



İşletme Araştırmaları Dergisi
Journal of Business Research-Turk
 10/3 (2018) 194-209

Journal Of
Business Research
Turk
 www.isarder.org

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

1. GİRİŞ

Değişen toplum ve küreselleşen dünya ile birlikte işletmelerin pazar payları büyümüştür. Pazar payı büyüyen işletmeler kendilerini rekabetçi faaliyetlerin içinde bulmuşlardır. Rekabetle baş edebilmek için ise işletmenin performansının ölçülmesi ve buna bağlı olarak da yapılması gereken değişikliklerin belirlenmesi gerekmektedir. Fakat söz konusu değişikliklerin yapılabilmesi için işletmede görev yapan üst düzey yöneticilerin işletme performansıyla ilgili performans algılarının takibini yapmaları gerekmektedir. Bu gereklilik işletmede var olan performans değişikliklerini belirlemek için performans ölçümünün ilk adımı sayılabilir. Ancak söz konusu bu durumun gerçekleşmesi iyi tasarlanmış bir performans ölçüm sistemiyle mümkün olabilir. (Karaman, 2009). Bu nedenle işletmeler, iyi tasarlanmış bir performans ölçüm sistemi kullanarak performans algısını hatasız ölçmelidir.

Performans, işletmenin ulaşmaya çalıştığı hedefler ve gerçekleştirilmek istediği durumları ifade etmektedir. İşletme performansı, işletmenin ileride nerede, hangi konumda ve hangi büyüklükte olmak istediğini belirtmektedir (Arslantürk, 2009). Bu bağlamda performansı, bireyler ve şirketlerin hedeflerine ulaşma düzeyinin bir ölçümü (Erdoğan ve Yıldırım, 2015) olarak tanımlamak mümkündür. Hedeflere ulaşma düzeyini belirlemek için performans analizi yapılmaktadır. Performans analizi ile işletmenin potansiyel gelişme kapasitesi ile ilgili bilgiler elde edilerek örgütün gelişmesine yönelik planlamalar yapılmaktadır (Ege ve Şener, 2013). Bu nedenle asıl görevi işletmenin performansını arttırmak olan yönetici (Taşbaşı, 2013) çevresinde gelişen her türlü faaliyette dikkatli olmalıdır. İşletme performansına yönelik algısını esnek, sürekli ve yenilikçi bir anlayış içerisinde değerlendirmelidir.

2. PERFORMANS KAVRAMININ TANIMI

Performans Türk Dil Kurumun Çevrim içi sözlüğüne göre "başarım" anlamına gelmektedir. Bir başka ifadeyle kişinin yapabileceği en iyi derece, herhangi bir eseri, oyunu, işi vb.ni ortaya koyarken gösterilen başarı olarak ifade edilmiştir (TDK, <http://www.tdk.org.tr> 16.12.2017). Sosyal bilimlerde ise performans kavramı daha çok işletme faaliyetleri ile ilişkilendirilmektedir. Bu yönden bakıldığında performans, işletmenin ulaşmaya çalıştığı hedefler ve gerçekleştirilmek istediği durumlar ifade etmektedir. İşletme performansı, işletmenin ileride nerede, hangi konumda ve hangi

büyükte olmak istediği belirtmektedir (Arslantürk, 2009). Bu bağlamda performansı, bireyler ve şirketlerin hedeflerine ulaşma düzeyinin bir ölçümü (Erdoğan ve Yıldırım, 2015) olarak tanımlamak mümkündür.

Performans genel anlamda üretim ile ilişkili kullanılmaktadır. Bu bağlamda performans ölçümü belirli bir süre içerisinde üretilmesi hedeflenen mal ve hizmetin ne kadarının üretilip üretilmediğini tespit etmektedir. Ayrıca performans ölçümü, işletmenin belirlemiş olduğu amaçlarına ulaşma düzeyini belirlemek için (Taşbaşı, 2013) yapılan her türlü iş ve işlemi içermektedir. Bunun yanı sıra performansı işgörenin motivasyonu ile yeteneğinin arasındaki ilişki de etkilemektedir. Ayrıca performans işlevine göre "etkinlik", "verim" ve "çıktı" kavramlarıyla birlikte kullanılmaktadır (Helvacı, 2002). Örneğin, bir üretim işlemi sonunda elde edilen verimlilik düzeyi, üretim süreci içerisinde çalışan işgörenin performansına bağlı olarak hesaplanmaktadır (Arslantürk, 2009).

3. PERFORMANS DEĞERLENDİRME ve PERFORMANS ALGISI

İşletmeler rekabetçi pazar koşullarında avantajı sağlamak için performanslarını belirlemek ve işletme faaliyetlerini sürekli revize etmek zorundadırlar. Bunun için bir işletmenin kaynaklarının belirlenmesi ve yönetilebilmesi yeteneği (Iswati ve Anshori, 2007) olan işletme performansının sürekli takip edilmesi gerekmektedir. Performans değerlendirme süreci, planlı ve tekrarlanabilir çalışmaları içeren bir süreçtir. Yöneticiler, işletmenin ne kadar başarılı olduğunu belirlemek ve işletmelerinin gelecekte ki faaliyetleri ile ilgili karar almak amacıyla performans değerlendirme işlemlerini döngüsel bir şekilde sürekli yapmaktadırlar (Baynal ve Karasakal, 2011). Ayrıca performans değerlendirme işlemlerinden işletmenin mevcut durumu ve varsa eksiklikleri hakkında bilgi edinilmektedir. Dahası işletmenin potansiyel gelişme kapasitesi ile ilgili bilgiler elde edilerek örgütün gelişmesine yönelik planlamalar yapılmaktadır (Ege ve Şener, 2013). Gelişim hedefi tamamlandıktan sonra tekrar bir performans değerlendirilme işlemi yapılarak sürece tekrar başlanır ve böylece performans değerlendirme işlemleri döngüsel bir şekilde süreklilik arz etmektedir.

Performans değerlendirme sisteminin başarılı olması için (Koseoğlu, 2005; Taşbaşı, 2013).

- İşletme hedeflerin doğru tespit edilmesi,
- Üst yönetimin performans algısı ile istekliliği ve karlılığı
- Performans değerlendirme kriterlerinin doğru belirlenmesi,
- Değerlendirme uygun bir metot seçilmesi,
- Hedeflere ulaşabilecek çalışma gruplarının belirlenmesi,
- Faaliyet alanlarının doğru ayrıştırılması ve önceliklere göre sıralanması,
- Değerlendirmenin belli bir zaman dilimindeki faaliyetleri kapsamaması,
- İşin gerektirdiği yetkinlikleri ne derece yerine getirildiğinin belirlenmesi,
- Performans ölçülerinin günün şartlarına göre yeniden revize edilmesi gerekmektedir.

Ayrıca performans değerlendirme işlemleri yapılırken aşağıdaki başlıklara dikkat edilmesi gerekmektedir (Bekele, 2014).

- Resmi Değerlendirme sistemi olmalıdır.
- Sık sık yapılmalıdır.
- Denetçiler, değerlendirme süreciyle ilgili daha fazla bilgiye sahip olmalıdır.
- Çalışanlar derecelendirmelerine itiraz etme şansı olmalıdır.
- Organizasyon ortamı, rekabetçi olmaktan ziyade işbirliğine dayalı olmalıdır
- Örgütün planı, aynı zamanda yalnızca gücü onaylamaktan ziyade zayıflıklarla ilgilenmelidir.

Performans değerlendirme, yöneticiler açısından önemlidir. Yöneticiler işletme performanslarının sürekli artması için çaba sarf etmektedirler. Bu nedenle işletme performansı hakkında sürekli düşünmekte ve performansı işletmenin hedefleri doğrultusunda değerlendirmektedirler. Söz konusu faaliyetlerin temelinde yöneticinin performans algısı yatmaktadır. Rutin bir süreçte performans değerlendirilmesi yapılırken yöneticinin işletme performansı algısında olumsuz bir durum ortaya çıktığında performans değerlendirme süreci rutinin dışına çıkabilmektedir. Bu nedenle asıl görevi işletmenin performansını arttırmak olan yönetici (Taşbaşı, 2013) çevresinde gelişen her türlü faaliyette dikkatli olmalıdır. İşletme performansına yönelik algısını örnek, sürekli ve yenilikçi bir anlayış içerisinde değerlendirmelidir.

4. PERFORMANS DEĞERLENDİRMENİN TARİHÇESİ

1700'li yılların sonunda sanayi devrimiyle birlikte çalışma hayatında performansın planlanması sayılabilecek yeni faaliyetlere başlanmıştır. 1776 yılında Adam Smith; işbölümü kavramını ileri sürerek işçi sayısını arttırmadan iş miktarında önemli bir artışın olabileceğini iddia etmiştir (Uysal, 2015). Bu dönemde Adam Smith üretim süreci, insanlar arası beşeri ilişkiler ve verimlilik üzerine araştırmalar yapmış (Dişkaya, 2006) ve iş bölümünün performansı geliştireceği kanaatine varmıştır. Daha sonra 1900'li yılların başlarında ABD'de kamu hizmeti veren çalışanların performansları sistematik ve biçimsel olarak değerlendirilmeye başlanmıştır (Yarbağ, 2016).

Performans değerlendirmenin gelişim süreci literatürde iki aşamaya ayrılmıştır. İlk aşama, 1880'li yıllar ile 1980'li yıllar arasında olup, bu aşamada performansın göstergesi olarak kar, yatırımların geri dönüşümü, verimlilik gibi finansal ölçütler dikkate alınmıştır (Baynal ve Karasakal, 2011). Söz konusu dönemde finansal performansın iyi olması işletme performansının da iyi olduğunu anlamına gelmekteydi. Sonraki ikinci aşama 1980'li yılların sonu ve 1990'lı yılların başında ortaya çıkmıştır. Bu dönemde, geleneksel performans ölçüm sistemlerinden memnuniyetsizlikler baş göstermiştir. Bu memnuniyetsizlikler performansın “dengeli” ve “çok boyutlu” ölçülmesiyle giderilmeye çalışılmıştır (Tural, 2007). Daha sonraki dönemlerde ise performans değerlendirme sistemleri ihtiyaca ve duruma göre revize edilerek farklı performans değerlendirme teknikleri geliştirilmiştir.

5. PERFORMANS DEĞERLENDİRMENİN AMACI

Performans değerlendirme, bir bireyin ya da bir takımın etkin çalışma durumunun gözden geçirilerek ve değerlendirilerek iş performansının ortaya çıkarılmasıdır (Üner, 2005). Performans değerlendirmenin asıl amacı çalışanın değerlendirilmesi ve gelişimi için fırsatlar sunulmasıdır. Bununla birlikte performans değerlendirmenin diğer bir amacı işveren ve işgören arasında ki iş ilişkilerini ve iletişimi işletme yararına

geliştirilmesidir (Işığışok, 2008). Bu bağlamda performans değerlemenin iki amacının olduğu söylenebilir (Mercanlıoğlu, 2012).

• Birincisi, organizasyonun elemanlara kendi performansları konusunda iş niteliklerine dayanan geri dönüt vermesini sağlar.

• İkincisi, çalışanlarla yöneticiler arasında bilgi alışverişini ve çalışanların katkısını sağlayan bir forum oluşturur.

Performans değerlendirmesi sonucunda çalışanların bireysel amaçları örgütsel amaçlara doğru yönlendirmekte, işletmeye temel değerlerin çalışanlar tarafından benimsenerek sürdürülmesi sağlanmaktadır (Uysal, 2015). Söz konusu bu faaliyetleri gerçekleştirebilmek için çalışanların kendi becerilerini arttırmak, işletmeye katkılarını sürekli bir şekilde arttırmak, işletme içerisine bireylerin ve grupların sorumluluk üstlenmesini sağlamak, çalışanları bütün yönleriyle ele alarak başarılarını ödüllendirmek, eksiklerin giderilmesi için imkan ve eğitim sağlamak gerekmektedir (Tunçer, 2013).

6. PERFORMANS DEĞERLENDİRMENİN NEDENLERİ

Performans değerlendirme faaliyetleri yapılarak işletme ve çalışanların mevcut performansları belirlenir. Performans değerlendirme teknikleri kullanan firmalar gerçekte stratejik öncelikleri doğrultusunda performans önlemlerini almak için faaliyette bulunurlar (İttner vd., 2003). Performans belirlemenin sonucunda bazı önlemler alırlar. Örneğin, yeni ürün üretimi, sürekliliğin sağlanması, çalışanın işe devamı, işten çıkarması ve rotasyonu gibi kararlar alınabilir. Ayrıca ücretlendirme sistemlerine gerekli bilgiler sunularak performansa dayalı ücret sistemlerinin daha sağlıklı ve adaletli işlemesi sağlanabilir (Yarbağ, 2016). Bu bağlamda performans değerlendirme nedenlerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

- Ücret yönetimi sağlamak,
- Kariyer faaliyetlerini belirlemek ve geliştirmek,
- Stratejik planlama yapmak,
- Eğitim ihtiyacını belirlemek,
- Çalışanı işten ayırma kararının almak,
- Rotasyon, iş genişletmek, iş zenginleştirmek,
- İş fırsatlarında esnekliği sağlamak,
- İşletmenin devamlılığını sağlamak,
- Piyasada ki yeniliklere ayak uydurmak için performans değerlendirme işlemleri yapılır.

7. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

7.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

İşletmeler değişen piyasa koşullarında diğer işletmelerle rekabet edebilmek için işletme faaliyetlerinin sürekliliğini sağlamak zorundadırlar. Bu nedenle işletmeler bazı önlemler ve ileriye dönük yatırım kararları almaktadırlar. Söz konusu bu kararlardan önce mutlak performans değerlendirmesi yapmaları gerekmektedir. Performans

değerlendirmesi yapılan işletmelerde yöneticilerin ve çalışanların davranışları performansı arttırmaya yönelik değişmektedir (Kaplan ve Norton, 1992). Bu durum performans analizi yapan işletmeyi rekabette üstün konuma getirebilmektedir.

Performans değerlendirilmesi rutin bir süreçte yapıldığı gibi olağan üstü durumlarda yapılabilmektedir. Olağan üstü durumlarda yönetici olumsuz durumu fark ederek performans değerlendirmesinin yapılmasına kanaat getirebilmektedir. İşletmede yapılan performans değerlendirmesi çalışanları olumlu yönde etkilemektedir ve ileride gerçekleşecek değişikliklerin çalışan tarafından desteklenmesini sağlayacaktır (Bekele, 2014). Bu nedenle performans değerlendirmenin ilk basamağı sayılabilecek performans algısı çok önemlidir.

Çalışmada, yüksek performansın çok önemli olduğu otel ve restoran işletmelerinde ki performans algısını ölçmek amaçlanmıştır. Literatür tarandığında söz konusu işletmelerde ki performans ölçümü ve değerlendirilmesi üzerine çalışmalar olduğu gözlemlenmiştir. Fakat performans algısı üzerine yapılmış çalışmalar sınırlı sayıda olduğu belirlenmiştir. Ayrıca işletmelerde ki performans algısını ölçen çok az çalışmaya rastlanılmıştır. Bu nedenle yapılan çalışma büyük önem arz etmektedir.

7.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Günümüzde birçok işletme yüksek performansa ihtiyaç duymaktadırlar. Fakat Turizm sektörünün bel kemiği olan yiyecek-içecek ve konaklama işletmeleri performans ölçümüne daha çok ihtiyaç duymaktadırlar. Bu nedenle çalışmanın örneklemini olarak Nevşehir ilinde faaliyet gösteren yiyecek-içecek ve konaklama işletmeleri seçilmiştir. Bu bağlamda Nevşehir ili içerisinde 65 otel, 51 restoran işletmesi olmak üzere toplamda 116 işletmeye ulaşılmıştır.

7.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Performans algısını belirlemek için anket formu kullanılmıştır. Anket seçilen sektörde ki üst düzey personele uygulanmıştır. İş yoğunluğu nedeniyle personele ulaşmakta zorluklar yaşanmıştır. Ayrıca iş yoğunluğu olmayan bazı üst düzey personel ise sebep bildirmeden çalışmayı yapmak istememişlerdir. Ayrıca anket çalışması sadece yiyecek-içecek ve konaklama işletmeleri kapsamaktadır. Diğer hizmet sektöründe ki işletmeler için genellemek doğru olmayacaktır.

7.4. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada veri toplamak amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Ittner vd.nin 2003'te yayınlamış oldukları " Performance implications of strategic performance measurement in financial services firms" (Finansal hizmetler firmalarında stratejik performans ölçümünün performans üzerindeki etkileri) adlı makalelerinden faydalanılarak anket formu oluşturulmuştur. Söz konusu anket formunda işletme faaliyetleri 3 boyutta ele alınmıştır. Bu boyutlar; esneklik, yenilik ve sürekliliktir. Esnekliğe ait 4, yeniliğe ait 4 ve sürekliliğe ait 3 soru bulunmaktadır. Toplamda katılımcıya 11 soru yöneltilmiştir. Anket formu 5 likert olarak hazırlanmıştır. Katılımcılardan, kesinlikle katılmıyorum (1) ile kesinlikle katılıyorum (5) yönergeleri doğrultusunda sorulara uygun buldukları numarayı vermeli istenmiştir.

Anketlerden elde edilen veriler SPSS veri analizi programına girilmiştir. Yapılan güvenilirlik analizi sonucu ölçeğin güvenilir olduğu (Cronbach's Alpha=0,89) bulunmuştur. Güvenilirlik katsayısının 0,80-1,00 arasında olması ölçeğin

güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir (Alpar, 2010). Verilerin dağılımlarına bakıldığında ise verilerin normal dağılım gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Veri sayısı 116 olduğundan Kolmogorov-Simironov (Lilliefors) testi sonucu incelenmiş olup, performans algısı verilerinin anlamlılık değeri 0,120 olarak elde edilmiştir. Bu değer 0,05'ten büyük olması nedeniyle verilerin normal dağılıma uygunluk gösterdiği söylenebilir. Bu sebeple araştırmada parametrik analiz testlerinden ANOVA ve bağımsız örneklem t testi uygulanması uygun görülmüştür. Çalışma kapsamında üst düzey yöneticilerin performans algısı bazı demografik özelliklerle karşılaştırılarak anlamlı farkların olup olmadığı araştırılmıştır.

7.5. Araştırmanın Bulguları

İşletmelerin performans algısını ölçen çalışmamızda aşağıda ki veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler tablolar halinde verilmiştir.

Tablo 1: Araştırmacıların demografik özellikleri

Demografik Özellikler	n (116)	%	
Cinsiyet	Kadın	36	31,0
	Erkek	80	69,0
Medeni Durum	Evli	81	69,8
	Bekâr	35	30,2
Yaş	25-34	22	19,0
	35-44	64	55,2
	45 yaş ve üstü	30	25,9
Eğitim Durumu	İlköğretim	24	20,7
	Lise	31	26,7
	Ön lisans	22	19,0
	Lisans	33	28,4
	Lisansüstü	6	5,2
Çalışma Süresi	1 Yıldan az	6	5,2
	1-5 yıl	25	21,6
	6-10 yıl	47	40,5
	11-20 yıl	31	26,7
	21 yıl ve üstü	7	6,0
İşletme Türü	Restoran	51	44,0
	Otel	65	56,0
Konum	İşletme Sahibi	18	15,5
	Müdür	62	53,4
	Müdür Yardımcısı	21	18,1
	Alan Şefi	15	12,9

Tablo 1’de araştırmaya katılanların kişisel değişkenlerine ilişkin yüzde ve frekans dağılımları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde araştırmaya katılanların yaklaşık %69’unun erkek, % 69,81’inin evli olduğu görülmektedir. Yaş grupları arasındaki dağılımda %55,2 ile en fazla 35-44 yaş aralığında olduğu, eğitimde %28,4 ile lisans mezunlarından oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların çalışma süreleri incelendiğinde

ise çalışanların % 40,5'inin 6-10 yıl arasında mevcut işletmede çalıştıkları görülmektedir. Tablo verileri incelendiğinde katılımcıların %56'sının otel çalışanı ve %53,4'ünün müdür konumunda çalıştıkları görülmektedir.

Tablo 2: Katılımcıların Performans Algılarının Cinsiyetlerine Göre Farklılığına İlişkin "t" Testi

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği	
	n	Ort.	S.S.	T	P
Kadın	36	3,23	0,8	-3,415	0,01
Erkek	80	3,77	0,6		

Araştırmaya katılan yöneticilerin cinsiyetlerine göre performans algısı düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere t-testi yapılmış ve sonuçları Tablo 2'de verilmiştir. Tablo 2'deki verilere göre araştırmaya katılanların performans algısı cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Analiz sonucunda işletmelerde görev yapan erkek yöneticilerin performans algısı düzeylerinin kadın yöneticilere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3: Katılımcıların Performans Algılarının Evlilik Durumuna Göre Farklılığına İlişkin "t" Testi

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği	
	n	Ort.	S.S.	T	P
Evli	81	3,55	0,74	-1,232	0,22
Bekâr	35	3,74	0,75		

Araştırmaya katılan yöneticilerin medeni durumlarına göre performans algısı düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere t-testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 3 aktarılmıştır. Tablo 3'teki verilere göre araştırmaya katılan yöneticilerin performans algısı düzeylerinin medeni durumlarına göre bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p = 0,22 > 0,05$).

Tablo 4: Katılımcıların Performans Algılarının Restoran ve Otel İşletmelerine Göre Farklılığına İlişkin "t" Testi

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği	
	n	Ort.	S.S.	t	P
Restoran	51	2,93	0,43	-14,02	0,00
Otel	65	4,13	0,47		

Araştırmaya katılan yöneticilerin çalıştıkları işletme türleri ile performans algısı arasında farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere t-testi yapılmış ve sonuçları Tablo 4'te verilmiştir. Tablo 4'teki verilere göre araştırmaya katılan yöneticilerin çalıştıkları işletme türüne ile performans algıları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p < 0,05$). Analiz sonucunda otel işletmelerde görev yapan yöneticilerin performans algı düzeylerinin restoran yöneticilerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5: Katılımcıların Performans Algısının Alt Boyutu Olan Esnekliğin Restoran ve Otel İşletmelerine Göre Farklılığına İlişkin "t" Testi

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği	
	n	Ort.	S.S.	t	P
Restoran	51	2,88	0,48	-12,695	0,00
Otel	65	4,17	0,57		

Araştırmaya katılan yöneticilerin çalıştıkları işletme türleri ile esneklik performans algılarının arasında farklılık olup olmadığını incelemek üzere t-testi yapılmış ve sonuçları Tablo 5'te verilmiştir. Tablo 5'teki verilere göre araştırmaya katılan yöneticilerin çalıştıkları işletme türüne ile esneklik performans algısı arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Analiz sonucunda otel işletmelerinde görev yapan yöneticilerin esneklik performans algı düzeylerinin restoran yöneticilerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6: Katılımcıların Performans Algısının Alt Boyutu Olan Yeniliğin Restoran ve Otel İşletmelerine Göre Farklılığına İlişkin "t" Testi

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği	
	n	Ort.	S.S.	T	P
Restoran	51	3,05	0,51	-11,106	0,00
Otel	65	4,11	0,50		

Araştırmaya katılan yöneticilerin çalıştıkları işletme türü ile yenilik performans algısı arasında farklılık olup olmadığını incelemek üzere t-testi yapılmış ve sonuçları Tablo 6'da verilmiştir. Tablo 6'da ki verilere göre araştırmaya katılan yöneticilerin çalıştıkları işletme türü ile yenilik algıları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Analiz sonucunda otel işletmelerde görev yapan yöneticilerin yenilikçi performans algı düzeylerinin restoran yöneticilerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 7: Katılımcıların Performans Algısının Alt Boyutu Olan Sürekliliğin Restoran ve Otel İşletmelerine Göre Farklılığına İlişkin "t" Testi

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği	
	n	Ort.	S.S.	T	P
Restoran	51	2,84	0,55	-13,036	0,00
Otel	65	4,12	0,49		

Araştırmaya katılan yöneticilerin çalıştıkları işletme türü ile süreklilik performans algısı arasında farklılık olup olmadığını incelemek üzere t-testi yapılmış ve sonuçları Tablo 7'de verilmiştir. Tablo 7'deki verilere göre araştırmaya katılan yöneticilerin çalıştıkları işletme türüne ile süreklilik algıları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Analiz sonucunda otel işletmelerde görev yapan yöneticilerin süreklilik algı düzeylerinin restoran yöneticilerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 8: Katılımcıların Performans Algılarının Yaş Durumuna Göre Farklılığına İlişkin "t" Testi

Yaş	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	Ort.	S.S.	F	P	Tukey
25-34	22	3,68	0,60	2,502	0,86	-
35-44	64	3,47	0,81			
45 yaş ve üstü	30	3,83	0,67			

Araştırmaya katılan yöneticilerin yaşlarının performans algısı ile farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 8'te görülmektedir. Analiz sonucuna göre 0,86 ($p<0,05$) anlamlılık düzeyi ile katılımcıların yaşları ile performans algıları arasında anlamlı farklılık belirlenmemiştir.

Tablo 9: Katılımcıların Performans Algılarının Eğitim Durumuna Göre Farklılığına İlişkin "t" Testi

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	Ort.	S.S.	F	p	Tukey
İlköğretim	24	3,57	0,88			
Lise	31	3,65	0,75			
Ön lisans	22	3,47	0,65	0,620	0,64	-
Lisans	33	3,61	0,76			
Lisansüstü	6	4,00	0,37			

Tablo 9'da araştırmaya katılan yöneticilerin eğitim seviyeleri ile performans algısı arasında bir farklılığın olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi sonucunda, katılımcıların performans algıları ile eğitim seviyeleri arasında anlamlı farklılığın olmadığı söylenebilir ($p < 0,05$).

Tablo 10: Katılımcıların Performans Algılarının Çalışma Durumuna Göre Farklılığına İlişkin "t" Testi

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	Ort.	S.S.	F	p	Tukey HSD
1 yıldan az ^a	6	2,54	0,52			
1-5 yıl ^b	25	3,56	0,82			
6-10 yıl ^c	47	3,58	0,86	4,385	0,00	a ile b,c,d, e
11-20 yıl ^d	31	3,80	0,71			
21 yıl ve üstü ^e	7	3,94	0,55			

Tablo 10'de yer alan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi sonucuna göre; katılımcıların performans algıları işletmede çalışma süresine göre farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Buna göre turizm sektöründe çalışma süresi bir yıldan az olan yöneticilerin performans algısı düzeylerinin daha uzun çalışan yöneticilerden daha düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 11: Katılımcıların Performans Algılarının İşletmede ki Statülerine Göre Farklılığına İlişkin "t" Testi

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	Ort.	S.S.	F	p	Tukey HSD
İşletme Sahibi ^a	18	4,43	0,39			a ile b,c,d
Müdür ^b	62	4,28	0,49			b ile c,d
Müdür Yardımcısı ^c	21	3,76	0,28	113,65	0,00	c ile d
Alan Şefi ^d	15	4,09	0,30			

Tablo 11'de araştırmaya katılan yöneticilerin işletmedeki konumları ile performans algısı arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi sonucunda, katılımcıların performans algısı ile işletme konumları arasında anlamlı farklılığın olduğu belirlenmiştir ($p < 0,05$). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey testi sonucunda işletme içindeki konumun arttıkça yöneticilerin performans algı düzeylerinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

8. SONUÇ VE TARTIŞMA

1700'lü yılların sonunda sanayi devrimiyle birlikte çalışma hayatında performansın planlanması sayılabilecek yeni faaliyetlere başlanmıştır. Söz konusu dönemde Adam Smith üretim süreci, insanlar arası beşeri ilişkiler ve verimlilik üzerine araştırmalar yapmış (Dişkaya, 2006) ve iş bölümünün performansı geliştireceği kanaatine varmıştır.

Bu dönemden günümüze kadar performans değerlendirmeye yönelik çok çeşitli faaliyetlerde bulunulmuştur. Performans değerlendirme, işletmenin belirlemiş olduğu amaçlarına ulaşma düzeyini tespit etmek için (Taşbaşı, 2013) yapılan her türlü iş ve işlemi içermektedir. Bu bağlamda performans değerlendirmenin asıl amacının verimliliği ölçmek ve kar elde etmek olduğu söylenebilmektedir. Bu sebeple birçok işletme 3 aylık veya 6 aylık dönemlerde performans değerlendirme faaliyetlerinde bulunurlar. Fakat otel ve restoran işletmeleri gibi turizm faaliyetlerine bağımlı işletmelerde performans değerlendirme rutin bir şekilde yapılamamaktadır. Bunun yerine üst düzey yöneticilerin performans algılarına göre performans değerlendirme yapılabilmektedir. Özellikle rutin değerlendirmenin yapılamadığı işletmelerde performans algısı büyük önem arz etmektedir. Bu tür işletmelerde performans değerlendirmenin ilk basamağı performans algısı olacağı söylenebilir.

Çalışmada otel ve restoran işletmelerin de faaliyet gösteren üst düzey çalışanların performans algısını ölçmek için 3 boyutlu bir anket uygulanmıştır. Ankette yenilik, süreklilik ve esneklik ile ilgili sorular sorularak işletme performans algılarını belirlemeye çalışılmıştır. Anket çalışmasına 36 kadın 80 erkek olmak üzere toplamda 116 kişi katılmıştır.

İşletmede çalışan yöneticilerin cinsiyetlerine göre erkek çalışanların kadın çalışanlara göre performans algısının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada kadın ve erkek yöneticilerin performans algılarında ki farklılık araştırılmıştır. Ancak bu sonucun nedenleri araştırma kapsamına dahil edilmemiştir. Kadın yöneticilerin erkek yöneticilere göre performans algılarının neden düşük olduğu gelecek çalışmaların konusu olabilir. Çalışan kişinin işletmede ki çalışma süresi arttıkça performans algısının da arttığı belirlenmiştir. Turizm sektöründe iş gören devir hızının yüksek olması çalışanların aynı işletmede uzun süre çalışmadığı anlamına gelmektedir. Kısa süreli çalışmalar personelin örgüt kültürünü edinmesini ve işletmeye aidiyet hissetmesini olumsuz etkilemektedir. İşletmeye kendini ait hissetmeyen personel işletmenin performans algısı ile daha az ilgilenmektedir. Bu nedenle işletme sahipleri iş gören devir hızını düşürerek personelin aidiyet duygusunu geliştirmelidir. Üst düzey çalışanların işletmede ki konumları dikkate alındığında müdür yardımcılarının ve alan şeflerinin müdürlere göre performans algılarının daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle müdür yardımcılara ve alan şeflerine gerekli görülen hizmet içi eğitimler verilerek statüleri yükseltilebilir. Ayrıca otel işletmesinde çalışan üst düzey personelin performans algısı restoran işletmelerinde çalışan üst düzey personelin performans algısına göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu farklılığın temel nedenleri incelendiğinde otel işletmelerinin daha kurumsal bir yapıya sahip oldukları, hizmet içi eğitime daha fazla önem vererek çalışanlarının eğitim seviyelerini arttırdıkları ve iş gören devir hızlarının restoranlara göre daha az olması performans algısının daha yüksek olmasına neden olmaktadır. Bu nedenle restoran işletmeleri de kurumsallaşarak, personeline gerekli hizmet içi eğitimler sağlayarak ve personel devir hızını düşürerek

performans algısını yükseltebilir. Bu durum sonucunda rakiplerine oranla büyük üstünlükler kazanabilir. Aynı zamanda performans algısının alt boyutları olarak belirlenen esneklik, yenilik ve süreklilik açısından incelendiğinde de otel işletmelerinde çalışan yöneticilerin performans algısının restoran işletmelerinde çalışan yöneticilere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Çalışma kapsamında yapılan analizler sonucunda evli olup olmama durumuna göre yöneticilerin performans algılarında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Aynı şekilde işletmede çalışan yöneticilerin yaşlarına göre performans algıları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Dahası yöneticilerin eğitim seviyeleri ile performans algılarının arasında anlamlı bir farklılık belirlenememiştir.

KAYNAKÇA

- Alpar R., (2010). "Spor, Sağlık ve Eğitim Bilimlerinde Örneklerle Uygulamalı İstatistik ve Geçerlilik Güvenirlik". Detay Yayıncılık, Ankara.
- Arslantürk, Y., (2009). "Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Performans Değerlendirme: Ankara İli Örneği", İşletme Araştırmaları Dergisi Cilt:1, Sayı:2, 19-34.
- Baynal, K., Karasakal, O., (2011). "İşletmelerde Performans Ölçümlerinin Balanced Scorecard İle Değerlendirilmesi Ve Bir Uygulama", Yöneylem Araştırması Ve Endüstri Mühendisliği 28. Ulusal Kongresi.
- Bekele, A. Z., Shigutu, A. D., Tensay, A. T., (2014). "The effect of employees' perception of performance appraisal on their work outcomes", International Journal of Management and Commerce Innovations Vol:2, No:1, 136-173.
- Dişkaya, M., A., (2006). "Performans Yönetimi Sistemi Ve Bir Finans Şirketinin Performans Değerlendirme Sisteminin İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ege, İ., Şener, Z., (2013). "Performans Ölçümünde Kullanılan Yöntemler: Performans Karnesi ve Kumanda Paneli Karşılaştırması", Muhasebe ve Finansman Dergisi, Cilt:57, 107-120.
- Erdoğan, A., Yıldırım, Y., (2015). "360 Derece Performans Değerlendirme Sisteminin Orta Ve Üst Kademe Yöneticilerin İş Başarısına Etkileri: İstanbul'daki 4 Ve 5 Yıldızlı Otellerin Yöneticilerine Yönelik Bir Uygulama", Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi Cilt:3, Sayı:10, 247-271.
- Helvacı, M. A., (2002). "Performans Yönetim Sürecinde Performans Değerlendirmenin Önemi", Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt:35, Sayı1-2, 155-169.
- Iswati, S., Anshori, M., (2007). "The Influence of Intellectual Capital to Financial Performance at Insurance Companies in Jakarta Stock Exchange (JSE)", Proceedings of the 13th Asia Pacific Management Conference, Melbourne, Australia, 1393-1399.

- İşığışok, E., (2008). "Performans Ölçümü, Yönetimi Ve İstatistiksel Analizi", *Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, Sayı:7: 1-23.
- Ittner, C. D., Larcker, D. F., Randall, T., (2003). "Performance Implications Of Strategic Performance Measurement In Financial Services Firms Accounting", *Organizations and Society* Vol:28, 715–74.
- Kaplan, R. S., Norton, D. P., (1992), "The Balanced Scorecard - Measures That Drive Performance", *Harvard Business Review*, January-February, 71-79.
- Karaman. R., (2009). "İşletmelerde Performans Ölçümünün Önemi Ve Modern Bir Performans Ölçme Aracı Olarak Balanced Scorecard", *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Sayı:16: 411-427.
- Koseoğlu, M. A., (2005), "Kamu İktisadi Teşebbüslerinde Performans Ölçümü", *Uzmanlık Tezi*, Ankara.
- Mercanlıoğlu, Ç., (2012), "Örgütlerde Performans Yönetimi İle İşgörenlerin Motivasyonu Arasındaki İlişki", *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi* Cilt4, Sayı:1, 41-52.
- Taşbaşı, B., (2013), "360 Derece Performans Değerlendirme Sisteminin İş Tatmini Üzerine Etkisi Ve Banka Sektöründe Bir Uygulama", *İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı*, Doktora Tezi, Malatya.
- TDK, <http://www.tdk.org.tr> 16.12.2017).
- Tunçer, P., (2013). "Örgütlerde Performans Değerlendirme Ve Motivasyon", *Sayıştay Dergisi*, Sayı:88, 87-108.
- Tural, M., (2007). "Örgütlerde Performans Yönetimi: Bir Kamu Kuruluşundaki Performans Değerleme Sisteminin İncelenerek Karşılaşılan Sorunların Tespit Ve Çözümüne Yönelik Bir Araştırma", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı*, Doktora Tezi, Adana.
- Uysal, Ş., (2015). "Performans Yönetimi Sisteminin Tanımı, Tarihçesi, Amaç Ve Temel Unsurlarına Genel Bir Bakış", *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 32-39.
- Üner, Y., (2005). "İşletmelerde Kariyer Yönetimi Ve Performans Değerlendirme Sistemleri", *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi Ve Kariyer Danışmanlığı Anabilim Dalı*, Dönem Projesi, Ankara.
- Yarbağ, P. Ş., (2016), "Performans Yönetim Sisteminin Başarıyla Uygulanmasında Yöneticinin Rolü", *International Conference on Education and Social Sciences* Vol:5, No:4, 95-101.

Measurement of Performance Signal in Service Operations: Cappadocia Region Example

Nurten ÖRGÜN

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Faculty of Economics and Administrative
Sciences, Nevşehir, Turkey
orcid.org/0000-0002-6563-9716
nurtenorgun@gmail.com

Ahmet TANÇ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Faculty of Economics and Administrative
Sciences, Nevşehir, Turkey
orcid.org/0000-0002-4119-8207
ahmettanc@gmail.com

Şükran GÜNGÖR TANÇ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Faculty of Economics and Administrative Sciences
Nevşehir, Turkey
orcid.org/0000-0002-0675-2479
sukrangungortanc@gmail.com

Extensive Summary

1. Introduction

Performance refers to the goals that the business is trying to reach and the situations wants to achieve. Operational performance indicates where the operator wants to be in the future, in which location and in what size (Arslantürk, 2009). In this context, it is possible to define performance as a measure of the level of attainment of the targets of individuals and companies (Erdoğan ve Yıldırım, 2015). Performance analysis is conducted to determine the level of attainment of goals. With the performance analysis, the operator is informed about the potential development capacity and plans for the organization development are made (Ege ve Şener, 2013). For this reason, the manager whose main task is to increase the performance of the business should careful about any activities that occur around him (Taşbaşı, 2013). He should evaluate the perception of business performance in a flexible, continuous and innovative way.

In the study, the data prepared by Ittner et al. (2003) was collected to measure the performance perception of top-level employees in hotel and restaurant businesses. It was aimed to measure the difference in performance perception between hotels and restaurant businesses and the demographic characteristics. When choosing these businesses, hotels and restaurants where tourism is intense and competition is great for this reason were chosen. Performance measurement in such businesses is more important than in many enterprises.

To measure the performance perception of senior employees in hotel and restaurant business in the study, Ittner et al. (2003) were used to collect data. 51 restaurants, 65 hotels, that is 116 businesses in total, have been reached. The obtained data were analyzed with statistical package programs. According to the findings, it was determined that the hotel enterprises gave more importance to the innovation performance, continuity and flexibility of their performance. In addition, it was

examined whether performance perception changed according to demographic characteristics. As a result, there was a meaningful difference between gender, experience and employee performance and performance perception.

2. Method

2.1. Selection of research sample

Today, many businesses need high performance. But food, beverage and accommodation businesses, which are the backbone of the tourism sector, need more performance measurement. For this reason, as a sample of the study, food, beverage and accommodation operations operating in the province of Nevşehir were selected. In this context, a total of 116 operations were reached in Nevşehir province, including 65 hotels and 51 restaurant operations.

2.2. Scales

The survey method was used in this study. A questionnaire was developed by using the articles of "Performance implications of strategic performance measurement in financial services firms" published in 2003 by Ittner et al. In the questionnaire form, business activities are handled in 3 dimensions. These dimensions; flexibility, innovation and continuity. There are 4 questions about flexibility, 4 questions about innovation and 3 questions about continuity. In total, 11 questions were asked to the participant. The questionnaire was prepared in 5 likert. Participants were asked to give numbers they deemed appropriate which changes in the direction of disagree with (1) and strongly agree (5). The performance perception of the senior staff in operation was examined. For this examination, "t" test and ANOVA test were applied to the parametric tests. The performance perception was compared in terms of hotel and restaurant operations and it was researched whether there were any significant differences. In addition, some demographic characteristics were compared and it was tried to determine whether there were significant differences or not.

3. Results and Discussion

In the study, a 3-dimensional questionnaire was applied to measure the performance perception of senior employees who are also working in hotel and restaurant businesses. In the questionnaire, questions about innovation, continuity and flexibility were asked to determine the performance perceptions of the company. A total of 116 people, 36 female and 80 male, participated in the survey. There are 51 people in the restaurant and 65 people in the hotel. 18 of the participants are Business Owners, 62 are Directors, 21 are Assistant Directors and 15 are Field Supervisors.

It has been determined that the perception of performance increases as the working time of the employee increases. The fact that the turnover rate in tourism sector is high means that employees do not work in the same business for a long time. Short-term work is negatively affecting the ability of staff to acquire organizational culture and to feel belonging to the business. Employees who do not feel cared for business are less interested in the performance perception of the business. For this reason, business owners should improve employee sense of belonging by reducing the turnover rate. When the positions of senior employees in the business are taken into account, it is determined that the performance of perceived managerial assistants and field managers is lower than that of managers. For this reason, statutory qualifications may be increased by providing in-service trainings as required to assistant directors and field supervisors.

Also, it was determined that the senior staff working in the hotel management have higher performance perception than the senior staff working in restaurant. When the main reasons for this difference are examined, hotel enterprises have a more institutional structure, giving more importance to in-service training and increasing their education level and less perceived turnover rate than restaurants, leading to a higher performance perception. For this reason, restaurant businesses can also improve performance perception by institutionalizing, providing in-service trainings to their staff, and reducing staff turnover. As a result, they can gain great advantages over their competitors.