

Hizmet İşletmelerinde Performans Algısının Ölçümü: Kapadokya Bölgesi Örneği

Measurement of Performance Signal in Service Operations: Cappadocia Region Example

Nurten ÖRGÜN

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İşletme Bölümü
Nevşehir, Türkiye
orcid.org/0000-0002-6563-9716
nurtenorgun@gmail.com

Ahmet TANÇ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İşletme Bölümü
Nevşehir, Türkiye
orcid.org/0000-0002-4119-8207
ahmettanc@gmail.com

Şükran GÜNGÖR TANÇ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İşletme Bölümü
Nevşehir, Türkiye
orcid.org/0000-0002-0675-2479
sukrangungortanc@gmail.com

Özet

Günümüzde yoğun rekabet şartlarında faaliyet gösteren işletmelerin performans analizi yapmaları büyük önem taşımaktadır. Performans analizleri genellikle periyodik dönemler halinde yapılmaktadır. Buna ek olarak bazı durumlarda performans algısında ki değişikliklerle performans analizi yapılabilmektedir. İşletmelerde ki performans analizinin amacı diğer tüm ticari işletmeler de olduğu gibi otel ve restoran işletmelerinin karlılık düzeyini yükseltmektir. Bu nedenle işletmeler için olağan ve olan dışı yapılan performans analizleri ve performans algısı büyük önem taşımaktadır. Bu çalışmada Türkiye'de turizm yoğun olarak bulunduğu Nevşehir ilinde faaliyet gösteren otel ve restoran işletmelerinde ki üst düzey çalışanlara anket uygulanmıştır. Katılımcılara, anket formunda performansı etkileyen yenilik, süreklilik ve esneklik ile ilgili sorular yöneltilmiştir. Cevapları analiz etmek için parametrik testlerden "t" testi ve ANOVA testi kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinde ki yöneticilerin demografik özelliklerine göre işletme performansı algılarında farklılık olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Performans, Performans Algısı, Yenilik, Süreklilik, Esneklik

Abstract

Today, performance analysis of companies operating under intense competition conditions is very important. Performance analyzes are usually carried out periodically, and in some cases performance analysis can be performed depending on performance perception. The main purpose of working in this context is to measure performance perceptions of hotel and restaurant businesses. The study, which operates in Turkey's Cappadocia region as a busy tourist hotel which is built on and senior employees in the restaurant business. Participants were directed to expressing perceptions of innovation, continuity, and flexibility that affect performance. The "t" test and the ANOVA test were used to analyze the answers. According to the results of the analysis, it was determined that there is a difference in the perception of the management performance according to the demographic characteristics of the managers operating in the accommodation and catering businesses.

Keywords: Performance, Perception of Performance, Innovation, Maintain, Flexibility