

Personel Güçlendirmenin İşgörenlerin İş Performansına Etkisi: Afyonkarahisar Örneği¹ (The Effect of Empowerment on Job Performance of Employees: Case of Afyonkarahisar)

Erdal ÖZER^a Osman Nuri ÖZDOĞAN^b

^a Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon Meslek Yüksek Okulu, Afyonkarahisar, Türkiye eozer@aku.edu.tr

^b Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Aydın, Türkiye. onozdogan@adu.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<p>Anahtar Kelimeler: Personel Güçlendirme İş Performansı Yiyecek İçecek Bölümü</p> <p>Gönderme Tarihi 8 Mayıs 2019 Revizyon Tarihi 18 June 2019 Kabul Tarihi 20 June 2019</p> <p>Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi</p>	<p>Amaç – Personel güçlendirme, işgörelere yetki ve güç devredilerek işleri ile ilgili konularda bağımsız kararlar almalarını sağlayan yönetsel bir anlayış olarak tanımlanabilir. Davranışsal ve psikolojik boyutları bulunmaktadır. İş performansı ise, bir görevin önceden belirlenen standartlar çerçevesinde yerine getirilmesi için yapılan çabaların tümü olarak tanımlanabilir. Görev ve bağlamsal boyutları bulunmaktadır. Bu araştırmanın amacı, Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde çalışan işgörenlerin güçlendirme algılarının işgören performansı düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemektir.</p> <p>Yöntem – Çalışmanın evreni, Afyonkarahisar ve Sandıklı ilçesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümü işgörenlerinden oluşmaktadır. Veri toplama tekniği olarak anket yöntemi kullanılmış; uygulama bölgedeki on adet beş yıldızlı otelde 513 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde, betimsel istatistikler, korelasyon, basit ve çoklu doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır.</p> <p>Bulgular – Araştırma sonucunda işgörenlerin güçlendirme ve iş performansına ilişkin algılarının orta düzey ve üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca korelasyon ve regresyon analizleri sonucunda davranışsal ve psikolojik güçlendirme ile görev/ bağlamsal ve genel iş performansı arasında orta ve yüksek kuvvette pozitif bir ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.</p> <p>Tartışma – Araştırma sonuçları, işgörenlerin güçlendirme düzeylerinin artmasıyla birlikte iş performans düzeylerinin de artacağını ortaya koymaktadır. Dolayısıyla işgören performansının hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin belirleyicisi olduğu otel işletmelerinde işgörenlerin güçlendirilmesinin hedeflenen amaçlara ulaşmayı kolaylaştırıcı bir etkiye sahip olduğu söylenebilir. Ayrıca çalışmada güçlendirme ve iş performansı kavramları tüm boyutları ile ele alınıp aralarındaki ilişkiler ortaya konulmuştur. Bu yönüyle otel yöneticilerine ve ilgili yazına önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Bu husus, gerçekleştirilen araştırmayı, konuyla ilgili şimdiye kadar yapılan çalışmalardan da farklı kılmaktadır.</p>
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Keywords: Personnel Empowerment Job Performance Food and Beverage Department</p> <p>Received 8 May 2019 Revised 18 June 2019 Accepted 20 June 2019</p> <p>Article Classification: Research Article</p>	<p>Purpose – Personnel empowerment can be defined as a managerial approach that enables employees to make independent decisions on issues related to their works by transferring authority and power to them. It has behavioral and psychological dimensions. Business performance can be defined as; all efforts to fulfill a task within the framework of pre-determined standards. It has task and contextual dimensions. The aim of this study is to determine the effects of empowerment perceptions on the employees' performance levels of employees that are working in food and beverage departments in Afyonkarahisar.</p> <p>Design/methodology/approach – Research population consists of the employees of the food and beverage division (service and kitchen) of the five-star hotel businesses in Afyonkarahisar province and Sandıklı district. As the data collection technique, survey method was used; 513 employees in 10 five star hotels in Afyonkarahisar and Sandıklı were participated in the survey. In the analysis of the data descriptive statistics, correlation, simple and multiple linear regression analyzes were conducted.</p> <p>Findings – As a result of the research, it was determined that employees' perceptions of empowerment and job performance are the medium level and above. However, as a result of</p>

¹ Bu çalışma "Otel Yiyecek İçecek Bölümlerinde Güçlendirmenin İşgören Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama" adlı doktora tezinden üretilmiştir.

Önerilen Atf/ Suggested Citation:

Özer, E., Özdoğan, O. N. (2019). Personel Güçlendirmenin İşgörenlerin İş Performansına Etkisi: Afyonkarahisar Örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (2), 1205-1224.

correlation and regression analyzes, it was found that there was a positive, medium and high strength relationship between behavioral and psychological empowerment and task/context and overall work performance.

Discussion – The results of the research reveal that the level of job performance will rise with the increase of employees' empowerment levels. Therefore, it can be said that strengthening the employees in the hotel enterprises where the performance of the employees is the determinant of service quality and customer satisfaction has a facilitating effect on reaching the intended goals. In addition, the strengthening and business performance concepts were discussed with all dimensions and the relationships between them were revealed. In this respect, it is thought that it will provide important contributions to hotel managers and related literature. This makes the present study different from other studies on this subject.
