



DUYGUSAL ZEKÂNIN YÖNETİCİLERİN PERFORMANS ALGISI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ TESPİT ETMEYE YÖNELİK TÜRK TURİZM SEKTÖRÜNDE GÖRGÜL BİR ÇALIŞMA

Onur ÇAPKULAÇ, Öğr. Grv.

onurcapkulac@hotmail.com, Amasya Üniversitesi

Emrah KOPARAN, Öğr. Grv. Dr.

emrah.koparan@amasya.edu.tr, Amasya Üniversitesi

Özet: Bu çalışmanın amacı duygusal zekânın, iş performansı ve çeşitli demografik özelliklerle olan muhtemel ilişkisini tespit etmektir. Çalışmanın örneklemi Türk ekonomisi için önemli bir yere sahip olan ve yine tüm dünya için önemli bir turizm destinasyonu olan Antalya ilinde faaliyet gösteren çeşitli turizm işletmelerinde yönetici pozisyonunda çalışan toplam 178 yöneticilerden oluşmaktadır. Bu kişiler üzerinde uygulanan anketlerle toplanan datalar SPSS 17 programı kullanılarak çeşitli analizlere tabi tutularak görgül bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda duygusal zekanın yöneticilerin bir takım demografik özellikleri ile ilişkili olduğu görülmüştür. Buna karşın; duygusal zekanın bazı boyutları iş performansı ile anlamlı bir ilişki ortaya koyarken diğer bazı boyutlar için anlamlı sonuçlara ulaşılamamıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, iş performansı, turizm sektörü

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE LEVEL ON MANAGER'S JOB PERFORMANCE PERCEPTION: AN EMPIRICAL STUDY OF TURKISH TOURISM SECTOR

Abstract: The aim of this research is to determine the effect of emotional intelligence level of administrators on their performance levels. Analysing impact of administrators demographical features on emotional intelligence and performance can be defined as the other aim of the research. The poll prepared with this aim was applied to a sample composed of administrators of five star hotels and holiday resorts in Antalya. 178 valid poll forms were collected. Data from the questionnaires were analysed using SPSS 17.0 statistic packed software. In the end of the research it was found out there is a strong relationship between emotional intelligence and job performance that except motivation dimension of EQ and except for emotional awareness, the other dimensions do not have a meaningful effect on performance. The research also showed that none of the aspects emotional intelligence effect job satisfaction.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, tourism sector

I. ÇALIŞMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Duygusal zeka, ortaklık kurabilme, diğer kişilere güven duyabilme, iyimserlik, güven, heves gibi özelliklerin meydana gelmesi ve karar verebilme yetkinlikleri konularıyla bağlantılı olduğu gibi iş performansı da önemli bağlantıları vardır (George, 2000; Mishra, 2010; Hochschild, 1983; Huy, 1999; Arıcıoğlu, 2002; Shaffer ve Shaffer, 2005; Sy v.d. diğerleri, 2006; Goleman, 1998). Ayrıca, yüksek duygusal zekaya sahip yöneticiler yüksek iş tatmini, iş performansı ve dönüşümcü liderlik göstermeye meyillidirler (Mandell v.d. diğerleri, 2003; Slaski v.d. diğerleri, 2002). King v.d. diğerleri (2006), yaptıkları çalışmada ise duygusal yeterliliğin iş performansını kolaylaştırmak için gerekli olduğunu vurgulamaktadırlar. Buna paralel olarak, Higgs (2004), İngiltere'de faaliyet gösteren çağrı merkezlerinde çalışan yöneticiler üzerine yaptığı çalışma neticesinde duygusal zeka ve performans üzerinde güçlü ilişki olduğunu bulgulamıştır.

Duygusal zekanın, örgütlerin başarılı olabilmelerinde çok önemli bir yere sahip olduğundan bahsedilmektedir (Goleman, 1998; Salovey v.d. diğerleri, 1990; Weinberger, 2002; Ashforth v.d. diğerleri, 1993; Muchinsky, 2000). Ancak, verilen bu öneme rağmen, yapılan bir çok çalışma neticesinde, duygusal zekanın, bireysel performans ve örgüt performansı üzerindeki rolü tam olarak belirlenebilmiş değildir. Bu belirsizlik, örgüt çalışmalarında, duygusal zekanın bilimsel statüsünün eleştiriliyor olmasına katkı sağlamaktadır (Becker, 2003; Landy, 2005; Tae-woo-moon, 2011). Literatürde de belirtildiği gibi duygusal zekanın performans üzerindeki etkisi yadsınamayacak derecede önemlidir. Fakat bu etkinin hangi yönlü ve hangi faktörlerin etkisi altında olduğu hala alan yazınında yeterince yer verilmemiş bir konu olarak durmaktadır. Yine literatür incelendiğinde konu ile ilgili çalışmaların büyük bir çoğunluğunun Amerika ve Avrupa kökenli olduğu görülmekte ve Türkiye'de konu ile ilgili nadir olarak çalışmalara rastlanmaktadır. Bu çalışma ile birlikte aşağıdaki belirtilen katkılar sağlanmaya çalışılacaktır.

(1) Literatürde sözü edilen duygusal zeka ve örgüt performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesinde duygusal zekanın, performans üzerindeki rolünün belirsizliğine katkı sağlamak (2) Bugüne kadar yapılan çalışmaların büyük bir çoğunluğunun gelişmiş ülkelerde yapılması ve bir gelişmekte olan Türkiye bağlamında konunun henüz ele alınmamış olması nedeniyle bu çalışmayla birlikte önemli bir katkı sağlanacaktır. (3) Genellikle çalışmaların alt düzey çalışanlar üzerinde yapıldığı gözlenmekte, bu çalışmayla birlikte yönetici örnekleminde birlikte bu çalışma farklı bir perspektiften konuyu ele alarak açıklamalar yapmaya çalışacaktır.

Bu katkılarına rağmen çalışma çeşitli sınırlılıklarda taşımaktadır. Çalışmanın sınırlılıkları şu şekildedir; Çalışmanın en önemli sınırlılığı örneklemin büyüklüğüdür. Çalışmaya başlanırken tüm Akdeniz Bölgesinde ki otel işletmeleri olarak yola çıkılmış fakat çeşitli sebepler nedeniyle sadece bölgeden Antalya ili seçilmiştir. Diğer bir sınırlılık ise sadece beş yıldızlı otel yöneticileri çalışma örneklemine dahil edilmiştir.

II. İZLENEN YÖNTEM VE ARAŞTIRMA SORULARI

Çalışmada Goleman'ın duygusal zeka ölçeğinden hareket edilmiştir. Çalışmada duygusal zeka boyutunu ölçebilmek için Goleman, Boyatzis ve McKee'in 2 genel boyut, 4 alt küme ve 18 yetkinlik sınıflamasından oluşan sosyo-duygusal yetkinlik modelini kullanmaktadır. Bu çalışmanın örneklemini Antalya ilindeki beş yıldızlı otel yöneticileri oluşturmaktadır. Çalışmada yüz yüze anket yöntemi kullanılarak toplam 182 yöneticiye ulaşılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 17.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Veriler değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup arasındaki farkı t-testi, ikiden fazla grup durumunda parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) Anova testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Tukey Post Hoc ve LSD Post Hoc testi kullanılmıştır.

II.1. Çalışmanın araştırma soruları;

H1: Yöneticilerin duygusal zeka düzeyleri ve performans algıları arasında olumlu bir ilişki vardır.

H1a: Duygusal farkındalığın performans algısı üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır

H1b: Duygularını yönlendirebilmesinin performans algısı üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır

H1c: Motivasyon düzeylerinin performans algısı üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır

H1d: Empati yeteneklerinin performans algısı üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır

H1e: Sosyal beceri yetilerinin performans algısı üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır

III. BULGULAR, ULAŞILAN SONUÇLAR VE ÖNERİLER

III.1. Çalışanların Duygusal Zeka Düzeyleri ile İş Tatmini, İş Performans Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi

Duygusal zekanın tüm boyutları ile iş performansı arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ($p=0,000<0,05$). Buna göre duygusal zeka boyutlarına ilişkin skorlar arttıkça iş performansı artmaktadır.

III.2. Regresyon Analizleri Sonuçları

III.2.1 Duygusal Zeka ve Performans İlişkisi

Duygusal farkındalık, duyguları yönlendirilmesi, motivasyon, empati, sosyal beceriler ile iş performansı arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=8,827$; $p=0,000<0,05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak duygusal farkındalık, duyguları yönlendirilmesi, motivasyon, empati, sosyal beceriler değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,181$). Çalışanların duygusal farkındalık düzeyi iş performansı düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,325$). Çalışanların duyguları yönlendirilmesi düzeyi iş performansı düzeyini etkilememektedir ($p=0,599>0,05$). Çalışanların motivasyon düzeyi iş performansı düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,235$). Çalışanların empati düzeyi iş performansı düzeyini etkilememektedir ($p=0,351>0,05$). Çalışanların sosyal beceriler düzeyi iş performansı düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,192$).

H1a ve H1e hipotezleri kabul edilirken, H1b, H1c ve H1d hipotezleri reddedilmiştir.

III.2.2 Demografik Değişkenler ve Duygusal Zeka İlişkisi

Yapılan analiz sonuçlarına göre duygusal zeka ile cinsiyet arasında herhangi bir anlamlı ilişki bulunamamıştır. Yaş değişkeni ile duygusal zekanın tüm boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur, yaş puanları arttıkça, duygusal zeka düzeylerinin de artmakta olduğu tespit edilmiştir. Yine duygusal zeka ile medeni durum arasında sadece duygusal zekanın duygusal farkındalık boyutunda anlamlı ve pozitif bir ilişki ortaya çıkmıştır. Eğitim düzeyi ile duygusal zeka boyutları arasındaki analiz sonuçları anlamlı çıkmış ve eğitim düzeyinin artışının duygusal zekayı arttırdığı görülmektedir. Bulunduğu firmada çalışma süresi ile duygusal zeka arasındaki analiz sonuçları da anlamlı ve pozitif çıkmıştır, çalışma yılı artışı, duygusal zeka puanlarının artışına neden olduğunu göstermektedir.

IV. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Duygusal zekanın çalışanların performanslarına dolaylı veya dolaysız etkileri olduğu yönünde bir çok araştırma bulunmaktadır. Dolayısıyla, istihdam sürecinde duygusal zeka ölçekleri de kullanılmalı, duygusal zekası yüksek olan çalışanların işletmeye kazandırılması için çaba harcanmalıdır.

Mevcut çalışma sonuçları birçok boyutta literatürü desteklerken, bazı boyutlarda farklılıklarda ortaya çıkmıştır. Bu farklılıkların bağlamsal ve kültürel olduğu söylenebilir. Çalışanların duygusal farkındalık düzeyi ve çalışanların sosyal beceriler düzeyi boyutlarında araştırma literatürünü destekler nitelikte sonuçlar çıkmış ve duygusal zekanın bu boyutları arttıkça performansında artacağı ortaya çıkmıştır. Çalışmanın ilginç bulgularından bir tanesi motivasyon düzeyiyle performans arasındaki ilişkinin ters olarak ortaya çıkmasıdır. Ayrıca, mevcut çalışma henüz tamamlanmamış ve devam eden bir çalışmadır. Çalışmanın devam eden bölümlerinde bu çıktıların yorumları daha kolaylıkla yapılabilecektir. Duygusal zekanın performans üzerindeki etkisi tartışma götürmeyecek bir boyuttur. Bu kadar önemli olan bir konunun Türkiye bağlamında daha geniş örneklemlerle ve birçok farklı sektörde yapılacak çalışmalarla desteklenmesi