göre Farklılık Sonuçları

Araştırmada mutfak çalışanlarının, halihazırda buldukları işletmede çalışma sürelerinin, örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında bir farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek amacıyla tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Bu farklılığı belirlemek amacıyla oluşturulan hipotez şu şekildedir:

H_{10} : Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında işletmedeki çalışma sürelerine göre farklılık yoktur/vardır.

Tablo 20: Mutfak Çalışanlarının Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında İşletmedeki Çalışma Sürelerine Göre Farklılık Sonuçları

Örtülü Bilgi	İşletmede Çalışma Süresi	n	\bar{x}	ss	f	p
	Örtülü Bilgi	1 Yıldan Az	49	4,07	0,85	1,565
1-3 Yıl Arası		97	4,14	0,60		
4-6 Yıl Arası		99	4,13	0,64		

Paylaşımı	6 Yıldan Fazla	150	4,27	0,69
------------------	----------------	-----	------	------

Tabloda mutfak çalışanlarının işletmedeki çalışma süreleri ile örtülü bilgi paylaşımı tutumları arasındaki farklılık tek yönlü varyans (ANOVA) analizi ile incelenmiştir. Analiz sonucuna göre örtülü bilgi paylaşımına ($F=1,565$ ve $p=,197$) ait p değeri $p>0,05$ olduğu için istatistiksel olarak bir anlamlılık bulunamamıştır. Dolayısıyla H_{10} hipotezi kabul edilmemiştir.

4.9.6.Çalışanların Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında İş Tecrübe Sürelerine Göre Farklılık Sonuçları

Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında, iş tecrübe sürelerinin bir farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek amacıyla oluşturulan hipotez şu şekildedir:

H_{11} : Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında mesleki iş tecrübe sürelerine göre farklılık yoktur/vardır.

Tablo 21: Mutfak Çalışanlarının Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında İş Tecrübe Sürelerine Göre Farklılık Sonuçları

	İş Tecrübe Süreleri	n	\bar{x}	ss	f	p
Örtülü Bilgi Paylaşımı	0-3 Yıl Arası	30	3,73	0,86	5,629	,000
	4-7 Yıl Arası	64	4,01	0,78		
	8-11 Yıl Arası	99	4,20	0,69		
	12-15 Yıl Arası	81	4,24	0,59		
	16-21 Yıl Arası	65	4,22	0,61		
	21 Yıl ve Üzeri	56	4,45	0,49		

Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımı tutumları ile iş tecrübe süreleri arasında bir farklılık olup olmadığını incelemek amacıyla tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Anova testi incelendiğinde F değerinin (F= 5,629) ve p değerinin (p= ,000) olduğu görülmüştür. Elde edilen sonuca bakıldığında “p<0,05” olduğu için mutfak çalışanlarının iş tecrübe süreleri ile örtülü bilgi paylaşımı tutumları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tukey testine göre mutfak çalışanlarından örtülü bilgi paylaşımına en fazla önem verenlerin 21 yıl ve üzeri çalışanlar, en az ise 0-3 yıl arası iş tecrübesine sahip çalışanlar olduğu görülmektedir. Bu bilgilere bakılarak mutfak çalışanlarının iş tecrübe süreleri arttıkça örtülü bilgi paylaşımına verdikleri önemde arttığı söylenebilir. Analiz sonucuna göre çalışanların örtülü bilgi paylaşımı tutumu iş tecrübe sürelerine göre farklılık göstermektedir. Dolayısıyla H₁₁ hipotezi kabul edilebilir.

Tablo 22: Mutfak Çalışanlarının Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında İş Tecrübe Sürelerine İlişkin Tukey Testi Tablosu

Örtülü Bilgi Paylaşımı	İş Tecrübesi	Mean Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
0-3 yıl arası	4-7 yıl arası	-,27307	,14754	,434	-,6956	,1495
	8-11 yıl arası	-,46392*	,13897	,012	-,8619	-,0659
	12-15 yıl arası	-,51058*	,14251	,005	-,9187	-,1024
	16-21 yıl arası	-,48608*	,14718	,013	-,9076	-,0646
	21 yıl arası	-,71854*	,15087	,000	-1,1506	-,2865
4-7 yıl arası	0-3 yıl arası	,27307	,14754	,434	-,1495	,6956
	8-11 yıl arası	-,19086	,10695	,477	-,4972	,1154
	12-15 yıl arası	-,23752	,11152	,274	-,5569	,0819
	16-21 yıl arası	-,21302	,11742	,458	-,5493	,1233
	21 yıl arası	-,44547*	,12201	,004	-,7949	-,0960
8-11 yıl arası	0-3 yıl arası	,46392*	,13897	,012	,0659	,8619
	4-7 yıl arası	,19086	,10695	,477	-,1154	,4972
	12-15 yıl arası	-,04666	,09990	,997	-,3328	,2395
	16-21 yıl arası	-,02216	,10645	1,000	-,3270	,2827
	21 yıl arası	-,25461	,11149	,203	-,5739	,0647
12-15 yıl arası	0-3 yıl arası	,51058*	,14251	,005	,1024	,9187
	4-7 yıl arası	,23752	,11152	,274	-,0819	,5569
	8-11 yıl arası	,04666	,09990	,997	-,2395	,3328
	16-21 yıl arası	,02450	,11104	1,000	-,2935	,3425
	21 yıl arası	-,20796	,11588	,470	-,5398	,1239
	0-3 yıl arası	,48608*	,14718	,013	,0646	,9076

16-21 yıl arası	4-7 yıl arası	,21302	,11742	,458	-,1233	,5493
	8-11 yıl arası	,02216	,10645	1,000	-,2827	,3270
	12-15 yıl arası	-,02450	,11104	1,000	-,3425	,2935
	21 yıl arası	-,23246	,12157	,396	-,5806	,1157
21 yıl arası	0-3 yıl arası	,71854*	,15087	,000	,2865	1,1506
	4-7 yıl arası	,44547*	,12201	,004	,0960	,7949
	8-11 yıl arası	,25461	,11149	,203	-,0647	,5739
	12-15 yıl arası	,20796	,11588	,470	-,1239	,5398
	16-21 yıl arası	,23246	,12157	,396	-,1157	,5806

4.9.7.Çalışanların Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Unvanlara Göre Farklılık Sonuçları

Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında unvanlar arası farklılığı incelemek amacıyla oluşturulan hipotez şu şekildedir:

H₁₂: Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında ünvanlarına göre farklılık yoktur/vardır.

Tablo 23: Mutfak Çalışanlarının Örtülü Bilgi Paylaşımına Yönelik Tutumlarında Unvanlara Göre Farklılık Sonuçları

	Unvan	n	\bar{x}	ss	f	p
Örtülü Bilgi Paylaşımı	Komi	70	3,81	0,94	9,546	,000
	Kısım Şefi	190	4,20	0,59		
	Yrd.					
	Kısım Şefi	89	4,25	0,62		
	Sous Şef	35	4,49	0,35		
	Executive Şef	11	4,72	0,35		

Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımı tutumları ile sahip oldukları unvan arasında bir farklılık olup olmadığını incelemek amacıyla tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Anova testi incelendiğinde F değerinin (F=9,546) ve p değerinin (p=,000) olduğu görülmektedir. Uygulanan analiz sonucunda “p<0,05” olduğu için çalışanların örtülü bilgi paylaşımı tutumları ile unvanları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlıdır.

Tukey testine göre mutfak çalışanlarından örtülü bilgi paylaşımına en fazla önem verenler executive şefler olurken, en az önem verenlerin de komiler olduğu görülmektedir. Dolayısıyla mutfak alanında çalışanların unvanları arttıkça örtülü bilgi paylaşımına verdikleri önemde arttığı söylenebilir. Analiz sonuçlarına bakıldığında çalışanların örtülü bilgi paylaşımı tutumları, unvanlarına göre farklılık göstermektedir. Buna bağlı olarak H₁₂ hipotezi kabul edilebilir.

Tablo 24: Örtülü Bilgi Paylaşımı ile Çalışanların Unvanlarına İlişkin Tukey Testi Tablosu

Örtülü Bilgi Paylaşımı	Unvan	Mean Differen ce	Std. Error	Sig.	%95 Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Komi	K. Şefi Yrd.	-,38518	,09202	,000	-,6374	-,1330
	Kısım Şefi	-,43568	,10514	,000	-,7238	-,1475
	Sous Şef	-,67755	,13625	,000	-1,0510	-,3041
	Executive Şef	-,91095	,21347	,000	-1,4960	-,3259
Kısım Şefi Yardımcısı	Komi	,38518*	,09202	,000	,1330	,6374
	Kısım Şefi	-,05050	,08454	,975	-,2822	,1812
	Sous Şef	-,29237	,12106	,113	-,6242	,0394
	Executive Şef	-,52577	,20411	,077	-1,0851	,0336
Kısım Şefi	Komi	,43568*	,10514	,000	,1475	,7238
	K. Şefi Yrd	,05050	,08454	,975	-,1812	,2822
	Sous Şef	-,24187	,13131	,351	-,6017	,1180
	Executive Şef	-,47527	,21035	,161	-1,0517	,1012
Sous Şef	Komi	,67755*	,13625	,000	,3041	1,0510
	K. Şefi Yrd	,29237	,12106	,113	-,0394	,6242
	Kısım Şefi	,24187	,13131	,351	-,1180	,6017
	Executive Şef	-,23340	,22750	,843	-,8569	,3901
Executive Şef	Komi	,91095*	,21347	,000	,3259	1,4960
	K. Şefi Yrd.	,52577	,20411	,077	-,0336	1,0851
	Kısım Şefi	,47527	,21035	,161	-,1012	1,0517
	Sous Şef	,23340	,22750	,843	-,3901	,8569

Tablo 25: Araştırma Hipotezleri Analiz Sonuçları

HİPOTEZLER		SONUÇ
H ₀₋₁	Nevrotiklik kişilik tipi ile örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutum arasında pozitif bir ilişki yoktur/vardır.	H ₀ kabul / H ₁ red
H ₀₋₂	Dışa dönüklük kişilik tipi ile örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutum arasında pozitif bir ilişki yoktur/vardır.	H ₂ kabul
H ₀₋₃	Deneyime açıklık kişilik tipi ile örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutum arasında pozitif bir ilişki yoktur/vardır.	H ₃ kabul
H ₀₋₄	Uyumluluk kişilik tipi ile örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutum arasında pozitif bir ilişki yoktur/vardır.	H ₄ kabul
H ₀₋₅	Özdisiplin kişilik tipi ile örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutum arasında pozitif bir ilişki yoktur/vardır.	H ₀ kabul / H ₅ red
H ₀₋₆	Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında cinsiyetlerine göre farklılık yoktur/vardır.	H ₀ kabul / H ₆ red
H ₀₋₇	Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında yaş gruplarına göre farklılık yoktur/vardır.	H ₀ kabul / H ₇ red
H ₀₋₈	Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında eğitim düzeylerine göre farklılık yoktur/vardır.	H ₀ kabul / H ₈ red
H ₀₋₉	Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında turizm alanında mesleki eğitim almalarına göre farklılık yoktur/vardır.	H ₉ kabul
H ₀₋₁₀	Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında işletmedeki çalışma sürelerine göre farklılık yoktur/vardır. .	H ₀ kabul / H ₁₀ red
H ₀₋₁₁	Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında mesleki iş tecrübe sürelerine göre farklılık yoktur/vardır.	H ₁₁ kabul
H ₀₋₁₂	Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumlarında ünvanlarına göre farklılık yoktur/vardır.	H ₁₂ kabul

Araştırma kavramları arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla yapılan istatistiksel analizler sonucunda, dışa dönüklük, deneyime açıklık ve uyumluluk kişilik tiplerinin örtülü bilgi paylaşımına yönelik tutumları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiş ve H₂, H₃ ve H₄ hipotezleri kabul edilmiştir. Aynı zamanda demografik özellikler ile örtülü bilgi paylaşımı arasında kurulan hipotezler test edildiğinde ise çalışanların mesleki eğitim almaları, iş tecrübe süreleri ve unvanları ile örtülü bilgi paylaşımı arasında anlamlı bir fark bulunmuş ve H₉, H₁₁ ve H₁₂ hipotezleri kabul edilmiştir.

Açıklanmaya çalışılan hipotezlerin kabul ve red sonuçları Tablo 25 de gösterildiği gibidir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilgi paylaşımı her sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de önemli bir yere sahiptir. İşletmelerde çalışan iş görenlerin sahip oldukları değerli bilgiyi birbirleriyle paylaşarak, bunu çalışma ortamındaki iş süreçlerine yansıtmaları gerek müşteri memnuniyetini gerekse ortaya konulan ürün kalitesini belirlemektedir. Günümüzde müşteri memnuniyetinin devamlılığı müşteri sadakatini de olumlu yönde etkilemektedir. Müşteri sadakatini önemseyen işletmeler ise diğer işletmelere karşı rekabet avantajı sağlamaktadır. Dolayısıyla, işletme içi örtülü bilgi paylaşımı müşteri memnuniyetini, ürün kalitesini ve rekabet avantajını olumlu yönde etkilemektedir. Turizm sektöründe yer alan otellerin mutfaklarında ise deneyime dayalı örtülü bilginin paylaşılması mutfak çalışanlarına ve işletmeye avantaj sağlamak ve yakalanan kalitenin devamlılığına neden olmaktadır. Aynı zamanda, değerli olan örtülü bilginin mutfak alanında paylaşılması nitelikli iş gücü yetiştirmeyi de doğrudan etkilemektedir. Nitelikli iş gücü, bütün işletmeler için gerekli olan müşteri memnuniyetini de beraberinde getirmektedir.

Günümüzde rekabet ortamı giderek daha yoğun bir hal almaktadır. Dolayısıyla, işletmeler kendi bünyesinde çalışan iş görenleri bilgi paylaşımına teşvik ederek hem müşteri memnuniyetini hem ürün kalitesini hem de rekabet avantajını sürdürmeye yönelik faaliyetlerde bulunmalıdırlar.

Bu araştırmada, Antalya ili Belek turizm bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerin mutfak çalışanlarında kişilik tiplerinin örtülü bilgi paylaşım tutumları üzerine etkisi olduğu varsayımıyla mutfak çalışanlarından 395 adet veri toplanmıştır. Araştırma Belek turizm bölgesinde faaliyet gösteren 65 adet beş yıldızlı otelin mutfak çalışanları ile sınırlıdır. Anketler 2-23 Şubat 2017 tarihleri arasında toplanmıştır. Elde edilen 420 anketten kullanılabilir toplam 395 adet anket araştırmaya dahil edilmiştir. Yapılan bu çalışmada mutfak çalışanlarında kişilik tiplerinin örtülü bilgi paylaşımına etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmada, mutfak çalışanlarından elde edilen veriler teste tabi tutularak hem alan yazınına hem de turizm sektörüne yönelik sonuç ve önerilerde bulunulmuştur.

Teorik Katkılar

Araştırmada yapılan doğrulayıcı faktör analizinin sonucuna göre beş faktör kişilik tipleri deneyime açıklık, dışa dönüklük, nevroitiklik, uyumluluk ve özdisiplin olmak üzere 5 boyutta ele alınmıştır. Yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda beş faktör kişilik tiplerinden dışa dönüklük, deneyime açıklık ve uyumluluk kişilik tiplerinin örtülü bilgi paylaşımı ile aralarında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular doğrultusunda, deneyime açıklık, uyumluluk ve dışa dönüklük kişilik tiplerinin bilgi paylaşımı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

Cabrera vd. (2006) 'nin yapmış olduğu çalışmada beş faktör kişilik tiplerinden deneyime açıklık, uyumluluk ve özdisiplin kişilik boyutları araştırmaya dahil edilerek, bu boyutların bilgi paylaşımı üzerinde bir etkisinin olup olmadığını araştırılmıştır. Uluslararası bir işletmenin çalışanlarının dahil edildiği bu araştırmada, deneyime açıklık, uyumluluk ve özdisiplin kişilik tiplerinin bilgi paylaşımı ile aralarında anlamlı bir pozitif ilişkinin olduğu görülmüştür. Teh vd. (2011) 'nin yapmış olduğu çalışmada beş faktör kişilik boyutlarının tümünü araştırmaya dahil ederek, "*Kişilik tipleri bilgi paylaşımı davranışını etkiliyor mu?*" sorusuna yanıt aranmıştır. Malezya Üniversitesi öğrencilerinden toplanan verilerin analizi sonucunda, dışa dönüklük ve nevroitiklik kişilik boyutlarının bilgi paylaşımına yönelik tutum ile aralarında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Ancak Cabrera vd'nin yapmış olduğu araştırmada deneyime açıklık kişilik tipi ile bilgi paylaşımı arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu ifade edilirken, Teh vd'nin yapmış olduğu araştırmada deneyime açıklık ile bilgi paylaşımına yönelik tutum arasında ters yönlü bir ilişkinin olduğu ifade edilmektedir. Matzler vd. (2008) 'nin kişilik tipleri ve bilgi paylaşımı ile ilgili yapmış olduğu çalışmada ise, beş faktör kişilik tiplerinden uyumluluk, özdisiplin ve deneyime açıklık kişilik boyutları çalışmaya dahil edilmiştir. Bir mühendislik şirketinde yer alan çalışma ekiplerinin içerisinde toplanan verilerin analizi sonucunda uyumluluk, özdisiplin ve deneyime açıklık kişilik tiplerinin bilgi paylaşımını olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Mooradion ve diğerlerinin (2006) yapmış olduğu çalışmada kişilik tiplerinin kişiler arası güven ilişki düzeyi ile bilgi paylaşım tutumları ölçülmüştür. Yapılan araştırmaya göre, uyumluluk kişilik tipine sahip bireylerin arasındaki güven ilişkisi daha yüksektir. Buna bağlı olarak bilgi paylaşım tutumlarında

olumlu yöndedir. Benzer çalışmalar karşılaştırıldığında, kişilik tiplerinin bilgi paylaşım tutumları üzerinde etkili olduğu görülmektedir.

Yapılan regresyon analizi sonucunda beş faktör kişilik boyutlarından *dışa dönüklük, uyumluluk ve deneyime açıklık* kişilik tiplerinin örtülü bilgi paylaşımı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Analiz sonuçlarına göre, örtülü bilgiyi paylaşmaya gönülsüz olan özdisiplin ve nevrotiklik kişilik tiplerinde yüksek puan almış mutfak çalışanları örtülü bilgi paylaşımına teşvik edilmelidir. Böylece hem ortaya konulan ürünün kalitesi hem müşteri memnuniyeti hem de rekabet avantajının olumlu yönde etkileneceği düşünülmektedir.

Araştırmaya dahil edilen katılımcılara ait demografik özelliklerin örtülü bilgi paylaşım tutumları ile arasında bir farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Mutfak çalışanlarının örtülü bilgi paylaşım tutumları ile turizm alanında mesleki eğitim almaları, iş tecrübe süreleri ve unvanları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür. Turizm alanında mesleki eğitim almış olanların meslek eğitimi almamış olanlara göre örtülü bilginin paylaşılmasına daha fazla önem verdikleri görülmüştür. Mutfak çalışanlarının iş tecrübe sürelerine göre farklılığa bakıldığında, örtülü bilgi paylaşımına en fazla önem veren iş tecrübe süre aralığı 21 yıl ve üzeri olarak belirlenirken en az önem veren ise 0-3 yıl arası olarak belirlenmiştir. Buna bağlı olarak mutfak çalışanlarında iş tecrübe süreleri arttıkça örtülü bilgi paylaşımına verilen öneminde arttığı söylenebilir. Bir diğer demografik özellik olan unvanlarda ise, örtülü bilginin paylaşılmasına en fazla önem verenlerin executive şefler olduğu, en az önem verenlerin ise komiler olduğu görülmüştür. Dolayısıyla, mutfak alanında unvan artışına bağlı olarak örtülü bilgi paylaşımına verilen öneminde arttığı söylenebilir.

Uygulamaya Yönelik Katkılar

Araştırmada, örtülü bilgi paylaşımına önem veren mutfak çalışanlarının dışa dönüklük, uyumluluk ve deneyime açıklık kişilik tiplerine sahip olduğu görülmektedir. Yapılan analizler sonucu ortaya çıkan bu bulgular, mutfak alanında örtülü bilgi paylaşımına verilen önemin artırılması adına katkı sağlayacaktır. Gerek yöneticiler gerekse işletme sahipleri bu bulguları göz önünde bulundurarak, nevrotiklik ve özdisiplin kişilik puanlaması yüksek olan çalışanları örtülü bilgi paylaşımına teşvik etmeli ve örtülü bilgi paylaşımının önündeki engelleri kaldırmaya çalışmalıdırlar. Mutfak alanında

deneyimli çalışanların örtülü bilgilerini paylaşmaları sonucunda, mutfaklarda yaşanabilecek iş kazalarının da önüne geçilecektir. İş görenlerin çalışma ortamında bulunan örtülü bilgi paylaşımına yönelik engeller kaldırılabilir ise ortaya konulan ürün kalitesi ve müşteri memnuniyeti artarak beraberinde işletmeye rekabet avantajı sağlayacaktır. Aynı zamanda işletmeler bu bilgiler doğrultusunda nevroitik ve özdisiplin kişilik puanlaması yüksek bireyleri, işletme içi eğitimler düzenleyerek örtülü bilgi paylaşımına yönelik bakış açılarını olumlu yönde değiştirebilirler.

Araştırmaya dahil edilen katılımcılara ait demografik özelliklerin de örtülü bilgi paylaşımı üzerine etkisi olduğu görülmüştür. Yapılan analizler sonucu turizm alanında meslek eğitimi alanların almayanlara göre örtülü bilgi paylaşımına daha fazla önem verdikleri tespit edilmiştir. Aynı zamanda iş tecrübe süreleri ve unvanların artışına bağlı olarak örtülü bilgi paylaşımına verilen önemin de arttığı sonucuna varılmıştır. Bu bulgular yönetici ve işletme sahiplerine, mutfak alanında istihdam edilecek yeni personelin alımında veya hali hazırda bulunan çalışanların örtülü bilgi paylaşımı konusundaki eksikliklerinin giderilmesinde kolaylık sağlayacaktır.

Gelecekteki Araştırmalara Öneriler

Tez çalışmasında, kişilik tiplerinin örtülü bilgi paylaşımı üzerine olan etkisini belirlemek için sadece beş yıldızlı otellerin mutfak çalışanları araştırmaya dahil edilmiştir. Bu çalışma beş yıldızlı otellerde deneyime dayalı örtülü bilginin yoğun olduğu diğer departman (ön büro, kat hizmetleri, servis ve bar, insan kaynakları, satış ve pazarlama vb.) çalışanları üzerine uygulanırsa farklı sonuçlar elde edilebilir. Bu sonuçlar doğrultusunda örtülü bilgi paylaşımında ki eksiklikler giderilerek işletmenin genel performansına olumlu bir ivme kazandırılabilir.

Yapılan bu çalışmada, kişilik tiplerinin örtülü bilgi paylaşımına olan etkisi araştırılmıştır. Gelecekteki çalışmalarda ise emek yoğun olan turizm sektöründe, bilgi paylaşımının hizmet kalitesine ve rekabet avantajına olan etkisi incelenebilir.

Bu araştırma sadece Belek turizm bölgesinde yer alan beş yıldızlı oteller ile sınırlandırılmıştır. Çalışma, kişilik oluşumunda etkili olan sosyo-kültürel, coğrafi ve fiziki faktörler göz önünde bulundurularak Türkiye'nin farklı turizm destinasyonlarında yer alan beş yıldızlı otellerde uygulanması farklı sonuçların elde edilmesini sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Adler, A. (1998). Yaşamın Anlam ve Amacı, (Çeviren: K. Şipal), Say Yayınları, İstanbul.
- Adler, A. (2000). *Sosyal Roller ve Kişilik*, çev. Turhan Yörükan, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul.
- Akgün, A. E., Keskin, H., & Günsel, A. (2009). *Bilgi yönetimi ve öğrenen örgütler*. Eflatun Yayınevi.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS quarterly*, 107-136.
- Alayoğlu, N. (2010). Rekabet üstünlüğü sağlamada insan kaynakları ve rekabet stratejileri uyumunun önemi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (17), 27-49.
- Altunişik, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yildirim, E. (2007). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. *Sakarya Yayıncılık, Sakarya*, 226.
- Argote, L., McEvily, B., & Reagans, R. (2003). Managing knowledge in organizations: An integrative framework and review of emerging themes. *Management science*, 49(4), 571-582.
- Arıkboğa, F. Ş. (2003). *Entellektüel sermaye*. Derin Yayınları, İstanbul.
- Arslantaş, Halis A. (2008). "Kültür-Kişilik ve Kimlik". *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*; 7 (1), 105-112.
- Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., Smith, E. Bem, D. ve Hoeksema, S. N. (1999). *Psikolojiye Giriş*, (çev. Y. Alogan), Ankara: Arkadaş Yayınevi.
- Aytaç, S., (2000). *İnsanı Anlama Çabası*, Ezgi Kitapevi Yayınları, Bursa.

- Bakker, M., Leenders, R. T. A., Gabbay, S. M., Kratzer, J., & Van Engelen, J. M. (2006). Is trust really social capital? Knowledge sharing in product development projects. *The Learning Organization*, 13(6), 594-605.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. *Personnel psychology*, 44(1), 1-26.
- Barrick, M. R., Mount, M. K., & Strauss, J. P. (1994). Antecedents of involuntary turnover due to a reduction in force. *Personnel Psychology*, 47(3), 515-535.
- Barrick, M. R., Stewart, G. L., Neubert, M. J., & Mount, M. K. (1998). Relating member ability and personality to work-team processes and team effectiveness. *Journal of applied psychology*, 83(3), 377.
- Barutçugil, İ. (2002). *Bilgi yönetimi*. Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Bassi, L. J. (1997). Harnessing the power of intellectual capital. *Training & Development*, 51(12), 25-31.
- Bayram, N. (2010). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş amos uygulamaları*. Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Beijerse, R. P. (2000). Knowledge management in small and medium-sized companies: knowledge management for entrepreneurs. *Journal of knowledge management*, 4(2), 162-179.
- Göksel, A., Aydınlan, B., & Bingöl, D. (2014). Örgütlerde bilgi paylaşım davranışı: sosyal sermaye boyutundan bir bakış. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(04), 87-109.
- Besser, A., & Shackelford, T. K. (2007). Mediation of the effects of the big five personality dimensions on negative mood and confirmed affective expectations by perceived situational stress: A quasi-field study of

vacationers. *Personality and Individual Differences*, 42(7), 1333-1346.

Beyhan, B. (2014). Örtük Bilginin Yerel Ve Bölgesel İktisadi Kalkınmadaki Önemi Üzerine: Yöntembilimsel Mücadelelerin İç İç Geçme Eğilimi, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1).

Bhatt, G. D. (2001). Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people. *Journal of knowledge management*, 5(1), 68-75.

Birdir, K., & Kılıçhan, R. (2013). Mutfak Şeflerinin Mesleki Eğitim Düzeyleri ve Yaşadıkları Eğitim Problemlerinin Tespitine Yönelik Bir Çalışma. 14. *Ulusal Turizm Kongresi*, 5-8.

Bolen, S. J. (2004). Psikolojinin Tao'su Eşzamanlılık ve Benlik, (Çeviren: N. Burcu Akdağ), Kuraldışı Yayıncılık, İstanbul.

Bozok, D., Açıksözlü, Ö., Şahin, N. N., & Varol, İ. (2014). Turistlerin Kişilik Özellikleri İle Postmodern Turizme Eğilimleri Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Bir Araştırma-Balıkesir İli Örneği. In *Book Of Proceedings* (P. 849).

Boztaş, M., & Özmızrak, M. (2012). Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) yazılımları kurulum ve kullanım sürecinin bilgi yönetimi kavramıyla etkileşimi, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 11 (21), 65-79.

Brakensiek, J. C. (2002). Knowledge management for EHS professionals. *Occupational health & safety (Waco, Tex.)*, 71(1), 72-74.

Brakensiek, J. C. (2002). Knowledge management for EHS professionals. *Occupational health & safety (Waco, Tex.)*, 71(1), 72-74.

Burger, J. M. (2006). *Kisilik*. (Çeviren: D. Erguvan Sarıoğlu), Kaknüs Yayınları, İstanbul.

- Cabrera, A., Collins, W. C., & Salgado, J. F. (2006). Determinants of individual engagement in knowledge sharing. *The International Journal of Human Resource Management*, 17(2), 245-264.
- Carr, A. (2002). Jung, Archetypes and Mirroring in Organizational Change Management: Lessons from a Longitudinal Case Study. *Journal of Organizational Change Management*, 15(5), 477-489.
- Celep, C. (2003). *Bilgi yönetimi: Örgütlerde bilgi paylaşım kültürü yaratma*. Anı Yayıncılık, Ankara,
- Cho, M., & Jun, B. H. (2013). Information sharing with competition. *Economics Letters*, 119(1), 81-84.
- Choi, B., & Lee, H. (2003). An empirical investigation of KM styles and their effect on corporate performance. *Information & Management*, 40(5), 403-417.
- Chua, A. (2002). Taxonomy of organisational knowledge. *Singapore Management Review*, 24(2), 69.
- Chyi Lee, C., & Yang, J. (2000). Knowledge value chain. *Journal of management development*, 19(9), 783-794.
- Clark, P., Carter, C., & Szmigin, I. (2000). The Spectrum of (Explicit) Knowledges in Firms and Nations. *Prometheus*, 18(4), 453-460.
- Corey, G. (2005). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy* Belmont. Brooks/Cole. Thomson Learning, USA.
- Costa Jr, P. T., & McCrae, R. R. (1988). From catalog to classification: Murray's needs and the five-factor model. *Journal of personality and social psychology*, 55(2), 258.
- Costa Jr, P. T., & McCrae, R. R. (1995). Domains and facets: Hierarchical personality assessment using the Revised NEO Personality Inventory. *Journal of personality assessment*, 64(1), 21-50.

- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Four ways five factors are basic. *Personality and individual differences*, 13(6), 653-665.
- Cüceloğlu, D. (2003). *İnsan ve davranışı: psikolojinin temel kavramları*. Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2014). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları*. Pegem Akademi, Ankara.
- Darroch, J., & McNaughton, R. (2003). Beyond market orientation: Knowledge management and the innovativeness of New Zealand firms. *European journal of Marketing*, 37(3/4), 572-593.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (2000). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business Press.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (2001). İş dünyasında bilgi yönetimi. *Rota Yayın Yapım Tanıtım Tic. Ltd. Şti.*, İstanbul.
- Deniz, İ. (2016). *Otel Çalışanlarının Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle Sendika Algıları Arasındaki İlişkiler: Kemer Bölgesi Örneği*, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Develioğlu, K., & Tekin, Ö. A. (2013). Beş faktör kişilik özellikleri ve yabancılaşma arasındaki ilişki: beş yıldızlı otel çalışanları üzerine bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2).
- Digman, J. M. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual review of psychology*, 41(1), 417-440.
- Doksat M. Kerem, Ünsalver Barış, Ünsalver Önen, Beşkardeş Fuat, (2005). "Bireysel, Sosyal Ve Siklotimik Bir Adam: Alfred Adler" Yeni Symposium. pp. 43(2):58-63.

- Drucker, P. F. (1993). Kapitalist ötesi toplum, çev. ÇORAKÇI, *İnkılâp Kitapevi*, İstanbul.
- Durna, U. (2005). "A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma" Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Vol. 19 No.1, 275-290.
- Erdoğan, İ. (1990). İşletmelerde Kişi Değerlemede Psikoteknik, İstanbul Üniversitesi Yayın, İstanbul.
- Erdoğan, İ. (1997). İşletmelerde Davranış, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul.
- Eren, E. (1998). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayın, İstanbul.
- Eroğlu, F. (2000). Davranış Bilimleri, Beta Yayın, İstanbul.
- Faheen, A., Campbell, P., Jaffar, A., Alkobaisi, S., & Campbell, J. (2010). Learning & personality types: A case study of a software design course. *Journal of Information Technology Education*, 9, IIP-237.
- Fordham, F. (1999). Jung psikolojisi. *Türkçesi: Arslan Yalçınmer*, Say Yayınları, İstanbul.
- Frey, R. S. (2001). Knowledge management, proposal development, and small businesses. *Journal of Management Development*, 20(1), 38-54.
- Giunipero, L., Dawley, D., & Anthony, W. P. (1999). The impact of tacit knowledge on purchasing decisions. *Journal of supply chain Management*, 35(4), 42-49.
- Glass, R., Prichard, J., Lafortune, A., & Schwab, N. (2013). The influence of personality and Facebook use on student academic performance. *Issues in Information Systems*, 14(2), 119-126.

- Göksel, A., B. Aydınlan ve D. Bingöl. (2010). “Örgütlerde Bilgi Paylaşım Davranışı: Sosyal Sermaye Boyutundan Bir Bakış”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi. 65(4):87-109.
- Grant, R. M. (1996). Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic management journal*, 17(S2), 109-122.
- Grant, R. M. (1996). Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic management journal*, 17(S2), 109-122.
- Gurteen, D. (1999). Creating a knowledge sharing culture. *Knowledge Management Magazine*, 2(5), 1-4.
- Güçlü, N., & Sotirofski, K. (2006). Bilgi yönetimi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4(4), 351-371.
- Güney, S. (2006). Davranış Bilimleri, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2016). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri, *Seçkin Yayıncılık*, Ankara.
- Hall, C. S. (2010). *Freudyen Psikolojiye Giriş*, (çev. E. Devrim). İstanbul: Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- Harrington, D. (2009). *Confirmatory factor analysis*. Oxford University Press.
- Harris, D. B. (1996). Creating a knowledge centric information technology environment, *Techonology in Education Institute*, Athens.
- Hedges, P. (1997). Kişiliğinizi Tanımamanın Yolları: Kendiniz Olma Lüksünü Yaşayın, çev. Banu Büyükkal, Rota Yayın, İstanbul.
- Hodgetts, R. M. (1999). Yönetim: Teori, süreç ve uygulama (Çev. Canan Çetin ve Esin (Can) Mutlu). Beta Yayın, İstanbul.

- Hoegl, M., & Schulze, A. (2005). How to Support Knowledge Creation in New Product Development: An Investigation of Knowledge Management Methods. *European management journal*, 23(3), 263-273.
- Hogan, R., Hogan, J., & Roberts, B. W. (1996). Personality measurement and employment decisions: Questions and answers. *American psychologist*, 51(5), 469.
- Hortaçsu, N. (1991). İnsan İlişkileri, İmge Kitabevi, Ankara.
- Ipe, M. (2003). The praxis of knowledge sharing in organizations: A case study. *Unpublished Doctoral Dissertation, University of Minnesota*.
- İnanç, B. Y., & Yerlikaya, E. (2012). *Kişilik kuramları*. Pegem Akademi, Ankara.
- İnanç, B. Y., Bilgin, M., & Atıcı, M. K. (2012). *Gelişim psikolojisi: Çocuk ve ergen gelişimi*. Pegem Akademi, Ankara.
- Jensen-Campbell, L. A., & Graziano, W. G. (2001). Agreeableness as a moderator of interpersonal conflict. *Journal of personality*, 69(2), 323-362.
- John, O. P., Angleitner, A., & Ostendorf, F. (1988). The lexical approach to personality: A historical review of trait taxonomic research. *European journal of Personality*, 2(3), 171-203.
- John, O. P., Donahue, E., & Kentle, R. (1990). 'The "Big Five. *Factor Taxonomy: Dimensions of Personality in the Natural Language and in Questionnaires.*' In *Handbook of Personality: Theory and Research*, ed. Lawrence A. Pervin and Oliver P. John, 66-100.
- John, O. P., Naumann, L. P., & Soto, C. J. (2008). Paradigm shift to the integrative big five trait taxonomy. *Handbook of personality: Theory and research*, 3, 114-158.

- Jones, M. C., Cline, M., & Ryan, S. (2006). Exploring knowledge sharing in ERP implementation: an organizational culture framework. *Decision Support Systems*, 41(2), 411-434.
- Kalaycı, Ş. (2014). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri* (Vol. 6). Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kalkan, V. D., & Keskin, H. (2005). KOBİ'lerde bilgi yönetimi süreci ve araçları: Literatür değerlendirmesi ve bir araştırma. *Bilig*, 35, 173-206.
- Karaaslan, A., Ergun Özler, D., & Kulaklıoğlu, A. S. (2009). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve bilgi paylaşımı arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(2), 135-160.
- Karadal, H., & Özçınar, F. (2004). Örgüt içi Bilgi Paylaşımı Bir Örnek Olay Çalışması. II. *Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, 17-18.
- Karagöz, Y. (2016). *SPSS ve AMOS Uygulamalı İstatistiksel Analizler, Güncellenmiş*, Nobel Yayınevi, Ankara.
- Karlsen, T., Silseth, P. R., Benito, G. R., & Welch, L. S. (2003). Knowledge, internationalization of the firm, and inward-outward connections. *Industrial marketing management*, 32(5), 385-396.
- Kayalar, M. (2002). "Tranksaksiyonel analizin etkili takım oluşturmada kullanılması", *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 1 (1), 43- 61.
- Keleş, Y., & Keleş, M. Ç. (2016). Türkiye'de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Kişilik Özelliklerinin Turizm Eğitiminin Gelişimi Kapsamında Değerlendirilmesi, 17. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, 399-407.
- Köknel, Ö. (1982). *Kaygıdan Mutluluğa Kişilik*, Altın Kitaplar, İstanbul.

- Köseoğlu, M. A., Gider, Ö., & Ocak, S. (2011). Bilgi paylaşımı tutumunu etkileyen faktörler nelerdir? Bir kamu hastanesi örneği. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 215-243.
- Lawson, C., & Lorenz, E. (1999). Collective learning, tacit knowledge and regional innovative capacity. *Regional studies*, 33(4), 305-317.
- LePine, J. A., & Van Dyne, L. (2001). Voice and cooperative behavior as contrasting forms of contextual performance: evidence of differential relationships with big five personality characteristics and cognitive ability. *Journal of applied psychology*, 86(2), 326.
- Liao, H., & Chuang, A. (2004). A multilevel investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes. *Academy of Management journal*, 47(1), 41-58.
- Lievens, F., Fruyt, F., & Dam, K. (2001). Assessors' use of personality traits in descriptions of assessment centre candidates: A five-factor model perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74(5), 623-636.
- Lin, W. B. (2008). The effect of knowledge sharing model. *Expert Systems with Applications*, 34(2), 1508-1521.
- Lytras, M. D. (Ed.). (2012). *Trends and Effects of Technology Advancement in the Knowledge Society*. IGI Global.
- Marouf, L. (2005). *The Role Of Business And Social Ties In Organizational Knowledge Sharing: A Case Study Of A Financial* (Doctoral dissertation, University of Pittsburgh).
- Marouf, L. (2007). Social networks and knowledge sharing in organizations: a case study. *Journal of knowledge management*, 11(6), 110-125.

- Martinez, M. N. (1998). The collective power of employee knowledge. *HR magazine*, 43, 88-94.
- Maslow, A. (2001). İnsan Olmanın Psikolojisi, çev. Okan Gündüz, Kuraldışı Yayıncılık. İstanbul.
- Maslow, A. H., Frager, R., & Cox, R. (1970). *Motivation and personality* (Vol. 2, pp. 1887-1904). J. Fadiman, & C. McReynolds (Eds.). New York.
- Matzler, K., Renzl, B., Müller, J., Herting, S., & Mooradian, T. A. (2008). Personality traits and knowledge sharing. *Journal of economic psychology*, 29(3), 301-313.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of personality and social psychology*, 52(1), 81.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of personality and social psychology*, 52(1), 81.
- McCrae, R. R., & John, O. P. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. *Journal of personality*, 60(2), 175-215.
- Morgan, C. (2006). Psikolojiye Giriş, (Çeviren: H. Arıcı), Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümleri Yayınları, No:17, Ankara.
- Morgan, C. T., Karakaş, S., & Eski, R. (2011). *Psikolojiye giriş*. Eğitim Kitabevi yayınları, Konya.
- Namlı Taner. (2007). “Arketipsel Sembolizm Açısından Elif Şafak’ın “Pinhan” Romanının İncelenmesi”, Turkish Studies. International Periodical For the Languages, Literature and History of Turkish or Turkie, Volume 2 (4).
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization science*, 5(1), 14-37.

- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford university press.
- Nonaka, I., & Teece, D. J. (Eds.). (2001). *Managing industrial knowledge: creation, transfer and utilization*. Sage.
- Odabaş, H. (2003). Internet Tabanlı Uzaktan Eğitim ve Bilgi ve Belge Yönetimi. *Türk Kütüphaneciliği*, 17(1), 22-36.
- Organ, D. W., & Lingl, A. (1995). Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *The journal of social psychology*, 135(3), 339-350.
- Öğüt, A. (2003). Bilgi Çağında Yönetim. *Nobel Yayın Dağıtım*, Ankara.
- Pei-Lee, T., Chen, C. Y., Chin, W. C., & Siew, Y. Y. (2017). Do the Big Five Personality Factors affect knowledge sharing behaviour? A study of Malaysian universities. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 16(1), 47-62.
- Peltokorpi, V. (2006). Knowledge sharing in a cross-cultural context: Nordic expatriates in Japan. *Knowledge Management Research & Practice*, 4(2), 138-148.
- Plomin, R. ve Nesselroade, J.R. (1990). "Behavioral Genetics and Personality Change", *Journal of Personality*, Vol.58, No.1, 191-220.
- Plotnik, R., Geniş, T., Çiftçi, S. D., & Dağ, H. (2009). *Psikoloji'ye giriş*. Kaknüs Yayınları.
- Reich, W. (1997). *Kişilik Çözümlemesi*, (Çeviren: B. Onaran), Payel Yayınevi, İstanbul.
- Riege, A. (2005). Three-dozen knowledge-sharing barriers managers must consider. *Journal of knowledge management*, 9(3), 18-35.

- Rogers, Carl. (1959). "A theory of therapy, personality relationships as developed in the client-centered framework.". In (Ed.) S. Koch. *Psychology: A study of a science*. Vol. 3: Formulations of the person and the social context. New York: McGraw Hill.
- Rumizen, M. C. (1998). Report on the second comparative study of knowledge creation conference. *Journal of Knowledge Management*, 2(1), 77-82.
- Sağsan, M. (2007). Bilgi yönetiminin kavramsal çerçevesi ve Başkent Üniversitesi İletişim Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. *A. Yıldızeli ve HK Bahşıoğlu (Yay. Haz.) Adile Günden Anısına Armağan: ÜNAK*, 3, 25-26.
- Sambur, B. (2005). *Bireyselleşme Yolu Jung'un Psikoloji Teorisi*, Elis Yayınları, Ankara.
- Samiloğlu, F. (2002). *Entelektüel Sermaye*. *Gazi Kitabevi*, Ankara.
- Sekeran, U. (2003). The Research Process. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, 4, 116-138.
- Serçeoğlu, N. (2013). Konaklama İşletmelerinde Çalışan İş Görenlerin Kişilik Özelliklerinin Hizmet Verme Yatkınlığı Üzerindeki Etkisi. *Journal of Yaşar University*, 8(31), 5253-5273.
- Sharma, R. S., Ng, E. W., Dharmawirya, M., & Samuel, E. M. (2012). A policy framework for developing knowledge societies. *Trends and Effects of Technology Advancement in the Knowledge Society*, 24.
- Shin, M., Holden, T., & Schmidt, R. A. (2001). From knowledge theory to management practice: towards an integrated approach. *Information processing & management*, 37(2), 335-355.
- Silah, M. (2000). *Sosyal Psikoloji (Davranış Bilimi)*, *Gazi Kitabevi*, Ankara.

- Smedlund, A. (2008). The knowledge system of a firm: social capital for explicit, tacit and potential knowledge. *Journal of knowledge management*, 12(1), 63-77.
- Smith, D. B., Hanges, P. J., & Dickson, M. W. (2001). Personnel selection and the five-factor model: Reexamining the effects of applicant's frame of reference. *Journal of Applied Psychology*, 86(2), 304.
- Smith, E. A. (2001). The role of tacit and explicit knowledge in the workplace. *Journal of knowledge Management*, 5(4), 311-321.
- Soldz, S., & Vaillant, G. E. (1999). The Big Five personality traits and the life course: A 45-year longitudinal study. *Journal of Research in Personality*, 33(2), 208-232.
- Somer, O. (1998). Türkçe'de kişilik özelliği tanımlayan sıfatların yapısı ve beş faktör modeli. *Türk Psikoloji Dergisi*, 13(42), 17-32.
- Somer, O., Korkmaz, M., & Tatar, A. (2002). Beş Faktör Kişilik Envanteri'nin Geliştirilmesi: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 17(49), 21-33.
- Spender, J. C. (1996). Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm. *Strategic management journal*, 17(S2), 45-62.
- Szulanski, G. (1996). Exploring internal stickiness: Impediments to the transfer of best practice within the firm. *Strategic management journal*, 17(S2), 27-43.
- Şimşek, Ş., Tahir, A. ve Çelik, A., (1998). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, adım Matbaacılık, İstanbul.
- Taner, B., Tetik, D., & Yılmaz, Ö. G. İ. A. (2010). Konaklama İşletmelerinde Bilgi Yönetimi: Antalya 8217; daki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(3).

- Tang, J. (2008). The effects of firm size on knowledge management in electrical and electronic manufacturing firms. *International Journal of Management*, 25(2), 308.
- TDK. (2016). *Büyük Türkçe Sözlük*. <http://tdkterim.gov.tr/bts> (03 Ocak 2017).
- Te Brömmelstroet, M., & Bertolini, L. (2010). Integrating land use and transport knowledge in strategy-making. *Transportation*, 37(1), 85-104.
- Tekin, Ö. A., & Keskin, E. (2017). The Interaction Between Five Factor Personality Traits And Glass Ceiling Perception. *Sosyal Bilimler Arastirmalari Dergisi*, 7(2).
- Tiwana, A. (2003). Bilginin Yönetimi, çev. Elif Özsayar, *Dışbank Yayınları, İstanbul*.
- Türkel, A. Uluçınar. (1992). İşletme Yöneticilerinin Davranışlarına Yön Veren Hâkim Kişilik Faktörleri İle Yönetmel Davranış Arasındaki İlişkiler ve Uygulama, Marmara Üniversitesi Yayın, İstanbul.
- Ünlü, S. (2001). Psikoloji, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Nr.710, Eskişehir.
- Waltz, E. L. (1998). *Information warfare principles and operations*. Artech House, Inc.
- Wang, K., Hjelmervik, O. R., & Bremdal, B. (2001). *Introduction to knowledge management: Principles and practice*. Tapir Academic Press.
- Wang, Z., & Wang, N. (2012). Knowledge sharing, innovation and firm performance. *Expert systems with applications*, 39(10), 8899-8908.
- Watson, D., & Clark, L. A. (1992). On traits and temperament: General and specific factors of emotional experience and their relation to the five-factor model. *Journal of personality*, 60(2), 441-476.

- Whitworth, Bobbie S. (2008). "Is There A Relationship Between Personality Type And Preferred Conflict-Handling Styles? An Exploratory Study Of Registered Nurses in Southern Mississippi", *Journal of Nursing Management*, Vol:16
- Yahya, S., & Goh, W. K. (2002). Managing human resources toward achieving knowledge management. *Journal of knowledge management*, 6(5), 457-468.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. "İş, Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 196-211.
- Demirel, Ö. Y. Y. (2007). Örgüt İçi Bilgi Paylaşımına Yönelik Bireysel ve Örgütsel Engeller Üzerine Bir Araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007(1), 221-234.
- Yeniçeri, Ö., İnce, M., & Saraç, D. (2005). *Bilgi yönetim stratejileri ve girişimcilik*. IQ Yayıncılık, İstanbul.
- Yıldız, S., Boz, İ. T., & Yıldırım, B. F. (2012). Kişilik Tipi İle Olumlu Sosyal Davranış Arasındaki İlişki: Marmara Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1).
- Yörükkan T. (2000). Alfred Adler sosyal Roller ve Kişilik, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul.
- Zack, M. H. (1999). Managing codified knowledge. *Sloan management review*, 40(4), 45.
- Zel, U. (2001). *Kişilik ve Liderlik*, Seçkin Yayın, Ankara.
- Zhang, L. F. (2003). Does the big five predict learning approaches? *Personality and individual differences*, 34(8), 1431-1446.

<http://tdkterim.gov.tr/> Erişim tarihi: 23 Şubat 2017.

<http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9579/turizm-tesisleri.html>

Erişim

Tarihi:

13.01.2017.



EKLER

EK 1: Beş Faktör Kişilik Tipi Ölçeği

Big Five Inventory Response Form and Instructions to Participants				
Instructions: Here are a number of characteristics that may or may not apply to you. For example, do you agree that you are someone who <i>likes to spend time with others</i> ? Please write a number next to each statement to indicate the extent to which you agree or disagree with that statement.				
1 Disagree strongly	2 Disagree a little	3 Neither agree nor disagree	4 Agree a little	5 Agree strongly
I see myself as someone who . .				
1. Is talkative		24. Is emotionally stable, not easily upset		
2. Tends to find fault with others		25. Is inventive		
3. Does a thorough job		26. Has an assertive personality		
4. Is depressed, blue		27. Can be cold and aloof		
5. Is original, comes up with new ideas		28. Perseveres until the task is finished		
6. Is reserved		29. Can be moody		
7. Is helpful and unselfish with others		30. Values artistic, aesthetic experiences		
8. Can be somewhat careless		31. Is sometimes shy, inhibited		
9. Is relaxed, handles stress well		32. Is considerate and kind to almost		
10. Is curious about many different things		everyone		
11. Is full of energy		33. Does things efficiently		
12. Starts quarrels with others		34. Remains calm in tense situations		
13. Is a reliable worker		35. Prefers work that is routine		
14. Can be tense		36. Is outgoing, sociable		
15. Is ingenious, a deep thinker		37. Is sometimes rude to others		
16. Generates a lot of enthusiasm		38. Makes plans and follows through		
17. Has a forgiving nature		with them		
18. Tends to be disorganized		39. Gets nervous easily		
19. Worries a lot		40. Likes to reflect, play with ideas		
20. Has an active imagination		41. Has few artistic interests		
21. Tends to be quiet		42. Likes to cooperate with others		
22. Is generally trusting		43. Is easily distracted		
23. Tends to be lazy		44. Is sophisticated in art, music, or literature		

From John, Donahue, and Kentle (1991). Copyright 1991 by Oliver P. John.

EK 2: Örtülü Bilgi Paylaşımı Ölçeği

Tacit Knowledge Sharing

1. People in my organization frequently share knowledge based on their experience.
2. People in my organization frequently collect knowledge from others based on their experience.
3. People in my organization frequently share knowledge of know-where or know-whom with others.
4. People in my organization frequently collect knowledge of know-where or know-whom with others.
5. People in my organization frequently share knowledge based on their expertise.
6. People in my organization frequently collect knowledge from others based on their expertise.
7. People in my organization will share lessons from past failures when they feel necessary.

(Wang, Z., & Wang, N. (2012). Knowledge sharing, innovation and firm performance.)

EK 3: ANKET FORMU

Sayın Katılımcılar,

Bu çalışma; *'Mutfak Çalışanlarında Kişilik Tiplerinin Örtülü Bilgi Paylaşımına Etkisi'* konulu tez çalışmasının uygulama kısmı ile ilgilidir. Yapılan araştırma tamamıyla akademik nitelikte olup çalışmadan elde edilecek bilgiler bilimsel amaca yönelik olarak kullanılacak ve kesinlikle gizli tutulacaktır.

Çalışmaya yapacağınız değerli katılımınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederim.

Hakan URLU

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Yüksek Lisans Öğrencisi

hakanurlu@gmail.com

Lütfen aşağıda verilen yargı ifadelerini okuyarak bu ifadelere katılma derecenizi karşısında verilen ölçek üzerinde (X) ile işaretleyiniz. (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) <i>Bu bölümde kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik ifadeler yer almaktadır.</i>	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Konuşkan biriyim.					
2. Başkalarının hatasını bulmaya meyilliyim.					
3. Bir işi titizlikle yaparım.					
4. Karamsar ve depresif biriyim.					
5. Orijinal biriyim, yeni fikirlere açığım.					
6. Çekingen ve içine kapanık biriyim.					
7. Yardımseverim.					
8. Bazen dikkatsiz ve umursamazım.					
9. Rahatım, stresle mücadele ederim.					
10. Birçok farklı konuya karşı meraklıyım.					
11. Enerji doluyum.					
12. Başkaları ile tartışma (sözlü kavga) başlatırım.					
13. Güvenilir bir çalışanıım.					
14. Gergin olabilirim.					
15. Zeki ve derin düşünebilen biriyim.					
16. İş konusunda şevkli ve hevesli birisiyim.					
17. Affedici bir yapıya sahibim.					
18. Dağınık biriyim, derli toplu değilim.					
19. Endişeli biriyim.					
20. Hayal gücüm kuvvetlidir.					
21. Sessiz bir yapıya sahibim.					
22. İnsanların güvendiği biriyim					
23. Tembel olmaya meyilliyim.					
24. Duygusal açıdan istikrarlıyım, kolay kolay canım sıkılmaz.					
25. Yaratıcı ve özgün biriyim.					
26. Girişken ve iddialıyım.					
27. Başkalarına karşı soğuk ve uzağım.					

28. Başladığım işi yarıda bırakmam.					
29. Dakikası dakikasına uymayan, huysuz biriyim.					
30. Sanatsal ve estetik konular benim için önemlidir.					
31. Bazen çekingen ve utangaç biriyim.					
32. İnsanlara karşı düşünceli ve saygılıyım.					
33. Yaptığım işleri hakkını vererek yaparım.					
34. Gergin durumlarda sakin kalabilirim.					
35. Rutin ve sıradan işleri yapmayı tercih ederim.					
36. Dışadönük ve sosyal biriyim.					
37. Bazen insanlara kaba davranabilirim.					
38. Planlar yapar ve bunları uygularım.					
39. Çabuk heyecanlanır ve gerilirim.					
40. Fikirler üzerinde düşünmeyi ve yansıtmayı severim.					
41. Sanata karşı pek ilgili değilim.					
42. Başkaları ile iş birliği yapmayı severim.					
43. Kolayca dikkati dağılan biriyim.					
44. Sanat, müzik ve edebiyata karşı ilgiliyim.					

<i>Bu bölümde örtülü bilgi paylaşımı ile ilgili ifadeler yer almaktadır.</i>	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Çalışma arkadaşlarım ile sık sık deneyimlerime dayalı bilgilerimi paylaşıyorum.					
2. Çalışma arkadaşlarımdan sık sık deneyimlerine dayalı bilgileri öğrenmeye çalışırım.					
3. Çalışma arkadaşlarım ile sık sık diğer kişilerden öğrendiklerimi paylaşıyorum.					
4. Çalışma arkadaşlarımdan sık sık birbirlerinden öğrendikleri bilgileri öğrenmeye çalışırım.					
5. Çalışma arkadaşlarım ile sık sık uzmanlığıma dayalı bilgileri paylaşıyorum.					
6. Çalışma arkadaşlarımdan sık sık uzmanlıklarına dayalı bilgileri öğrenmeye çalışırım.					
7. Çalışma arkadaşlarım ile gerektiğinde, geçmişte yaşadığım kötü deneyimlerden çıkardığım dersleri paylaşıyorum.					

Cinsiyetiniz	Yaşınız	Medeni durumunuz	Eğitim Durumunuz
Kadın ()	18-24 ()	Evli ()	İlkokul ()
	25-34 ()		Ortaokul ()
Erkek ()	35-44 ()	Bekar ()	Lise ve dengi ()
	45-54 ()		Önlisans ()
	55 ve üzeri ()		Lisans ()

Turizm Alanında Meslek Eğitimi Aldınız mı?	Bu İşletmedeki Kaçınıc Yılız	Mesleki İş Tecrübeniz	İşletmedeki Ünvanınız
Evet <input type="checkbox"/>	1 yıldan az <input type="checkbox"/>	0-3 yıl arası <input type="checkbox"/>	Komi <input type="checkbox"/>
	1-3 yıl arası <input type="checkbox"/>	4-7 yıl arası <input type="checkbox"/>	Kısım Şefi Yardımcısı <input type="checkbox"/>
Hayır <input type="checkbox"/>	4-6 yıl arası <input type="checkbox"/>	8-11 yıl arası <input type="checkbox"/>	Kısım Şefi <input type="checkbox"/>
	6 yıldan fazla <input type="checkbox"/>	12-15 yıl arası <input type="checkbox"/>	Sous Şef <input type="checkbox"/>
		16-21 yıl arası <input type="checkbox"/>	(Aşçı başı yardımcısı) <input type="checkbox"/>
		21 Yıl ve üzeri <input type="checkbox"/>	Executive Şef <input type="checkbox"/>
			(Aşçı başı) <input type="checkbox"/>



EK 4: Belek Turizm Bölgesinde Yer Alan Beş Yıldızlı Oteller Listesi

30 Mayıs 2016 Tarihi İtibariyle Güncel Turizm İşletmesi Belgeli Tesisler Listesi
Belek Turizm Bölgesinde Bulunan Turizm İşletmesi Belgeli Tesisler

Sayı	Tesis Adı	İli	İlçesi	Tesis Türü	Tesis Sınıfı
1	ADAM & EVE OTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
2	ADORA RESORT OTEL-TATİL KÖYÜ	ANTALYA	SERİK	TATİL KÖYÜ	5 YILDIZLI
3	ADORA RESORT OTEL-TATİL KÖYÜ	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
4	ALTIS GOLF HOTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
5	ALVA DONNA	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
6	ANTALYA GOLF CLUB KEMPİNSKİ HOTEL THE DOME	ANTALYA	SERİK	ÖZEL KONAKLAMA TESİSİ + GOLF TESİSİ	5 YILDIZLI
7	AYDINBEY FAMOUS RESORT OTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
8	BEL CONTİ RESORT	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
9	BELAZUR RESORT&SPA	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
10	BELEK BEACH RESORT OTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
11	BELLİS DELUXE HOTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
12	CALISTA LUXURY RESORT OTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
13	CESARS TEMPLE OTELİ	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
14	CLUB ASTERIA	ANTALYA	SERİK	TATİL KÖYÜ	5 YILDIZLI

15	CLUB MEGA SARAY	ANTALYA	SERİK	TATİL KÖYÜ	5 YILDIZLI
16	CORNELIA DE LUXE RESORT	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
17	CORNELIA DIAMOND GOLF RESORT&SPA	ANTALYA	SERİK	OTEL + GOLF TESİSİ	5 YILDIZLI
18	CRYSTAL PALACE FAMILY RESORT	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
19	CRYSTAL PARAİSO VERDE RESORT & SPA	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
20	CRYSTAL TATBEACH GOLF RESORT & SPA	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
21	CRYSTAL WATER WORLD RESORT&SPA	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
22	DIONIS HOTEL RESORT &SPA	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
23	ELA QUALITY RESORT OTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
24	GLORIA GOLF RESORT- SERENITY	ANTALYA	SERİK	OTEL + GOLF TESİSİ	5 YILDIZLI
25	GLORİA VERDE RESORT	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
26	GRANADA LUXURY BELEK HOTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
27	GREEN MAX OTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
28	GÜRAL PREMIER	ANTALYA	SERİK	TATİL KÖYÜ	5 YILDIZLI
29	IC HOTEL SANTAİ	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
30	LETOONİA GOLF BELEK	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
31	LETOONİA GOLF BELEK	ANTALYA	SERİK	TATİL KÖYÜ	5 YILDIZLI
32	LİMAK ATLANTİS OTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI

33	LYKIA WORLD & LINKS GOLF ANTALYA	ANTALYA	SERİK	OTEL + GOLF TESİSİ	5 YILDIZLI
34	MARITIM PINE BEACH RESORT	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
35	MARITIM PINE BEACH RESORT	ANTALYA	SERİK	PERSONEL EĞİTİM TESİSİ (OTEL)	5 YILDIZLI
36	MAXX ROYAL BELEK	ANTALYA	SERİK	OTEL + GOLF TESİSİ	5 YILDIZLI
37	NATİONAL GOLF CLUB	ANTALYA	SERİK	GOLF TESİSİ	5 YILDIZLI
38	PALOMA GRIDA VİLLAGE & SPA	ANTALYA	SERİK	TATİL KÖYÜ	5 YILDIZLI
39	PAPİLLON AYSCHA	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
40	PORT NATURE OTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
41	PRİMEX RIVER GARDEN TATİL KÖYÜ	ANTALYA	SERİK	TATİL KÖYÜ	5 YILDIZLI
42	REGNUM CARYA GOLF & SPA RESORT	ANTALYA	SERİK	OTEL + GOLF TESİSİ	5 YILDIZLI
43	RIXOS PREMIUM BELEK	ANTALYA	SERİK	TURİZM KOMPLEKSİ	5 YILDIZLI
44	RİU KAYA BELEK - RİU KAYA PALAZZO	ANTALYA	SERİK	TURİZM KOMPLEKSİ	5 YILDIZLI
45	ROBINSON CLUB NOBİLİS GOLF OTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL + GOLF TESİSİ	5 YILDIZLI
46	ROBİNSON MASMAVİ JACARANDA CLUB & RESORT	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
47	SELECTUM LUXURY RESORT BELEK	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
48	SELECTUM LUXURY RESORT BELEK	ANTALYA	SERİK	TATİL KÖYÜ	5 YILDIZLI
49	SENSITIVE PREMIUM RESORT	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
50	SENSİMAR BELEK RESORT & SPA	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI

51	SENTIDO ZEYNEP RESORT & SPA OTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
52	SHERWOOD DREAMS RESORT HOTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
53	SİRENE BELEK	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
54	SPICE HOTEL&SPA	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
55	SUENO HOTELS GOLF BELEK	ANTALYA	SERİK	OTEL + GOLF TESİSİ	5 YILDIZLI
56	SUSESİ LUXURY RESORT	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
57	THE LAND OF LEGENDS THEME PARK	ANTALYA	SERİK	TURİZM KOMPLEKSİ	5 YILDIZLI
58	THRONE SEAGATE BELEK HOTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
59	TITANIC DELUXE BELEK	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
60	TITANIC GOLF CLUB	ANTALYA	SERİK	GOLF TESİSİ	5 YILDIZLI
61	TT HOTELS BELEK	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
62	TT HOTELS WATER WORLD	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
63	VERA MARE RESORT	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
64	VOYAGE BELEK	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI
65	XANADU RESORT OTEL	ANTALYA	SERİK	OTEL	5 YILDIZLI

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı: Hakan URLU

Doğum Yeri: Antalya

Doğum Yılı: 1991

Medeni Hali: Bekâr

EĞİTİM VE AKADEMİK BİLGİLER

Lise 2005-2009: Serik İMKB Anadolu Otelcilik Turizm Meslek Lisesi

Lisans 2009-2013: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi- Konaklama İşletmeciliği

Bölümü

MESLEKİ BİLGİLER

2007: Belek/Antalya- Asteria Bellis Otel- Stajer (Mutfak)

2008: Belek/Antalya – Sillyum Hotel and Marek Villas – Stajer (Mutfak)

2009: Belek/Antalya – Club Ali Bey Otel – Komi (Mutfak)

2010: Belek/Antalya – Tat Beach Barcelo Otel – Dömi Şef (Mutfak)

2011: Belek/Antalya – Maxx Royal Otel- Dömi Şef (Mutfak)

2012: Belek/Antalya – Crystal Otel- Dömi Şef (Mutfak)

2013: Aksu/ Antalya – Perge Juwelier