

MAKALE

Doi: [10.5281/zenodo.4600701](https://doi.org/10.5281/zenodo.4600701).

DUYGUSAL ZEKANIN İNOVASYON YÖNETİMİ VE PERFORMANS İLE İLİŞKİSİ

Mustafa NURDAG¹, Prof. Dr. Ali İhsan KARACAN²

Başvuru Tarihi:06.02.2021

Kabul Tarihi: 16.02.2021

Yayın Tarihi: 15.03.2021

ÖZET

Bugüne kadar yapılan çalışmaların çoğu, kurumsal belleğin duygusal yönünü görmezden geldi. Bu bağlamda literatürde fonksiyonel duygusal hafızanın işlevselleşme ve firma yeniliği ve performansı üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi konusunda büyük bir boşluk bulunmaktadır. Duygusal zeka, gerektiğinde ortak bilgi ve deneyimi korumaya, hatırlamaya, kullanmaya ve paylaşmaya izin verir. Bugün, hemen hemen her alanda, örgütlerin sosyal yaşamında ve küreselleşmede hızlı bir değişim olmuştur.

ANAHTAR KELİMELELER: *duygusal zeka , inovasyon yönetimi, operasyonel performans*

ABSTRACT

Most of the work done to date has ignored the emotional side of corporate memory. In this context, there is a large gap in the literature in evaluating the effects of functional emotional memory on functionalization and firm innovation and performance. Emotional intelligence allows to preserve, remember, use and share common knowledge and experience when necessary. Today, there has been a rapid change in almost every field, in the social life of organizations and in globalization.

KEYWORDS: *emotional intelligence, innovation management, operational performance*

¹Istanbul Ticaret Üniversitesi. Mustafa.Nurdag@senpilic.com.tr

²Istanbul Ticaret Üniversitesi,aihskaracan@ticaret.edu.tr, 0000-0002-4367-1088

1. Giriş

Küreselleşmeyle rekabet yoğunlaştı, teknolojide hızlı değişiklikler başladı, müşteri beklentileri ve talepleri arttı. Ancak günümüzde hızla geliştirilen dinamik dünyada teknoloji değişimini ve arttırılan rekabeti, organizasyon yapılarını, faaliyetlerini ve inovasyon bakış açılarını değiştirmiştir. Yoğun rekabet ve belirsizlik ile kuruluşların değişime uyum sağlamaları ve sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmeleri kaçınılmaz hale gelmiştir. Değişimle başa çıkmanın yolu yaratıcı düşünceler bulmak ve onları yenilikçi kılmaktır. Başka bir deyişle, günümüz örgütleri yoğun bir rekabet ortamında hayatta kalabilmek ve değişen bir ekonomik yapıda hayatta kalabilmek için yenilikçi olmak zorundadır. Kuruluşlar, yeniliğe ayak uydurmak için yeni alım yada emitasyon gibi farklı stratejilerden yararlanabilir. Ancak, kendi kuruluşlarındaki uzun vadeli stratejileri ve performansları için yenilikçi fikirler bulmalı ve uygulamalıdır. Bir anlamda, insan sermayesi hızla değişen bir iş ortamında örgütlerin başarısında önemli bir rol oynamaktadır. Tüm yenilik kaynakları yaratıcılık düşünceleridir. Bu bölgede, yenilikçi ve yaratıcı düşünceyi önemseyen yöneticilerin önemli rolleri vardır. Çünkü yaratıcılığı ve yeniliği teşvik etmenin, sürdürülebilir kılmanın ve yenilikçi bir organizasyonel iklim yaratmanın temel sorumluluğu yöneticilere aittir.

Yöneticilerin kuruluşun başarısındaki temel davranışları; Rol modelleme, entelektüel teşvik, bilgi yayma, ödüllendirme, fonlama, geri bildirim, danışma ve yeniliği destekleyin. Yöneticiler bu davranışları göstermek için duygularını doğru bir şekilde yönetmelidir. Bir anlamda yöneticiler, organizasyon içindeki yaratıcı ve yenilikçi davranışları desteklemek için duygusal zekaya ihtiyaç duyarlar. Duygusal zeka becerileri yöneticilerin inovasyonu destekleyen davranışlarının kökenidir. İnovasyonun başlangıcı yaratıcılıktır ve yenilikçi inovatif düşünceler teşvik ettiren ve destekleyen bir konu olmasına rağmen, inovasyon ve yaratıcı olma süreci firmalarda duygusallık ifade edici, hatta zorlu bir süreçtir ve bu süreçte yenilikçi davranışlarda bulunanların baskısıdır. Bundan dolayı, organizasyonda inovasyonun yarattığı kaygı ve belirsizlikle başa çıkmanın en önemli temeli, yöneticinin duygusal zekasının yeteneğidir. Duygusal zekasındaki yeteneği sayesinde duyguları kontrol edebilen yönetici, inovasyon sürecinin riski ve baskısıyla başa çıkıyor, başarısız olmaktan korkmuyor, personelin yaratıcılık yeteneği ortaya koyuyor ve inovasyonun bir kurumsal kültür elemanı olduğunu gösteriyor. Bunun yetenekleri ile yaratıcı fikirler yeniliğe dönüştürebilir. Değişmek çalışanlarda güvensizlik, memnuniyetsizlik gibi hisler oluşturur. Bu memnuniyetsizlik, çalışanlar üzerinde psikolojik ve fizyolojik baskı yaratır ve örgütsel başarı azalır. Yöneticiler duygusal zekası sayesinde bu negatif etkinin üstesinden gelirken streslerini doğru bir şekilde yönetir ve çalışanlarıyla empati kurarlar.

Bireysel inovasyon açısından yöneticinin sürece katkısı, inovasyon üzerine yapılan çalışmalarda bugüne kadar ele alınmamıştır. Bu çalışmanın amacı, yöneticinin duygusal zeka yeteneğinin başarısızlıktan vazgeçmemeyi, kararlı ve kalıcı olmayı ve değişim olduğunda kendini etkinleştirmeyi içeren inovasyon yönetimi performansı üzerindeki etkisini araştırmaktır. belirsizlik ve dürtüler üzerinde uzmanlaşmak.

2. Literatür araştırması

a. Kavram olarak yenilik

"İnovasyon" kelimesinin genellikle İngilizcedeki "inovasyon" sözcüğünün eşdeğeri olduğu görülmektedir. Türk Dil Kurumu, "inovasyon" sözcüğüne yanıt olarak "inovasyon" kelimesini önermektedir. Yenilik: "Değişen koşullara ayak uydurmak için sosyal, kültürel ve idari ortamlara yeni uygulamalar getirmek" olarak tanımlanır (<http://www.tdkterim.gov.tr>). Bugüne kadar inovasyon hakkında çokça tanımlama yapılmıştır. (Abdel - Razek ve Alsanad- 2014/49).

Düşünce kişi için farklı ve farklı yeni algılanıyorsa o zaman yenilik olarak adlandırılır (Trott, 2005: 15). Drucker'e göre; "Yeni kapasite ve kaynakların tahsisi sonucunda girişimcilik için özel bir argüman olarak görülüyor" (Drucker, 2007: 27). Jones'a (Jones, 2001: 404): Bu, hem sanayi hem de hizmet sektöründeki işletmelerde yeni ürünler geliştirmek veya üretim ve işletim sistemlerinde iyileştirmeler sağlamak anlamına gelir. Certoya göre, inovasyon hizmet ve üretim sektöründe yeni yöntemler kullanmak ve çalışma şartları için yeni yöntemlerle geliştirmektir (Certo, 2000: 519).

Buckler'e gör inovasyon "kurum kültürüne değer yaratarak ve örgütsel kültüre odaklanarak çevredeki değişikliklere uyum sağlayabilmek" olarak tanımlanmaktadır (Ahmed, 1998: 30-31). Resmi olarak yaratıcılıkla eşanlamı olarak kabul edilen yenilik düşüncesi, teknolojik veya bilimsel bilgiler ile yeni ürünler, süreçler, bilgiler, hizmetler veya fikirler oluşturma ve uygulama sürecidir. Ancak bugün iki kavram arasındaki ayrım vurgulanmaktadır. Yaratıcılık yeni bir ürün düşünür ve yenilik yeni bir ürün yaratır.

İnovasyon sadece bir süreç olarak düşünülemez, ancak ilgili aşamalardan oluşan süreçlerin toplamıdır gibi düşünülebilir. Bu bağlamda, inovasyon bir safha olarak değerlendirildiğinde, teknik icatların ve ticari kullanım kavramlarının entegrasyonu ile teorik bir algı oluşturulur. İnovasyonun başlangıç noktası, yeni fikirlerin algılanma şeklidir. Yeni bir fikir sadece inovasyon değil, sadece bir kavram ya da bir düşünce ya da düşünce topluluğudur. Akılcı bir düşünce grubunu bir hizmete veya ürüne dönüştürmek bir icattır. Bunun boyunca oluşan icat, teknoloji ve bilimi tanıtarak şirket verimini artıracak yeni mamul veya hizmete dönüştürülür. Sonraki faaliyetler ticari kullanımı içerir. Temsil eden sürecin bütünlüğü yeniliği temsil eder. Yenilik, teknoloji ve fikir üretme süreci yönetimi olarak tanımlanır. İnovasyon yönetiminde; Pazardaki karlılığın , büyümenin temelini oluşturan yaratıcı fikirler, güçlü rekabet avantajı olan bir uygulama süreci olarak ifade edilebilir. Değer zincirindeki parça olarak süreçler, ürünlerle ve hizmetler ilgili icatların inovasyon yönetimi ile ortaya çıkışı; başarılı inovasyonun en temel kilit noktalardan birini oluşturur (Maital / Seshadri, 2007- 29).

Yenilik yönetimi, kurum içinde bilinçli yaklaşımlarla yeniden yapılanma ve değişim gerektiren bir alan olarak değerlendirmektedir. Buna göre , fırsatları devamlı yeniden değerlendirmenin, kriterlerini tanımlamanın, kuruluşun stratejik yönetime uygunluğunu belirleme, fırsatları araştırma ve kurumsal hedeflere odaklanmanın önemi vurgulanmaktadır (Avrupa Komisyonu, 2004: 25-26).

İnovasyon yönetimi tek parça olarak ele alındığında, normatif, stratejik ve operasyonel özellikler içerdiği görülmektedir. Stratejik yeniliğin yönetimi ; İnovasyonun başlangıcı, inovasyon stratejisinin seçimi ve hedeflerinin belirlenmesini ortaya koyar. Normatif inovasyon yönetimi, inovasyonu destekleyen bir kültür ve organizasyon yapısının kurulmasına dayanır.

Fakat; Operasyonel inovasyon yönetimi ile birlikte; zayıf yönlerin tanımlanması, yenilik için proje yönetimini kontrol ve organizasyonu, araçların ve yöntem seçimini ve stratejik konumlandırılması, ayrıca taraflar arasındaki koordinasyon ve iletişimin peşinen seçilen yöntemlerinin etkinliğini kontrol etmek (Bullinger, 2008: 27)). İnovasyon yönetimi; İnovasyon sürecinin yönetimi ve sonuçların kurum içinde uygulanması ile ilgili faaliyetleri kapsar. İnovasyon yönetimi riskli ve maliyetli bir süreç içerir. Yeni ürünlere yönelik yetersiz talep nedeniyle, başarısızlık olasılığı her zaman mevcuttur, ancak artan pazar payı ve oyuncu çeşitliliği rekabetçi özellikleri vurgulayabilir. Rekabet ortamında hedeflenen inovasyon noktalarına ulaşmak için; bir anlamda yenilik sürecinin etkinliğine bağlıdır (Kay-2003-102 / 104). Genel olarak inovasyon yönetimi aşamalarında; Yeni fikirlerin üretilmesi ve sıralanması aşamasını takiben, pazarlama faaliyetleri yoluyla fikrin hızlı bir şekilde başlatılmasıyla sona erer (Maxwell 2009/21).

Ancak literatürde inovasyon yönetimi sürecinin aşamalarına ilişkin farklı görüşler bulunmaktadır. İki aşamadan oluştuğunu iddia eden bilim adamları olsa da dört veya beş aşamalı modeller de var. Whisler ve Becker, inovasyon sürecinin dört temel aşamadan oluştuğunu öngörmüşlerdir.

Bu aşamalar (Eryılmaz- 2005/82) resmen örgüt üyeleri ile kavramsal fikri hakkında bilgilendirmek ve son olarak fikri benimsemek veya reddetmek, bir kavram haline gelişmekte olan fikir oluşturan tetikleyici unsurların gerçeğe dönüşmesi. Zaltman ise inovasyon sürecini iki aşamada özetledi. farkındalık, tutum geliştirme ve karar verme: İlk aşamada, "başlatma" aşaması üç aşamadan oluşmaktadır. Öncelikle kurumsal yapı, yenilikler ve faydalar hakkında bilgi edinilir. İlk aşamada öngörülen yeni çözümler kabul edilir veya reddedilir. İkinci ve son aşama "uygulama / gerçekleştirme" aşamasıdır. Deneme aşamasında başlatılan yenilikler yapılabilir, olumlu sonuçlar elde edilirse ve yenilik süreci hedefine ulaşırsa sürekli ve rutin uygulamalara dönüştürülür (Uzkurt, 2008: 105).Pierce ve Delbecq süreci üç aşamada kurdular: evlat edinme-uygulama, kaynak aktarımı ve uygulama sürekliliği. Evlat edinme-uygulama yeni fikirlerin ortaya çıkmasıdır; Kaynakların transferi daha sonra karar verme makamları tarafından gerçekleştirilir. Üçüncü ve son aşamada amaç, inovasyonu kurumda sürekli bir tutum olarak uygulamaya başlamaktır (Eryılmaz, 2005: 82).

İnovasyon süreci üzerine çalışmaları olan bir başka bilimci Basadur, süreci dört başlık altında şekillendirdi: Üretim, kavramsallaştırma, uygulama ve optimizasyon. Üretim aşaması iki adımdan oluşur: problem tespiti ve ilişkili vaka bulma. Kavramsallaştırma aşamasında tanımlanan sorun ayrıntılı olarak açıklanmakta ve yeni düşünceler ortaya çıkmaktadır. Optimizasyon aşaması iki adımdan oluşur: düşünme gelişimi ve bir eylem planı hazırlama. Basadur tarafından tasarlanan model için son bitiş adımı diğerleri gibi çalışmada olduğu gibi kabul ve uygulama olarak tasarlanmıştır (Yahyagil-2001/ 13). Araştırmada yenilik süreci çok çeşitli bir yapı olarak kabul edilmiştir.

Rogers, Örgütlerde yenilik süreci Zaltman yenilik işlemine benzer iki aşamada, başlatma (evlat edinme / kabulü) ve uygulama oluşur. Bireyler yenilikleri uygularken ve başlatırken çeşitli davranışlar sergilerler. Duygusal zeka becerilerini Bu davranışları yönlendirir. Rogers'ın beş aşamalı inovasyon süreci modeli; başlangıç aşaması; Gündem belirleme ve uyarılma ve uygulama, yeniden yapılandırma / tanımlama, açıklama ve rutin aşamalar gibi bireyler tarafından gerçekleştirilen bir grup davranışını öngörür..

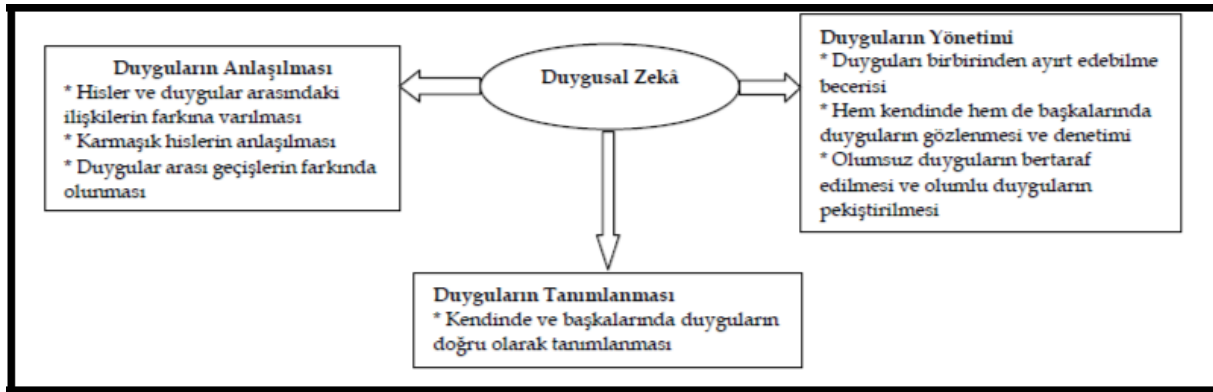
b. Duygusal Zekâ

Dünya çapında değişen organizasyonda hayatta kalmak için yeni yönetim teknikleri ve baskın liderlere ihtiyaç var. Hizmet üreten ve sağlayan kişi için düşünülünce, bu önemi daha iyi anlaşılacaktır. İnsan kaynakları, bilgili sürekli öğrenme ve farklı koşullara adapte gibi kurumlar sürece kendilerini geliştirebilir. Tek başına yüksek bilişsel zeka, insanlar için başarı göstergesi değildir. Temel olarak duygusal zeka ; duygusal ve bilişsel sistemlerin etkili kombinasyonudur. İnsan beyninde çalışmalar, zeka sadece bilişsel değil, aynı zamanda insanın duygusal zekaya sahip olduğunu da gösterir. Bu duygusal merkez ile zihin merkezi arasındaki etkileşimden kaynaklanmaktadır. Bunun becerileri yaratıldıkça etkileşim daha da güçlendi. Beyinde hücreler, zeka ve duygu arasında etkileşim oluşturan dallar oluşturur. Merkezler geliştirilmeli ve bunun için istihbarat noktaları arasında güçlü bir ilişki hissetmelidirler (Ziaadd ve Makiaba, 2013: 238).

Duygusal zeka: empati kurma, değerlendirme ,algılama, vede ifade etme becerisi; Duygusal ve duygusal bilgileri anlama yeteneği, zihinsel ve duygusal gelişimi iyileştirmek için duyguları düzenleme yeteneği. Ayrıca son zamanlarda duygusal zekanın en geniş tanımı; Duyguları yönetme, anlama ve açıklama, kullanma, bağlantı kurma, tanıma, hatırlama, açıklama, açıklama, onlardan öğrenme, kapasite, yetenek veya potansiyel5).

Duygusal zekada, bireyin kendi düşünce ve duygularını başkalarından ve kendisinden takip etme, bu duygu ve düşünceleri ayırt etme ve daha düşük bir sosyal zeka biçimi olarak tanımlanan bilgiyi kullanma becerisiyle ilişkilidir. düşünceler ve fiziksel davranışlar kazandı. Thorndike yarattığı sosyal zeka kavramı York Üniversitesi John D. Mayer ve Peter Salovey (: 201 Mayer ve Salovey, 1995) tarafından sunulan duygusal zeka kavramının temel olarak görünmektedir. Buna ek olarak, Mayer bireyler (: 268 Mayer, Caruso ve Salovey, 2000) performansını belirlemede, ölçme yetkileri en iyi yöntem olarak önemli bir yer kabul edilen duygusal zeka, yerleştirir..

Mayer ve Salovey yanlış tanımını olmaz istihbarat biçimi olarak açıklayan duygusal zeka savundu ve onların tanımı Gardner'ın kişisel istihbarat benzer olduğunu. Buna ek olarak, araştırmacılar zihinsel davranıştır duygusal zeka, entelektüel bireyi yardımcı olur ve dolayısıyla zekanın bir formu (: 434 Mayer ve Salovey, 1993) olarak duygusal zeka tanımlar savunuyorlar. Bu tanımda bakıldığında, duygusal zeka, bilişsel zeka farklı tanımlanır anlaşılmaktadır, bu nedenle duygusal zeka yeni bir aşamaya alternatif istihbarat ve sosyal zeka teorilerini sürer. Bu Mayer ve Salovey bilişsel ve duygusal zeka sistemleri (: 201 Mayer ve Salovey, 1990) etkili bir kombinasyonu ile duygusal zeka ilişkilendirmek neden olur. Mayer ve Salovey'in duygusal zeka tanımları Şekil 1'de ayrıntılı olarak açıklanmıştır.



Aslında, duygusal zekanın araştırmacılar tarafından farklı ifadelerle tanımlanır. Sorunlara rağmen, Goleman'ın duygusal zekasının tanımı, karşılaştığımız sorunların yolumuza devam etmesi, hayatlarımızı yönlendirmesi, empati kurması, kendini harekete geçirmesi ve ruh halini düzenlemesinden kaynaklanan olumsuz faktörlere izin vermez (Goleman, 2003: 50). Goleman'a paralel olarak Bar-On'a göre : Kişisel, duygusal ve sosyal beceri endeksidir duygusal zeka, bireyin dış uyaranlarla başa çıkmasına yardımcı olacak bir beceri endeksidir (Bar-On-1997/ 32). Tüm bu tanımlara dayanarak, duygusal zeka kavramını kendi bilgisi olarak tanımlayabilir, dış faktörleri gözlemleyebilir, diğer kişiyle empati kurabilir, hedefine zorlanmadan ulaşmaya çalışabilir, onlara olumlu bakabilir ve duygularını etkili bir şekilde kullanabiliriz. kişisel ve sosyal ilişkiler. Görüldüğü gibi duygusal zeka, insan zihni ve davranışı için bir tetikleyici ve rehberdir; bizim duygusal zeka yeteneklerini yönetiminde başarılı olmayan diğer taraftan, bu istihbarat ve zeka ile kararlarımız için önleyici faktör olarak çıkıyor..

c. Duygusal Zeka ile Yeniliğin yönetimi

Yenilikçi organizasyonlar; yeniliği, değişimi, alma riskini, işbirliğini ve yaratıcılığı destekleyen kurumsal mimari. Bu mimariyi yaratmanın yolu, katılık, aşırı kural koyma, durgunluk, hantal ve bürokrasiden kurtulmaktır. Bu nedenle, yenilikçi ve inovatif kültürü olmak; Örgütsel yönetimi desteklemek, risk almak, başarısızlığı tolere etmek, örgütsel yapının katılımını ve işbirliğini sağlamak, ağa bağlı bir şekilde çalışmak, daha gayri resmi mekanizmaları kullanmak, iç ve dış sınırları kaldırmak, yenilik ve ödül için kaynakları tahsis etmek ve teşvik etmek. Sistem desteğine bağlıdır.

Kuruluş, mimari yapısını ve kültürünü tasarlamalı, uzun vadede değişime ulaşmak için inovasyonu stratejik bir hedef haline getirmeli ve rekabet gücünü korumalı ve yenilikçi fikirler dinleyerek ve üzerinde çalışarak süreçlerin geliştirilmesine izin vermelidir. ve örgüt içindeki girişimci davranışları önlemek için bürokrasiden kaçınmak. Yenilik yöneticileri tarafından nasıl algılandığı çok önemlidir. Jones'a (2001: 62-63) göre yenilik; Sadece ürün geliştirmenin değil, işletmenin de inovasyona devam edebileceği bir organizasyon yapısı getirmelidir. yenilik ve sürdürülebilirlik için yetersiz organizasyon yapısı yenilik sürdürülebilirliğini riske sokar. Bu yapıyı kuracak yöneticiler olduğunu. Yöneticileri duygusal zeka becerilerinin örgütsel başarının ön plandadır.

Bar-On'a (2000-2010) göre, duygusal zekanın içine aldığı beceriler, bireyin duygusal yönden kendini, etkin kullanımını ve duyguların yönetimini içeren beceri veya özelliklerdir. Bu teoriye göre duygusal zekaya sahip kişiler duygularının farkındadır ve kendilerine güvenirlir. Bu bireyler kendi kendilerine yeterler ve kendi kendilerini yönetirler. Anlar, ilişkiler kurar ve diğer bireylerle iyi geçinirler. Esnek bir yapıya sahiptirler. Sorunları çözebilir ve stresli olaylarla başa çıkabilirler, harikadirlir. Kolay kolay umutsuzluğa düşmezler, hayattan zevk alırlar, yaşam aktivitelerinden memnun ve mutlu olurlar (İkiz and Totan, 2012-55) Duygusal zeka, öngörülemez bazı değerli durum ve fırsatları tahmininde yol göstericidir. Yüksek duygusal zeka, yöneticilerin stres ve diğer sorunlu davranışlarla başa çıkarak düşük öfkenin üstesinden gelmesine yardımcı olur (Ziaaddini-Makiabadi, 2013/ 238).

Bar-On (2000) çok boyutlu bir sistem olarak duygusal zeka görür ve verimliliğini etkileyen yüz çevre sorunlarına bireyin yeteneği olarak tanımlar. Bar-On 15 boyutlarda bir toplam duygusal zeka kolları; Duygusal zeka eğitim ve iyileştirici programları aracılığıyla geliştirilebilir ve zaman içinde değişebilir belirtiyor. duygusal zeka kuruluşlarının hayatta kalma ve gelişme için önemli olduğunu gösterir araştırın. (Ziaaddini ve Makiabadi, 2013: 240)

Her şeyden önce yöneticiler; Duygusal öz farkındalık, saygı, kendine güven ve kendini gerçekleştirme ve becerilerdeki artışların strateji üzerinde olumlu etkileri olacağı tahmin edilmektedir. Bunun en önemli sebebi; İnovasyon yönetiminin temel unsurlarından biri olan karar alma mekanizmaları, karar alma mekanizması olan yöneticilerin kişisel becerilerinin artmasıyla işlevsel hale gelebilir. Stratejik öncelikler arasında yüksek tahminler ve yöneticilere olan güven; İnovasyon yönetimi performansındaki sonuçlardan verimliliğin artmasına katkıda bulunabilecektir.

Fırsat tanımlamak, girişimciliğin ve yeniliğin başlangıcıdır. İnovasyon, fırsatın ortaya çıkmasıyla ortaya çıkan fırsatın ortaya çıkmasıyla sonuçlanan bir fırsattır. İndirimleri belirlemenin merkezinde bireysel faktörler yer alır. Fırsat, yeni bilgiler, ana hatlar ve alternatif çözümler üretme. Yönetici stratejide sahip olduğu bilgiyi yeni bilgilerle bütünleştirir. Hırslı gibi, yeniliğin başlangıcı başka bir olasılık belirleme, gündem belirleme ve adaptasyon aşamalarını içerir. Bugüne kadar yazılan makale, başka bir kelime unutmama ünitesi girin. Bu haber gündemi belirleme ve uyarılama aşamaları tek aşamada kategori olarak değerlendirilecektir. fırsat kararlılıkla yaratıcı yenilik temelini oluşturur.

Fırsat kurumsal ve bireysel kapasitelerinin (Naktiyok- 2004/55) birleştirilerek belirlenir. Bireysel düzeyde, yenilik yaratıcı fikirler üreten çalışan ile başlar. yaratıcı fikirler oluşturulması genellikle işle ilgili problemleri (Janssen, Vliert, & West- 2004/130) karşılamak çalışanlar tarafından tetiklenir. bireysel düzeyde sorunlarını çözecek yöneticisinin kişisel becerileri, olanaklarından eşit biçimde ve yüksek olmalıdır fırsatlardan yararlanmak için gerekli tedbirleri alır. Kendini bilen ve bilen birey, sorunu lehine çevirir ve böylece fırsatları artırır (Sterrett-2000/67). Duygusal zekanın temelini oluşturan kişisel beceri ve duyguların farkında olmak fırsatlardan karşı güçlü ve zayıf yönleri (Pinos-Twigg-Parayitam & Olson, 2006/67) tanımak yöneticisi sağlar.

Örgütü hedefe yönlendirmede inovasyon yönetiminde daha aktif olan yöneticinin duygusal öz farkındalığı söylenebilir. Ancak benlik saygısı ve yöneticilerin farkındalığı baskındır; İnovasyon yönetimindeki iç ortama ek olarak, girişimsel etkiler yoluyla dış kaynaklardan bilgi verilerinin akışını artırabilir.

Fırsattan sonra ortaya çıkan yaratıcı fikir pazarlanabilir bir ürüne dönüştürülmedikçe yenilik gerçekleşmeyecektir. İnovasyonu yapılandırma aşaması, ürünün yaratılması, inovasyon sürecinin en zor ve riskli aşamasıdır. Karar vericiler değişiklik teklifinin önemini değerlendirip bir fırsat ya da tehdit olarak değerlendirdiklerinde duygusal kriterler ortaya çıkar (Huy, 1999: 330).

Yapılanma yenilik sürecinde, değişim kaçınılmaz olarak ortaya çıkan ve pek çok sorun getirecektir. değişimi yönetirken, müdür duygusal zeka ve değişimin mümkün grup (: 22 Duvar, 2007) nasıl etkilediğini iyi analiz edilmelidir.

Yenilik bir ürün yaratma süreci olarak değil, aynı zamanda değerlendirir müşteri fikirleri, müşterileri anlayan ve onların sorunlarını (: 29 DELBECQ, 1985) çözer bir süreç olarak sadece anlaşılmalıdır. Müşteri fikirlerini ve rakiplerin tehditlerini değerlendirirken yaşanacak zaman baskısı stresli bir ortam yaratır. Yöneticinin duygusal zeka yeteneği, zorlukların üstesinden gelmek için rahat bir inovasyon ortamı yaratmakla meşgul. Duygusal zeka düzeyi yüksek Yöneticisi onun kişilerarası becerileri ve sosyal bilinciyle tüketici arzu algılamaya çalışır tüketiciden fikirleri değerlendirir ve (Kouzes ve Posner-2007/45) doğabilecek ihtiyaç ve taleplerini karşılamaktadır.

İşletme yöneticilerinin duygusal zeka becerilerinin sayesinde başarılı olabilir ve geri besleme özellikle gelişmekte olan ve yeni ürün ve hizmetlerin ticarileştirilmesi açısından, yenilik sürecine önemli katkı yapar. Gelişmiş duygusal zeka becerileri ile yöneticileri stratejik yapısını oluştururken inovasyon yönetimi sürecinde dış etkenlere büyük önem beklenirken; sosyal ilişkilerin geliştirilmesi daha sağlam temeller üzerine inşa edilecek organizasyon yapısını yardımcı olur.

Yönetimin yetkinlikleriyle ilgili bir diğer önemli boyut; çekme dayanımı ve dürtü kontrolü. Stres yönetmede başarılı yönetim; Karmaşık yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesinde, sürecin kontrol edilmesinde ve gerekli stratejik önceliklerin belirlenmesinde olumlu sonuçlara ulaşılabacağına inanılmaktadır. Stres yönetiminde çalışan yöneticilerin daha duyarlı olmaları ve organizasyon şemaları ve dış bağlantılar kurmak için doğru kararlar almaları zaman alabilir.

Çalışanların yenilikçi tavırları rutin yeniliklerle güçlendirilmelidir. Örgütsel yapıların bireysel yeniliği etkilediği düşünüldüğünde, her bir bireyi kendi organizasyonlarına dahil etmeyi amaçlayan kuruluşlar için vazgeçilmezdir . Çalışanların yenilikçi tutumlarının güçlendirilmesi, inovasyonun organizasyon için bir teşvik olmasından kaynaklanmaktadır. Yenilik, yaratıcı bireylerin ve yüksek motivasyona sahip yöneticilerin çalışma becerilerinden etkilenir.

Yönetim kurumu kurulduğu için mutluluk atmosferini yansıtamaz, kuruluşundan yenilik getirmek için gerekli altyapıyı sağlayamaz. Esnek olmayan yönetici risk almaktan korkar, uzun planlar yapmaz ve kısa vadeli planları tercih eder. Yetersiz motivasyon genellikle daha fazla ayrıntıya bağlı kalır ve organizasyonun yenilik faaliyetlerini ve olumsuz etkilerini yavaşlatır (Naktiyok, 2004/177).

Önceki araştırmalar, yönetici-çalışan etkileşimi ile çalışan kişilerin yenilikçi çalışmayı destekleyen bir ortamda çalışıyormuş gibi hissettiklerini göstermiştir..

Bu nedenle, duygusal zeka becerilerini etkili ve verimli yenilik sürecini yönetmek amacıyla geliştirilmelidir. Bir başka deyişle, yenilik yönetimi sürecinin aşamaları ile duygusal zeka karşılıklı bölümlerle de. Bu durumda yöneticinin duygusal zeka becerileri arttığında yeniliği daha iyi yönettiklerini söylemek mümkün olacaktır..

d. İş Performansı Ve Duygusal Zeka

Yirmi birinci yüzyılın ekonomik ortamı küreselleşme ve serbest piyasa ile karakterizedir. Kuruluşlar hızla değişen çevresel faktörlerle ve hızla artan rekabet durumlarıyla karşı karşıyadır.138 “Kuruluşlar, belirli bir vizyon doğrultusunda ortak amaç ve hedeflere ulaşmaya çalışan ortak inanç ve değerlere sahip insanların topluluklarıdır.” Bu rekabet avantajını korumak için kuruluşun önce performansını doğru olarak belirlemesi ve mevcut performansı iyileştirmeye alışması gerekir. Hemen hemen her organizasyonun insan sermayesi ile birçok önemli hedefe ulaşmayı amaçlayan bir performans yönetim sistemi vardır. Bu hedefler arasında performansı motive etmek, insanların yeteneklerini geliştirmeye yönelik bireysel yardımlar, bir performans kültürü oluşturmak, kimi tanıtacağına karar vermek, düşük performanslı çalışanları sıralamak ve stratejiler oluşturmak yer alır.

Performansla ilgili birçok tanım yapılmıştır. Örneğin, bir tanıma göre, performans, işin başarılı bir şekilde tamamlanması ve başka bir tanım gün sonunda yapılan iş miktarı olarak tanımlanır. Başka bir tanıma göre performans, “bir işin performans düzeyi veya belirtilen koşullara göre çalışan davranışı” olarak tanımlanır. Barutçugil'e göre performans “planlanan ve nicel ya da nitel faaliyet sonucunda ne elde edileceğini belirleyen bir kavram”. Yazara göre, “Bir iş sisteminin performansı, belirli bir süre için çıktı veya işin sonucu olarak belirlenir.

Bu sonuç, iş amacının veya görevin yerine getirilme derecesi olarak algılanmalıdır. Bu durumda performans, operasyonel hedeflere ulaşmak için yapılan tüm çabaların değerlendirilmesi olarak tanımlanır. “Tanımlar farklı olsa da aynı anlama geliyor. Sonuç olarak performans, çalışanın işini tamamladığını mı yoksa doğru işi mi yaptığını ölçmek için kullanılır. Örneğin, yazım hataları nedeniyle raporlarını yeniden yazan bir sekreterin performansı düşüktür.

Sekreter raporları doğru, zamanında ve hatasız olarak yazarsa, sekreter için üstün performans seviyesinden söz edilebilir. Çalışanların arzuları, yetenekleri ve işi anlama yeteneği performansı etkiler. Çalışanlar işi yapacak ve istediklerini alabilecek kapasiteye sahip olmalıdır. “Yüksek performanslı organizasyonlar yapmanın temel koşulu, yüksek performans becerilerine, yani yetkinliğe sahip bireylerle çalışmaktır.”

Çevresel faktörlere rağmen, değişen bir dünyada rekabet avantajı elde etmeyi ve sürdürmeyi amaçlayan kuruluşların, üstün bir performans seviyesine sahip olabilmeleri için stratejik bir performans yönetim sistemine ve gerçekçi performans değerlendirme yöntemlerine sahip olmaları gerekmektedir.

e. Duygusal Zeka ve Performans İlişkisi

Çalışma hayatının kuralları değişiyor. Sadece akıllı çalışanların ve üst düzey yöneticilerin ne olduğu, eğitimlerinin ve uzmanlıklarının ne kadar iyi olduğu değil, aynı zamanda çalışanın kendisini ve meslektaşlarını yönetmede ne kadar başarılı olduğu da önemlidir. Bu kriter işe alınacak, atılacak, göz ardı edilecek ve terfi ettirilecek kişilerin seçiminde giderek daha fazla kullanılmaktadır.

Yeni kurallar, kimin iş dünyasında yıldız olma eğiliminde olduğunu ve kimin tökezlediğini tahmin etmeyi mümkün kılıyor. Ayrıca, şu anda çalıştığımız bölgeye bakılmaksızın, gelecekte hayati özelliklerimizi işgücü piyasasında pazarlanabilirlik açısından ölçüyorlar.

Bu kurallar okulda öğretilen kurallara pek benzemez. Akademik beceriler bu standartla yakından ilgili değildir. Yeni kıyaslama işimizi yapmak için yeterli entelektüel yeterliliğe ve teknik bilgiye sahip olduğumuzu varsayarak, empati, uyum ve güvenilirlik gibi inisiyatiflere ve kişisel özelliklere odaklanıyoruz..

f. Duygusal zekanın iş yaşamındaki önemi

Günümüzde insan kaynaklarına geçişin ardından, yönetim hayatında insanların önemi ve önemi ile yeni yönetim yaklaşımlarındaki farklılıkların iş hayatındaki yeri ve öneminin daha iyi anlaşıldığına şahit oluyoruz. İşe alım, kariyer geliştirme ve performans yönetimi, eğitim gibi birçok İK uygulamasında duygusal zeka özellikleri belirleyici ve önemli bir kriter olarak kullanılmaktadır..

Örneğin, iletişim, duyarlılık, inisiyatif alma, zorluklara karşı dayanıklılık, pozitif düşünme, motivasyonu sürdürme ve birço k şirket tarafından “Yetkinlik Bazlı Mülakat Teknikleri” ve “Değerlendirme Merkezi” uygulamalarında ölçülen kişiler arası ilişkilerde başarılı olma gibi yeterlilikler bir yöntem olarak tercih edilmektedir. . işe alım. . çoğu kişisel ve kişilerarası alanlarla ilgilidir. Amaç, potansiyel bir çalışanın işte elde edebileceği başarıyı tahmin etmek için bir kişinin duygusal zeka özelliklerini ölçmektir. Benzer şekilde, performans değerlendirme ve tanıtım aşamalarında, açıkça çalışanların teknik yeterlilikleri yanı sıra duygusal zeka özellikleri dikkate alınır ve yapılan kararında önemli bir rol oynamaktadır olduğu görülmektedir.

Organizasyonlar insanların kişisel etkileşimlerine ihtiyaç duyar. Bu etkileşimlerin çoğu iş performansını ve iş görevlerini etkiler. Örneğin; Duygusal zeka, müşterilere hizmet verirken, departman şefinden alırken veya rapor verirken veya meslektaşlarla toplantı yaparken ve bir etkinliği koordine ederken kişiler arası ilişkilerde önem kazanır.

Duygusal zekası yüksek çalışanlar, duygularını çevrelerine göre kontrol edebilen ve başkalarına karşı algıları çok daha etkili olan kişilerdir. İbrahim'in görüşüne göre iyimser algı ile bir satış danışmanı bir kötümser algı ile bir satış danışmanı daha başarılıdır. Bu, duygusal zeka ile doğrudan iş yürütmedir. Duygusal zeka, doğal tür iş tatmini, örgütsel sorumluluk ve kişisel ciro olarak çalışmaların sonuçlarını etkiler. Çevresel Duyguları Kontrol Etme Yeteneğini içselleştirdik, amirlerin ve çalışanların departman yöneticileri ile iyi ilişkiler kurmasını sağlayarak iş memnuniyetini artırdık. Çalışanların duygusal durumu, çalışma ortamı ve organizasyon üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.

Nitekim zararlı sosyal kararlar, iş kaybı, tatminsiz duygu, davranışsal ve fiziksel bozukluklar gibi birçok sorun küreselleşen yapıya paralel olarak yayılmaktadır. Bu olumsuz gelişmelere rağmen olumlu yapı, duygusal zekanın ortak bir payda olarak artmasını sağlar. Bir organizasyonda duygusal bir yapıya sahip olmak, iş performansını olumlu yönde etkileyecektir..

Bu bağlamda, duygusal zeka, bireylerin günlük yaşamlarının ötesindeki performansını ölçebilecek, başarılarını artıracak / azaltabilecek, yönetsel niteliklerin ölçülmesine katkıda bulunabilecek ve kuruluş içindeki iletişimi ve etkileşimi geliştirebilecek önemli bir faktör gibi görünmektedir.

Gerçekten de, ekibin performansını duygusal zekâdan etkileyen önlemlere bakıldığında, bilgiye dayalı çalışmalara dayalı analiz veya hizmetin artan değeri olumlu sonuçlar verir. İstatistiksel değerlerle temsil edilir. İşyerinde iletişimi, gerginliği ve benzer olumsuz faktörleri ortadan kaldıracak planlama ve olumlu iş önerilerine ek olarak, duyguları öğrenme ve buna göre hareket etme yeteneği yöneticilerin edinmesi gereken önemli faktörlerdir. Değişime uyum sağlamak ve kontrollü bir şekilde hareket etmek, karar verme sürecinde duygusal zeka yardımıyla kazanılan önemli faktörler olarak bilinen tutarlı faktörlerdir. Duygusal zekası yüksek çalışanların ve kuruluşların, özellikle müşteri odaklı anlayışın önemi, yayılması ve memnuniyeti açısından ölçümlerde başarılı oldukları görülmektedir.

Cooper ve Sawaf tarafından bunları başarmak için yapılan çalışmalar ve bu amaçla yarattıkları ölçüm değerleri, müşteri odaklı bir yaklaşımla performans ölçümüne ve ayrıca birçok yöneticinin çevre ve çalışanlarına katkıda bulunur. IQ, olağanüstü iş performansının belirlenmesinde duygusal zekadan sonra gelir. Dünya çapında yaklaşık beş yüz şirket, devlet kurumu ve sivil toplum kuruluşu tarafından düzinelerce farklı uzman tarafından yapılan araştırmalar benzer sonuçlara ulaşmıştır ve bulgular ikna edicidir. Bu analizlerden elde edilen tüm sonuçlar, duygusal zekanın işyerinde (neredeyse her işte) mükemmelliğe ulaşmada üstün bir rol oynadığını göstermektedir. Deneyimli ve bilgili bir yönetici olan eğitim, astları etkili bir şekilde iletmez ve motive edemez; Şirketin farklı departmanlarından iki çalışan arasındaki çatışma, şirket genelinde uzun vadeli ve çözülemez bir gerilim ve yan etki haline gelir; ekip üyelerinin zaman zaman yaşadıkları duygu patlamaları hissi; Şirket çalışanı ile uzun bir toplantıdan sonra, müşteri anlaşmazlık hissini paylaşır ve şirketten ayrılma arzusunu ifade eder.

Bu ve benzeri durumlarda başarısızlığın arkasındaki faktörleri incelediğimizde yönetici ve çalışan kişisel farklılıklara sahip değildir, olumsuz koşullar altında (stres, çatışma, kriz vb. Karşı) kendilerini ve duygularını kontrol etmez ve çalışanlara tek taraflı yaklaşır. , yöneticiler veya müşteriler. Durumuna ve ihtiyaçlarına (empatik) duyarlı olmadığını ve astları, yöneticileri, diğer çalışanları ve müşterileri ile pozitif kişilerarası ilişkiler oluşturmadığını görüyoruz. Başka bir deyişle, çalışanın duygusal zekayı etkili bir şekilde kullanmamasının büyük bir rol olduğunu söyleyebiliriz.

3. Duygusal zeka , Yenilik Yönetimi ve performans ilişkisi

Duygusal zeka kavramı, yöneticilerin hem kurum içinde hem de kuruluş içindeki beklentilerini karşılamaları için bir performans kriteri olarak kabul edilir. Çevresel faktörlerden etkilenen yöneticilerin gerginliği, duygusal algı performansı ve müşteri uyumu bu açıdan önemlidir. Bugün, yöneticilerin etkililik düzeyi kurumsal hedeflere ulaşma derecesine paraleldir. Son gelişmeler, karar verme, iletişim ve işbirliği gibi geleneksel yönetim süreçlerine (planlama, organizasyon, koordinasyon, yön ve kontrol) yeni zamanların eklenmesine yol açmıştır. Bu süreçler, organizasyonda çalışan herkesin, özellikle her seviyedeki yöneticilerin, başkalarının duygularını bilme, ifade etme ve anlama yeteneğini vurguladı (Empati). İletişim ve işbirliği becerileri yüksek olan yöneticilerin ve çalışanların örgütsel rollerini yerine getirmede daha başarılı olacakları açıktır. Bireyin iletişim ve işbirliği becerilerini, yalnızca bireyin duygularıyla ilgili değişkenleri öğrenerek ve kullanarak geliştirmek veya arttırmak mümkündür. Bireysel ve yönetsel performans için hayati olan duygusal zeka, her zaman ve her yaşta öğrenilebilen ve geliştirilebilen bir zekadır. Duygusal zekası yüksek bir bireyin olumsuz düşüncelerin olumsuz etkilerinden kurtulması ve olumlu düşüncelerini yüksek performansa dönüştürmesi ve duygusal zekası ve duygusal yönetimi için performanslarını artırması beklenir. Öz-düzenleme, zorluklar, sosyal beceriler (etki, iletişim, problem çözme ve liderlik), vicdan, güvenilirlik ve dürüstlük, şirket ortamı ve iş talepleri ile iletişim kurarak performansı etkiler.

Yenilik ve iş performansı arasındaki ilişki literatürde geniş yer bulmaktadır. İnovasyon ve iş performansı literatüründe inovasyon, iş performansını artırır (Zehir ve Özşahin-2006: 141; Erdil ve Kitapçı 2007/ 237; Hoq ve Ha 2009/ 105) ve inovasyon yeteneği önemlidir ve bu olumlu yönde ilişkilidir. (Jong ve Vermeulen 2003/ 846; Vincent vd. 2004; Ussahawanitchakit ve Cheveerug-2008; Eren vd. 2010/ 3102*3116). Karakılıç (2009/ 204) yenilikleri yakından takip edebilen kuruluşların iş performanslarını artırabileceklerini ve rekabet avantajı sağlayabileceklerini belirtmektedir. Erdil ve Kitapçı (2007: 236–237), şirketin yenilik yapma yeteneğinin iş performansının önemli bir parçası olduğunu ve bu nedenle iş inovasyonu ile iş performansı arasında pozitif bir ilişki olduğunu savunmaktadır. Bu bağlamda Özşahin ve ark. (2005: 152), Marmara bölgesindeki 52 küçük ve orta ölçekli imalat işletmesi üzerinde yaptıkları araştırmada, inovasyon kapasitesinin şirketin performansını olumlu yönde etkilediğini bulmuştur. Ağca ve Karademir (2008/224) tarafından Afyonkarahisar'da imalat sektöründe faaliyet gösteren 206 aile şirketi üzerinde yapılan araştırmada; İnovasyon boyutu ile operasyonel performans boyutları, karlılık ve verimlilik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Benzer şekilde, Erdil ve Kitapçı (2007: 242) tarafından Marmara bölgesinde imalat sektöründe faaliyet gösteren 96 firma üzerinde yapılan araştırmada; İş yeniliğinin iş performansı üzerinde önemli ve olumlu bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Toksik ve Özşahin imalat sektörü (2006/ 149), "Türkiye'nin En Büyük 500 Şirketi" araştırmasında, 73 İşletme ve inovasyon işi arasında önemli bir pozitif ilişkiyle listelenmiştir.

Erdil vd. (2004: 119), insan kaynakları uygulamalarının İstanbul'daki 156 işletme üzerindeki etkilerini incelemiş ve yeniliğin işletmenin performansı üstünde pozitif etkilediğini bulmuştur. Eren vd. (2005: 201-224); farklı illerde imalat sanayinde faaliyet gösteren firmalar üzerine yapılan çalışmada, şirketin temel fonksiyonel yeteneklerinin (üretim ve pazarlama) inovasyon ve finansal performansına etkisini araştırdılar. Araştırma sonuçlarına göre; Pozitif ve anlamlı bir ilişki işletmenin üretim kapasitesini oluşturan esneklik, kalite ve yenilik performansı arasında tespit edilmiştir. pazarlama yeteneği oluşturan değişkenler ile ilgili olarak, önemli ve pozitif bir ilişki fiyat ve pazar araştırmaları ve inovasyon performansı arasındaki belirlenmiştir. Öte yandan oteller üzerine yapılan araştırmalar, inovasyonun iş performansı üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu gösteriyor (Jong ve Vermeulen 2003- 846; Mattsson ve OrfilaSintes2009/ 380-394), ancak sayıları çok sınırlıdır.

Bu çalışmaların bulguları şu şekilde özetlenebilir: Yeni Zelanda otelleri üzerine yaptığı araştırmada otelin performansını artıran kurumsal özellikleri belirlemeye çalışmıştır. Ders çalışma; Otel yöneticileri müşteri odaklıysa ve yeniliği teşvik eden bir organizasyon kültürü oluşturuyorsa, otel performansının artırılması önerilir. Agarwal vd. (2003: 68–82) 201 uluslararası otel üzerine yaptığı çalışmalarda pazar yönelimi ile kurumsal performans arasındaki ilişkiyi inceledi. Ders çalışma; Pazar yöneliminin hem finansal olmayan (hizmet kalitesi, çalışan memnuniyeti, müşteri memnuniyeti vb.) Hem de finansal (doluluk, brüt işletme karı ve pazar payı vb.) Performansı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur.

Araştırmalar, pazar yöneliminin yeniliği teşvik etmek için çok önemli bir araç olduğunu göstermiştir. Victorino vd. (2005) iş hem tatil otel tercihlerine hizmet yenilikleri etkisini belirlemeye çalıştı. ABD'de 1000 seyahat üzerinde yapılan bir araştırmada; Hizmet yenilikleri orta ve üst sınıf otellerde kalanlar daha ekonomik otellerde kalan müşterilerin tercihlerine daha büyük bir etkiye sahip olduğu gözlenmiştir..

Çalışmada ise; Boş zaman seyahatlerinin çocuk bakımı programları ve oda içi mini mutfaklar gibi iş seyahatinde olanlara göre daha önemli yenilikçi kullanım alanları bulunduğu gözlemlenmiştir. Grawe vd. (2009: 282-300) hizmet şirketleri; Müşteri odaklılık, rekabetçi odaklanma, maliyet odaklılık, hizmet inovasyonu ve pazar performansı arasındaki ilişkiler incelenir.

Yenilik ve İngiltere'de hizmet sektöründe faaliyet gösteren şirketlerin iş performansı farklı türleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye çalıştı: Çalışma hizmet yenilik ve pazar performance.Oke arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki (564-587 2007) bulundu. 217 yönetici üzerinde araştırma; Ürün inovasyonunun finans vetelekomünikasyon sektörlerine olan etkisi ulaşım ve perakende sektörlerinden daha fazla olduğunu gösterdi. Yine araştırma, perakende ve nakliye sektörlerini destekleyen hizmet yeniliklerinden olumlu sonuçlar buldu. Öte yandan araştırmada; Radikal ve gelişmiş yeniliklerin, inovasyon performansı ile bağlantılı olduğu bulundu. Türk literatüründe inovasyonu ve iş performansını inceleyen çok sayıda çalışma var ancak bu çalışmaların genel olarak imalatçı firmalara odaklandığı görülüyor. Bunun tek istisnası Tunçbilekve Kütükız (: 18-26 2008) çalışmasıdır

Turizm sektöründe faaliyet gösteren 26 büyük şirketler üzerinde araştırmacılar tarafından yapılan bir araştırmada, bu yenilik iş performansı üzerinde önemli ve pozitif bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur.

4. Sonuç

Bu çalışmada inovasyon yönetimi ve duygusal zekanın örgütsel performans üzerindeki etkileri araştırılmış ve otomotiv sektöründen seçilen bir örneğin bulguları ortaya konmaya çalışılmıştır. Literatür taramasından sonra daha önceki çalışmalar değerlendirilmiş ve saha araştırması yapılmıştır. Bilimsel ve teknolojik gelişmelerin hızlandığı ve küresel rekabet koşullarının hüküm sürdüğü günümüz dünyasında; ekonomik, kültürel, politik, demografik vb. değişiklikler bireyleri ve toplulukları büyük ölçüde etkiler. Bu değişikliğin bir parçası olan işletmeler; Proaktif ve uyarlanabilir yaklaşımlar çevresel faktörler için stratejiler oluştururken, yarıştaki çalışanların sürdürülebilir iyileştirmelerin (bilgi, beceri ve yetenek iyileştirmeleri) performansında örgütsel etkinliğini artıracak stratejiler üretir. Nitelikli çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak için çalışma hayatının kalitesini artırmayı amaçlamaktadır. İnovasyon yönetiminin giderek daha önemli bir konu olduğu anlaşılmaktadır. Bu, kurumdaki yöneticilerin ve çalışanların çalışma hayatını olumlu yönde etkiler. Bu çalışmada faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapılmıştır.

Çalışmamızda kullanılan ölçeklerin güvenilirlik ve geçerliliğini belirlemek amacıyla Cronbach Alfa ve faktör analizi yapılmış ve sonuç olarak güvenilir ve geçerli bulunmuştur. Faktör analizinde faktörlerin geçerliliği ve tüm boyutların güvenilirliği yüksek bulunmuştur. Duygusal zeka düzeyleri ile çalışanların örgütsel performansları arasındaki ilişki araştırılmıştır.

Bulgular sonucunda, bu duygusal zeka düzeylerinin ve çalışanın kurumsal performans ve yenilik yönetiminin kurumsal performans arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu doğrulandı. Çalışmalar çalışanların duygusal zeka düzeyleri pozitif böyle iş performansı gibi bireysel sonuçları etkileyen bir faktör olarak görülmelidir tahmin var. Bu bağlamda araştırmanın temel varsayımı, duygusal zeka ve inovasyon yönetiminin organizasyonun performansı ile olumlu ve benzer ilişkilere sahip olmasıdır.

KAYNAKLAR

1. Abraham, R., Emotional Competence as Antecedent to Performance: A Contingency Framework, Genetic, Social, & General Psychology Monographs, N.Y., 2004
2. Acar, F.T., Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile İlişkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2001.
3. Akal, İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Çok Yönlü Performans Göstergeleri, Milli Produktivite Merkezi Yay., Ankara, 1992
4. Akgün, A., Kamu ve Özel Kesimde Personel Yönetimi, Siyasal Kitapevi, Ankara, 1995.
5. Arıciöğlü, A., Yönetimsel Başarının Değerlemesinde Duygusal Zekanın Kullanımı, Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Nisan 2002
6. Barutçugil, İ., Performans Yönetimi, Kariyer Yay., İstanbul, 2002.
7. Bassioni, H.A., Price, A.D.F., Hassan, T.M., "Performance Measurement in Construction" Journal of Management in Engineering, Sayı: 20, Nisan 2004.
8. Batlaş, A., http://www.baltas-baltas.com/web/makaleler/m_2.htm 16.07.2006.
9. Bingöl, D., İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Yayınları, 5. Baskı, Nisan 2003.
10. Brackett, M.A., Mayer, J.D., Warner, R.M., Emotional Intelligence and its Relation to
11. Everyday Behaviour, Personality and Individual Differences, Sayı:36, 2004.
12. Bülbüloğlu, A., Duygusal Zeka Kuramı, Yüksek Lisans Tezi, KTÜ, Temmuz 2001.
13. Canman, D., Çağdaş Personel Yönetimi, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara, 1995.
14. Cooper, R., Liderlikte Duygusal Zeka, Sistem Yay., İstanbul, 1999.
15. Cumming, E.A., An Investigation into the Relationship Between Emotional Intelligence and Workplace Performance: An Exploratory Study, Lincoln University, 2005.
16. Catt, S.E., Miller, D.S., Supervision: Working with People, Richard D. Irwin Inc., N.Y., 1991.
17. Çakar, U., Duygusal Zeka Kuramının Ortaya Çıkışı, Yüksek Lisans Tezi, 9 Eylül Üniversitesi, İzmir, 2002.
18. Dökmen, Ü., İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yay., 7. bs., İstanbul, 1998.
19. Drake, J., Performance Appraisal One More Time, Doktora Tezi, 1998.
20. Fındıkçı, İ., İnsan Kaynakları Yönetimi, 2. bs., İstanbul 2000.
21. Gautreau, A., Kleiner, B., Recent Trends in Performance Measurement Systems – The Balanced Scorecard Approach, Management Research News, Sayı:24, No3 – 4, 2001.
22. Goleman, D., Duygusal Yeterlilik, Executive Excellence Dergisi, Şubat 2002. - Duygusal Zeka Neden IQ' dan Neden Önemlidir?, Varlık Yayınları, İstanbul, 2005.

23. Harbour, J.L., The Basic of Performance Measurement, Productivity, Doktora Tezi, USA, 1997.
24. <http://www.kariyer.com/CN/ContentBody.asp?BodyID=496> adlı internet adresinden 19.09.2005 tarihinde alınmıştır.
25. Jordan, P.J., Ashkanasy, N.M., Hartel, C.E.J., Hooper, G.S., Workgroup Emotional Intelligence Scale Development And Relationship To Team Process
26. Effectiveness And Goal Focus”, Human Resource Management Review, Sayı: 12, 2002.
27. Kao, C., Hung, H., Management Performance : An Emprical Study of the Manufacturing Companies in Taiwan, Article in Press www.sciencedirect.com , 2005.
28. Kaplan R.S., Norton D.P. The Balance Scorecards: Measures That Drive Performance, Harvard Business Review, Eylül, 1992.
29. Kaynak, T., İnsan Kaynakları Yönetimi , İ.Ü. İşletme Fak. İ.K.Y. Ana Bilim Dalı, 2. basım., İstanbul, 2000.
30. Kline, P., Intelligence: The Psychometric View, Routledge, NY, 1991.Kirby, S.L., Last Version of Mind, The Journal of Social Psychology, Nisan 2002.
31. Koçel, T., İşletme Yöneticiliği, Beta Yay., İstanbul, 2003.
32. Lam, L.T., Kirby, S.L., Is Emotional Intelligence an Advantage?An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance , The Journal of Social Psychology, 2002.
33. Latham, G.P., Almost, J., Mann, S., Moore, C., New Developments in Performance Management, Organizational Dynamics, Sayı: 34, No.1, 2005.
34. Law , K.S., Wong, C., Song, L.J., The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and its Potential Utility for Management Studies, Journal of Applied Psychology, Sayı: 89, No. 3, 2000.
35. Lawler, E., Reward Practices and Performance Management System Effectiveness, Organizational Dynamics, Sayı: 32, 2003.
36. Liper, M.G., Salterio, S.E., The Balanced Scorecard: Judgemental Effects Of Unique Performance Measures, The Accounting Review,Sayı: 75 No.3, Temmuz 2000.
37. Lohman, C., Fortuin, L., Wouters, M., Designing A Performance Measurement System: A Case Study, European Journal Of Operational Research, Sayı:156, 2004.
38. Lyons, J.B., Schneider , T.R., The Influence of Emotional Intelligence on Performance, Personality and Individual Differences, Basım(12 Mayıs 2004); Düzeltilmiş Basım (9 Şubat 2005); Kabul (22 Şubat 2005)
39. MacCann, C., Matthews,G., Zeidner, M.,Roberts , R.D.,”Psychological Assessment Of Emotional Intelligence: A Review Of Self-Report And Performance-Based Testing,”The International Journal of Organizational Analysis, Sayı:11,No.2, 2003.
40. Mayer, J.D., A Field Guide To Emotional Intelligence, Chapter 1, Cambridge University Press, Aralık,1999.
41. Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R., Sitarenios, G., Emotional Intelligence as a Standart Intelligence, Emotion ,Sayı:1, 2001.

42. Models of Emotional Intelligence, Chapter 18, In R. Sternberg, Handbook Of Intelligence. Cambridge University Press , Cambridge, UK, 2000.
43. Morisawa, T., Building Performance Measurement Systems With the Balanced Scorecard Approach, Nomura Research Institute, No.45, Nisan 2002.
44. Mumcuoğlu, Ö.,Bar-On Duygusal Zeka Testi'nin Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenilirlik ve Geçerlik Çalışması, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Ekim 2002.
45. Murphy, K.R., Cleveland, J.N., Understanding Performance Appraisal, SAGE Publications, USA, 1995.
46. Newsome, S., Day, A.L., Catano, V.M., Assessing The Predictive Validity of Emotional Intelligence, Personality And Individual Difference, Sayı:29, 2000.
47. Nilsson, F., Kald, M., Recent Advances in Performance Management: The Nordic Case, European Management Journal, Sayı: 20, No. 3, 2002.
48. Oatley, K.,Jenkins, J.M.,Understanding Emotions,Cambridge,Blackwell Pub., 1996.
49. Palmer, M.,Performans Değerlendirmeleri,Kişisel Gelişim&Yönetim Dizisi,Ekim 1994.
50. Petrides , K. V. , Furnham, A., Estimates of Emotional and Psychometric Intelligence: Evidence for Gender– Based Stereotypes, The Journal of Social Psychology, Ağustos, 2004.
51. Refereed Track, On The Role Of Emotional Intelligence In Organizations , Organizational Systems Research Association Conference 2002 St. Louis, MO
52. Salovey, P., Caruso, D. Beyond Intelligence, Cambridge University Press, UK, 2000.
53. Saraoğlu, Ş.,İşletme Yönetiminde İnsan Kaynaklarının Duygusal ve Zihinsel Becerilerinin Yönetim Başarısına Etkisi ve Bir Uygulama,Doktora Tezi, Ağustos 2001.
54. Shaout, A., Al-Shammari, M., “Fuzzy Logic Modeling For Performance Appraisal Systems A Framework For Emprical Evaluation, Expert Systems With Applications”, 1998.
55. Shelly, Y.S., Brown, L., A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections, Research Branch Correctional Service of Canada, Mart 2004.
56. Stein, S.J., Book, H.E., Duygusal Zeka ve Başarının Sırrı , Özgür Yayınları,Ekim 2003.
57. Valerie, S., Practical Performance Appraisal, Gower Publishing Company Limited, England, 1987.
58. Wong, C., Law, K.S., The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study, The Leadership Quarterly, Sayı:13, 2002.