

**T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI
DOKTORA TEZİ**

**OTEL İŞLETMELERİNDE ENTELEKTÜEL SERMAYE VE
ÖRGÜT PERFORMANSI İLİŞKİSİ: AKDENİZ
BÖLGESİNDEKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL
İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Gürkan AKDAĞ

**Danışman
Doç. Dr. Osman Avşar KURGUN**

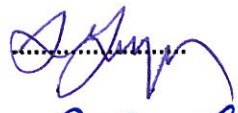



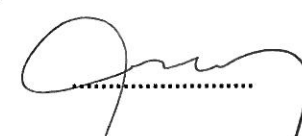
İZMİR-2012

**DOKTORA
TEZ ONAY SAYFASI**

2008800776

Üniversite : Dokuz Eylül Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Adı ve Soyadı : Gürkan AKDAĞ
Tez Başlığı : Otel İşletmelerinde Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkisi:
Akdeniz Bölgesindeki
Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
Savunma Tarihi : 22.06.2012
Danışmanı : Doç.Dr.Osman Avşar KURGUN

JÜRİ ÜYELERİ

<u>Ünvanı, Adı, Soyadı</u>	<u>Üniversitesi</u>	<u>İmza</u>
Doç.Dr.Osman Avşar KURGUN	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Prof.Dr.Nilüfer KOÇAK	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Doç.Dr.Ebru GÜNLÜ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Yrd.Doç.Dr.Gürhan AKTAŞ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Doç.Dr.Adnan TÜRKSOY	EGE ÜNİVERSİTESİ	

Oybirliği
Oy Çokluğu ()

Gürkan AKDAĞ tarafından hazırlanmış ve sunulmuş "Otel İşletmelerinde Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkisi: Akdeniz Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma" başlıklı tezi kabul edilmiştir.

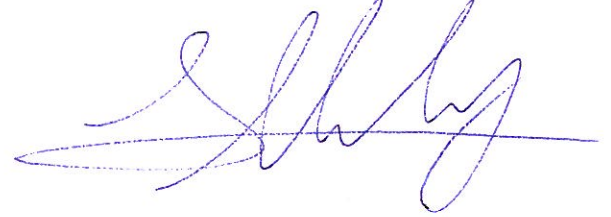
Prof.Dr. Utku UTKULU
Enstitü Müdürü

YEMİN METNİ

Doktora Tezi olarak sunduğum “**Otel İşletmelerinde Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkisi: Akdeniz Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma**” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden olduğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

...../...../.....

Gürkan AKDAĞ



ÖZET

Doktora Tezi

Otel İşletmelerinde Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkisi: Akdeniz Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

Gürkan AKDAĞ

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Turizm İşletmeciliği Programı

Turizm, sağladığı ekonomik getiriler ve istihdama katkısı ile ülkemiz açısından son derece önemli bir sektördür. Entelektüel sermaye de hem bilimsel yazında hem de iş dünyasında son yıllarda önemi gittikçe artan bir kavram olarak ön plana çıkmaktadır. Bu yüzden, insan odaklı hizmet anlayışının aralıksız sürdüğü otel işletmeleri açısından entelektüel sermayenin önemi her geçen gün artmaktadır. Bu çalışmanın temel amacı, otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin yöneticilerinden toplanan veriler ile incelemektir. Çalışmada öncelikle yazın taraması yapılmıştır. Yerli ve yabancı yazında yer alan bilgiler ışığında çalışmanın ilk iki bölümü oluşturulduktan sonra yapılandırılmış anket tekniği ile elde edilen verilere SPSS 18.0 programı yardımıyla tanımlayıcı istatistikler uygulanmıştır. Daha sonra veriler LISREL 8.8 programı kullanılarak çok değişkenli istatistik yöntemlerinden Yapısal Eşitlik Modeli ile analiz edilmiştir. Entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisi, entelektüel sermayenin sahip olduğu unsurlar yardımıyla derinlemesine incelenmiştir. Araştırmanın son bölümünde değişkenler arasında doğrudan ve aracılık ilişkilerini içeren modeller önerilmiş ve hipotezler ile modeller test edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Entelektüel Sermaye, Örgüt Performansı, İnsan Sermayesi, Yapısal Sermaye, Müşteri Sermayesi, Yapısal Eşitlik Modeli.

ABSTRACT

**Doctoral Thesis
Doctor of Philosophy(PhD)**

**Relationship Between Intellectual Capital and Organizational Performance in
Hotel Enterprises: A Research on Four and Five Star Hotels in
Mediterranean Region**

Gürkan AKDAĞ

**Dokuz Eylül University
Graduate School of Social Sciences
Department of Tourism Management
Tourism Management Program**

Tourism plays a vital role in Turkish economy for its contributions to employment and economic benefits. The term intellectual capital as well is gaining importance in recent years both in scientific literature and business world. That is why intellectual capital is becoming more and more important day by day for hospitality enterprises which offer human focused non-stop service. The main purpose of this study is to evaluate the relationship between intellectual capital and organizational performance in 4 and 5 star hotels operating in Mediterranean region from their top managers' perspective. First of all a literature review was conducted. With the help of information gathered from domestic and international literature, the first two parts of the study was constructed after which a descriptive statistical analysis was undertaken with the help of SPSS 18.0 software on the data obtained through a structured questionnaire. Later the data was analyzed with Structured Equation Modeling which is a multivariate statistical analysis technique with LISREL 8.8 computer software. In depth relationships between intellectual capital and organizational

performance were investigated with the help of constructs that build up intellectual capital. In the last part of the study, models that contain direct and mediating relationships between variables were proposed and hypothesis and models were tested.

Keywords: Intellectual Capital, Organizational Performance, Human Capital, Structural Capital, Customer Capital, Structural Equation Modeling.

**OTEL İŞLETMELERİNDE ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜT
PERFORMANSI İLİŞKİSİ: AKDENİZ BÖLGESİNDEKİ DÖRT VE BEŞ
YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	xii
TABLOLAR LİSTESİ	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvi
EK LİSTESİ	xvii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

**PERFORMANS, ÖRGÜT PERFORMANSI VE OTEL İŞLETMELERİ
AÇISINDAN ÖRGÜT PERFORMANSININ ÖNEMİ**

1.1. PERFORMANS KAVRAMI	4
1.2. ÖRGÜT KAVRAMI	5
1.3. ÖRGÜT PERFORMANSI	7
1.3.1.Örgüt Performansı ile İlgili Temel Kriterler	9
1.3.1.1.Etkinlik	10
1.3.1.2.Etkililik	11
1.3.1.3.Verimlilik	12
1.3.1.4.Kalite	12
1.3.1.5.Yenilik	13

1.3.1.6.Çalışma Hayatının Kalitesi	14
1.3.1.7.Karlılık ve Bütçeye Uygunluk	14
1.4.OTEL İŞLETMELERİ ve OTEL İŞLETMELERİ AÇISINDAN ÖRGÜT PERFORMANSININ ÖNEMİ	15

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ EKONOMİSİ VE ENTELEKTÜEL SERMAYE

2.1. BİLGİ KAVRAMI VE ÖNEMİ	19
2.2. BİLGİ EKONOMİSİ	21
2.3. ENTELEKTÜEL SERMAYE KAVRAMI	23
2.4. ENTELEKTÜEL SERMAYE UNSURLARI	26
2.4.1. İnsan Sermayesi	30
2.4.2.Yapısal Sermaye	31
2.4.3.Müşteri Sermayesi	33
2.5. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN ÖLÇÜLMESİ	34
2.5.1. Entelektüel Sermayeyi Bileşen Bazında Ölçen Yöntemler	37
2.5.1.1. Skandia Klavuzu (Skandia Navigator)	37
2.5.1.2. Dengeli Puan Kartı (Balanced Scorecard-BSC)	39
2.5.1.3. Maddi Olmayan Varlık Göstergesi (Intangible Assets Monitor)	41
2.5.1.4.Katma Değer Entelektüel Katsayısı (Value Added Intellectual Coefficient-VAIC)	41
2.5.1.5.Entelektüel Sermaye Endeksi (IC- Index)	43
2.5.1.6. Teknoloji Brokerı (Technology Broker)	44
2.5.2. Entelektüel Sermayeyi İşletme Bazında Ölçen Yöntemler	45
2.5.2.1.Piyasa Değeri ve Defter Değeri Arasındaki Farklılıklar	45
2.5.2.2.Tobin Q Oranı	46
2.5.2.3.Hesaplanmış Maddi Olmayan Değerler Yöntemi (The Return on Assets Method- ROAM)	47

2.5.2.4.Ekonomik Katma Değer Yöntemi (Economic Value Added-EVA)	50
2.5.3. Entelektüel Sermayeyi Ölçmenin İşletmeler Açısından Yararları	51
2.6.ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜT PERFORMANSI İLİŞKİSİ	52

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜT PERFORMANSI İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	57
3.2. ARAŞTIRMANIN SORUNLARI	58
3.3. VERİ TOPLAMA VE ÖLÇME ARACI	58
3.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	59
3.5. EVREN VE ÖRNEKLEM	61
3.6. SINIRLILIKLAR	63
3.7. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	63
3.8. ÖRNEKLEM GRUBUNUN ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ BULGULAR	65
3.9. GÜVENİRLİK ANALİZLERİ	68
3.10. GEÇERLİK ANALİZLERİ	69
3.10.1. Açıklayıcı Faktör Analizi	70
3.10.1.1. İnsan Sermayesi Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi	71
3.10.1.2. Müşteri Sermayesi Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi	74
3.10.1.3. Yapısal Sermaye Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi	75
3.10.1.4. Örgüt Performansı Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi	78
3.10.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Ölçüm Modeli	79

3.11. YAPISAL EŞİTLİK MODELİ İLE HİPOTEZ TESTLERİ	88
SONUÇ	109
KAYNAKÇA	114
EK	137

KISALTMALAR

AGFI	Adjusted Goodness-of-Fit Index
AKTOB	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği
AOSM	Ağırlıklı Ortalama Sermaye Maliyeti
BSC	Balanced Scorecard
CFI	Comparative Fit Index
DATI	Danish Agency for Trade and Industry
DIC	Direct Intellectual Capital
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
EKD	Ekonomik Katma Değer
EVA	Economic Value Added
ES	Entelektüel Sermaye
FOB	Faizli Olmayan Borçlar
GFI	Goodness-of-fit index
GSMH	Gayri Safi Milli Hasıla
IC	Intellectual Capital
IFI	Incremental Fit Index
İMKB	İstanbul Menkul Kıymetler Borsası
İS	İnsan Sermayesi
İSE	İnsan Sermayesinin Etkinliği
KD	Katma Değer
KDEK	Katma Değer Entelektüel Katsayısı
KETOB	Kemer Turistik İşletmeciler ve Otelciler Birliği
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
LISREL	Linear Structural Relations
MaS	Maddi Sermaye
MCM	Market Capitalization Methods
MERITUM	MEasuRing Intangibles To Understand and improve inn. Management
MS	Müşteri Sermayesi
MSE	Maddi Sermayenin Etkinliği

NFI	Normed Fit Index
NNFI	Non-Normed Fit Index
OECD	Organization for Economic Cooperation and Development
OP	Örgüt Performansı
PNFI	Parsimony Normed Fit Index
RFI	Relative Fit Index
RMSEA	Root Mean Square Error of Approximation
ROAM	Return on Assets Method
SC	Score Cards
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TK	Toplam Kaynaklar
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
VAIC	Value Added Intellectual Coefficient
VSFK	Vergi Sonrası Faaliyet Karı
YEM	Yapısal Eşitlik Modeli
YS	Yapısal Sermaye
YSE	Yapısal Sermaye Etkinliği

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Entelektüel Sermaye ile İlgili Çalışmaların Ortaya Çıkış Süreci	s. 25
Tablo 2: Entelektüel Sermaye Unsurları ile İlgili Örnek Sınıflamalar	s. 29
Tablo 3: Entelektüel Sermaye Endeksi Kategorileri	s. 43
Tablo 4: Vergi Öncesi Ortalama Kar Hesaplaması	s. 48
Tablo 5: Maddi Varlıkların Ortalama Değeri	s. 48
Tablo 6: İşletmeye Ait Ortalama Maddi Varlık Kazanç Oranı	s. 48
Tablo 7: İşletmenin Elde Ettiği Ek Gelir	s. 49
Tablo 8: Vergiler İçerisinde Maddi Olmayan Varlıkların Oranı	s. 49
Tablo 9: Net Bugünkü Değer	s. 50
Tablo 10: Akdeniz Bölgesinde Faaliyet Gösteren Otel İşletmeleri	s. 61
Tablo 11: Araştırmaya Katılan Otellerin Yıldız Düzeyleri	s. 65
Tablo 12: Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Genel Özellikleri	s. 67
Tablo 13: Güvenirlilik Analizi Tablosu	s. 69
Tablo 14: KMO Oranlarının Kabul Edilebilirlik Düzeyleri	s. 71
Tablo 15: İnsan Sermayesi Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi	s. 73
Tablo 16: Müşteri Sermayesi Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi	s. 75
Tablo 17: Yapısal Sermaye Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi	s. 77
Tablo 18: Örgüt Performansı Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi	s. 78
Tablo 19: Ölçme Modeli İçerisinde Yer Alan Değerler	s. 82
Tablo 20: Doğrulamalı Faktör Analizine İlişkin Uyum İyiliği İndeksleri	s. 84
Tablo 21: Doğrulamalı Faktör Analizi Dışı Bırakılan İnsan Sermayesi İfadeleri	s. 85
Tablo 22: Doğrulamalı Faktör Analizi Dışı Bırakılan Müşteri Sermayesi İfadeleri	s. 86
Tablo 23: Doğrulamalı Faktör Analizi Dışı Bırakılan Yapısal Sermaye İfadeleri	s. 87
Tablo 24: Doğrulamalı Faktör Analizi Dışı Bırakılan Örgüt Performansı İfadeleri	s. 88
Tablo 25: Model I Uyum İyiliği İndeksleri	s. 91
Tablo 26: Model II Uyum İyiliği İndeksleri	s. 94
Tablo 27: Model III Uyum İyiliği İndeksleri	s. 96
Tablo 28: Model IV Uyum İyiliği İndeksleri	s. 99
Tablo 29: Model V Uyum İyiliği İndeksleri	s. 101
Tablo 30: Model VI Uyum İyiliği İndeksleri	s. 104

Tablo 31: Model VII Uyum İyiliği İndeksleri

s.107

Tablo 32: Tüm Uyum İyiliği İndeksleri

s.107

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Olasılık Teorisi Kapsamında Örgüt Performansı	s. 8
Şekil 2: Entelektüel Sermaye ve Sahip Olduğu Unsurlar	s. 27
Şekil 3: Yapısal Sermayeyi Oluşturan Örgütsel Yetenekler	s. 32
Şekil 4: Müşteri Sermayesi ve Diğer Entelektüel Sermaye Unsurlarıyla İlişkisi	s. 34
Şekil 5: Skandia Kılavuzu Örnek Şema	s. 38
Şekil 6: Dengeli Puan Kartı Yöntemi	s. 40
Şekil 7: Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkisi	s. 53
Şekil 8: Ölçme Modeline İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi	s. 80
Şekil 9: Model I Önerisi	s. 89
Şekil 10: Model I Standardize Çözüm Değerleri	s. 90
Şekil 11: Model II Önerisi	s. 92
Şekil 12: Model II Standardize Çözüm Değerleri	s. 93
Şekil 13: Model III Önerisi	s. 94
Şekil 14: Model III Standardize Çözüm Değerleri	s. 95
Şekil 15: Model IV Önerisi	s. 97
Şekil 16: Model IV Standardize Çözüm Değerleri	s. 98
Şekil 17: Model V Önerisi	s. 99
Şekil 18: Model V Standardize Çözüm Değerleri	s.100
Şekil 19: Model VI Önerisi	s.102
Şekil 20: Model VI Standardize Çözüm Değerleri	s.103
Şekil 21: Model VII Önerisi	s.104
Şekil 22: Model VII Standardize Çözüm Değerleri	s.105

EK LİSTESİ

Ek 1 Anket Formu

GİRİŞ

Türkiye, sahip olduğu doğal güzellikler, tarihi mirası ve uygun iklim koşulları ile günümüzde dünyanın önde gelen turistik destinasyonlarından biri olarak ön plana çıkmaktadır. 1950'li yıllardan sonra dünya çapında gelişme kaydeden turizm hareketleri, Türkiye'de de dünya ile paralel bir gelişme sergilemiş ve yaratılan arz yeni yatırımlarla turizmin hizmetine sunulmuştur.

Tarihsel süreç içerisinde, özellikle kalkınma planlarına turizm ile ilgili başlıkların dahil edilmesi sonucu Akdeniz ve Ege bölgeleri başta olmak üzere, yurdumuzun kıyı kesimlerinde çok sayıda otel faaliyete açılmış ve ülkemizdeki turizm hareketi yıldan yıla artarak büyük ilerleme kaydetmiştir.

Çağımızda sadece dış turizm değil kişisel gelirin artışı, uygun ödeme kolaylıkları ve herkese hitap eden farklı tatil alternatifleri sebebiyle, iç turizmde de önemli gelişmeler kaydedilmiştir. Özellikle uluslararası ekonomik kriz dönemlerinde azalan dış turizm talebine karşılık, iç turizm cazip fırsatlar ile teşvik edilmekte ve iç turizm talebi harekete geçirilerek turizm ekonomisi açısından dengeleyici bir rol oynaması sağlanmaktadır.

Turizm sektörünün ülkemiz açısından önemini rakamsal olarak ifade etmek gerekirse, Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre Türkiye bugün hem turizmden elde ettiği gelir açısından hem de ağırladığı turist sayısı bakımından dünyada ilk on ülke arasındadır. 2011 yılında otuz milyonu aşkın turist ülkemizi ziyaret ederken turizmden sağlanan gelir yirmi milyar doları aşan bir meblağa ulaşmıştır (TÜİK, 2012).

Turizm, tatil ya da eğlence amaçlı çıkılan seyahatler ve bu seyahatler sırasında gerçekleşen sosyo-ekonomik faaliyetler bütünüdür (İçöz, Var ve İlhan, 2002:1). Turizm hareketi içerisinde kişilerin seyahat programları genel olarak tur operatörleri aracılığıyla organize edilmekte ve seyahat acenteleri sayesinde ulaşım hizmetleri sağlanmaktadır. Diğer yandan, turizmin temelinde yer alan konaklama unsurunun gerçekleştiği yerler ise otel işletmeleri olarak adlandırılmaktadır.

Otel işletmeleri, belirli bir ücret karşılığında kişilere geceleme olanağı sağlayan, bunun yanı sıra konaklayan kişilerin diğer ihtiyaçlarını da sahip olduğu imkanlar ölçüsünde karşılamayı görev edinmiş işletmelerdir. Otel işletmelerini diğer işletmelerden ayıran en önemli özellik ise otellerin hizmet odaklı faaliyetlerde bulunmaları ve bu hizmetleri aralıksız olarak yedi gün yirmi dört saat sürdürmeleridir.

Oteller, teknolojiyle sürekli iç içe olan işletmeler olmalarına rağmen, işin hem çalışan hem de müşteri odağında insanın yer alması sebebiyle faaliyetleri sırasında her zaman düzenli takım çalışmasına ve uygun örgüt yapısı oluşturmaya özen göstermek mecburiyetindedirler.

Otel işletmeleri, müşterilerin otele giriş yapmalarından otelden ayrılmalarına kadar geçen sürede görev alan tüm personelin üstün performansına ihtiyaç duymaktadırlar. Çünkü otel işletmelerindeki hizmetler farklı departmanlar tarafından yerine getirilse de temel olarak birbiriyle bağlantılı faaliyetlerdir. Bu sebepten ötürü, otellerde çalışanların bireysel performansının yanında örgüt performansının da müşteriler açısından tatmin edici bulunması gerekir. Aksi halde hizmetlerin yarısının mükemmel olduğu bir işletmede, diğer yarısının kötü olması müşterilerin tümüyle memnuniyetsizliğine ve otel açısından olumsuz bir imaj geliştirilmesine sebep olabilecektir.

Otel işletmeleri müşteri memnuniyetini esas alarak faaliyet gösteren işletmelerdir. Ancak, diğer yandan her işletme gibi nihai amaçları kar sağlamaktır. Bu sebeple otel organizasyon yapıları örgütsel açıdan doğru şekilde dizayn edilmeli ve hizmetler sırasında otelin eldeki tüm kaynakları etkin bir şekilde kullanılmalıdır.

Chen (2008:273) tarafından “bir işletmenin mükemmellik amaçlarına ulaşmasında değer yaratan ve rekabet avantajı sağlayan görünmeyen varlıkları, bilgisi ve yeteneklerinin toplam stoku” olarak ifade edilen entelektüel sermaye, pek çok sektör açısından olduğu gibi insan odaklı çalışmanın temel olduğu otel işletmeleri açısından da son derece önemli bir kavramdır.

Entelektüel sermayenin otel işletmelerinin sadece finansal performansı ile alakalı değil aynı zamanda örgütsel performansına da önemli katkıları olan bir kavram olduğunun bilinmesi, doğru bir iş iklimi yaratılması açısından son derece gereklidir. Çünkü, örgüt performansını artırmada ve örgütün sahip olduğu gücü

kavramada entelektüel sermayenin rolü yadsınamaz bir gerçektir. Ayrıca otel işletmelerinin hizmet odaklı faaliyetlerinde müşteri memnuniyetinin üst düzeyde gerçekleşebilmesi açısından da entelektüel sermayenin varlığı ve doğru şekilde kullanılması büyük önem arz etmektedir.

Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde genel olarak performans kavramı üzerinde durulmuştur. Örgüt kavramı, performans kavramı, bireysel performans ve örgüt performansı ile ilgili tanımlamalar var olan yerli ve yabancı yazın kapsamında detaylı olarak incelenmiştir. Birinci bölüm içerisinde örgüt performansı ile ilgili temel kriterler ayrı bir başlık altında sınıflandırılarak söz konusu kriterler hakkında kısa açıklamalarda bulunulmuştur. Daha sonraki aşamada ise otel işletmeleri hakkında kısaca bilgi verilmiş ve otel işletmeleri açısından örgüt performansının önemine değinilmiştir.

İkinci bölümde, bilgi ekonomisi kavramı incelenmiştir. Entelektüel sermaye kavramı, entelektüel sermayenin boyutları, entelektüel sermayenin ölçülmesi ve entelektüel sermayenin örgüt performansına etkisi tüm boyutlarıyla ele alınmıştır. Çalışmanın temelini oluşturan örgüt performansı ve entelektüel sermaye ilişkisi bilimsel yazında yer alan çalışmalar ışığında değerlendirilmiştir.

Üçüncü bölüm çalışmanın uygulama safhası ile yakından ilgilidir. Çalışmanın amacı, önemi, evreni ve sınırlılıkları bu bölümde net ifadeler ile belirtilmiştir. Veri toplama sürecinin nasıl geliştiği ve uygulamanın gerçekleştirilmesini sağlayan anket formunun nasıl oluşturulduğu konusunda açıklamalarda bulunulmuştur. Ayrıca, son bölümde uygulama safhasında elde edilen verilerin istatistiksel analizleri yapılmıştır. Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerin üst düzey yöneticileri tarafından doldurulan toplam 217 anket güvenilirlik ve geçerlik analizlerine tabi tutulmuştur. Daha sonra ise elde edilen sonuçların istatistiksel açıdan anlamlı olması sebebiyle, veriler çok değişkenli istatistik yöntemlerinden yapısal eşitlik modeli ile analiz edilmiş ve ulaşılan sonuçlara yönelik yorumlarda bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

PERFORMANS, ÖRGÜT PERFORMANSI VE OTEL İŞLETMELERİ AÇISINDAN ÖRGÜT PERFORMANSININ ÖNEMİ

Çalışma hayatı, işletmeleri faaliyet gösterdikleri iş alanlarında her açıdan daha rekabetçi olmaya zorlamaktadır. Bu sebeple, hem bireysel hem de örgütsel anlamda performans kavramı bilimsel yazında her geçen gün daha fazla yer kaplamaya başlamıştır. Özellikle hizmet odaklı faaliyetleriyle bilinen otel işletmeleri açısından örgüt performansı, hedeflenen iş başarısının sağlanmasında son derece önemli rol oynamaktadır.

1.1. PERFORMANS KAVRAMI

Bilimsel yazın incelendiğinde, performans kelimesinin yönetimin bütün alanlarında, hem akademisyenler ve hem de profesyonel yöneticiler tarafından sıkça kullanılan bir kavram olduğu görülmektedir. Performansın çalışanlar ve işletmeler açısından önemi genel olarak kabul edilmekle birlikte, yönetsel yaklaşımlar ve disiplinler arası farklılıklar sebebiyle üzerinde anlaşılmış genel kabul gören bir tanımlamanın varlığını ileri sürmek oldukça zordur. Performans kavramını açıklamaya yönelik olarak bilimsel yazında yer alan tanımlamalardan bazıları şunlardır:

Performans “bir bireyin sahip olduğu potansiyel veya reel bilgi, maharet ve kabiliyetlerini hedeflerine veya beklentilerine ulaşabilmek için ne ölçüde kullanabildiği” olarak tanımlanmaktadır (Aydın, 2007; aktaran Yüksek, 2009:68). Diğer bir deyişle performans, bir işi yapan bireyin veya grubun o işle amaçlanan hedefe yönelik olarak nereye varabildiği, neyi sağlayabildiğinin ifadesidir (Kutlar, Gülcü ve Karagöz, 2004:139; Güzeller, Yıldız ve Üngüren, 2009:35).

Performans, genel olarak amaçlı ve planlanmış bir etkinlik sonucunda elde edileni, nicel ya da nitel olarak betimleyen bir kavramdır (DPT, 2000: 74; Özer, 2009:4). En geniş anlamıyla performans, iş ile ilgili hedefleri başarmak düşüncesiyle, önceden belirlenen amaçları karşılayacak biçimde görevlerin yerine getirilmesi ve bu

süreçte hedeflerin gerçekleştirilmesi yönünde ortaya konan hizmet ya da düşünce faaliyetleridir (Pugh, 1991: 7).

Performans, kurumsal bakış açısıyla belirli bir zamanda üretilen mal veya hizmetin miktarı olarak tanımlanmakta iken, bireyler için performans hedefe ulaşma konusunda gösterilen kişisel başarı düzeyidir. Diğer bir deyişle performans, önceden belirlenen amaç ve hedeflerin gerçekleşme derecesidir (Tutar ve Altınöz, 2010:201). İncelenen tanımlardan hareketle, performansın hayatın her anında, hem örgütsel hem de bireysel açıdan hedeflenen başarı düzeyine ulaşmada etkili olan faaliyetler bütünü olduğu ifade edilebilir.

1.2. ÖRGÜT KAVRAMI

Örgütler, belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere önceden belirlenmiş çeşitli faaliyetlerde bulunan ve dış çevresiyle her an etkileşim içerisinde olan sosyal sistemlerdir (Daft, 2001:12). Örgüt “iki veya daha fazla bireyin bilinçli olarak koordine edilmiş etkinliklerinin veya güçlerinin bir sistemidir ve örgüt ortak bir amacı başarmak için aksiyona katkıda bulunmaya gönüllü, birbirleriyle iletişime girebilen bireyler olduğunda ortaya çıkar” (Barnard, 1994; aktaran Güçlü, 2003:147). Daha açık bir ifade ile örgütler, ortak amaçların, beklentilerin ve yükümlülüklerin bir araya gelmesinin bir sonucu olarak ortaya çıkan insan kümeleridir (Toffler, 1991:113). Örgütler, tanımlarında da belirtildiği üzere, belirli bir amaç doğrultusunda ortak hedeflere ulaşmak için çalışan, ortak inanç ve değerlere sahip insan topluluklarıdır ve tüm örgütler varlıkları ile ilgili olarak iki temel soruya cevap aramaktadırlar (Barutçugil, 2002:11; Başat, 2009:11):

- Varlığını sürdürmek ve haklı kılmak için elde etmem gereken sonuçlar nelerdir?
- Bu sonuçlara ulaşmam için izlemem gereken yollar nelerdir?

Elde edilecek sonuçların neler olduğu sorusu örgütün amaçlarının da neler olduğunu açıklayacaktır. Çünkü amaçlar elde edilecek sonuçları tanımlayan yegane unsurlardır. Örgütlerin amaçları genellikle; yüksek verimlilik, etkinlik, karlılık, müşteri memnuniyeti, büyüme, saygınlık gibi başarı ölçütleri ile ifade edilirler. Bu amaçları bir arada ve yüksek düzeyde gerçekleştirmiş bir örgütü ise “yüksek

performanslı örgüt” olarak tanımlamak mümkündür. Günümüzün yüksek performanslı örgütlerinin ortak özellikleri ise şunlardır (Kale, 2010:133);

- Verimlilik
- Liderlik
- Yenilik
- Sürekli öğrenme
- Sürekli gelişim
- Müşteri odaklılık
- Organize edilmiş performans amaçları
- Çok kaynaktan geri bildirim
- Bireysel yeteneklerin değerlendirilmesi
- Çevreye saygı
- Değişim
- Esneklik
- Takım çalışması
- Karşılıklı etkileşim
- Sosyal sorumluluk
- İşin niteliğinin açık ve net olması
- Yaratıcılığın takdiri
- Çalışanları geliştirme

Yukarıda sıralanan maddelerde görüldüğü üzere yüksek performanslı örgütler başta verimlilik, yenilik, liderlik, müşteri odaklılık, sürekli öğrenme, sürekli gelişim ve takım çalışması olmak üzere pek çok farklı performans özelliklerine sahiptirler. Adı geçen bu özelliklere sahip örgütler rekabetçi iş yaşamında özellikle müşteri beklentilerini karşılama konusunda faaliyet gösterdikleri sektörlerde ön plana çıkmayı başaracaklardır. Diğer yandan bu yüksek performanslı örgütler müşteri beklentilerini karşılarken; hizmet kalitesinin üst seviyeye çekilmesi, karlılığın maksimizasyonu, müşteri devamlılığının sağlanması ve çalışanların mutlu edilmesi gibi pek çok zorunlulukları da yerine getirmekle yükümlüdürler (Tansky ve Cohen, 2001:285; Köroğlu ve Köroğlu, 2010:400). Ayrıca, örgütlerin yukarıda belirtilen rekabet şartları içerisinde başarılı olmaları sahip olunan performansın sürekliliğinin

sağlanması ve bu performansın düzenli aralıklarla ölçülüp değerlendirilmesi ile de yakından ilgilidir (Cho ve diğerleri, 2006:262).

1.3. ÖRGÜT PERFORMANSI

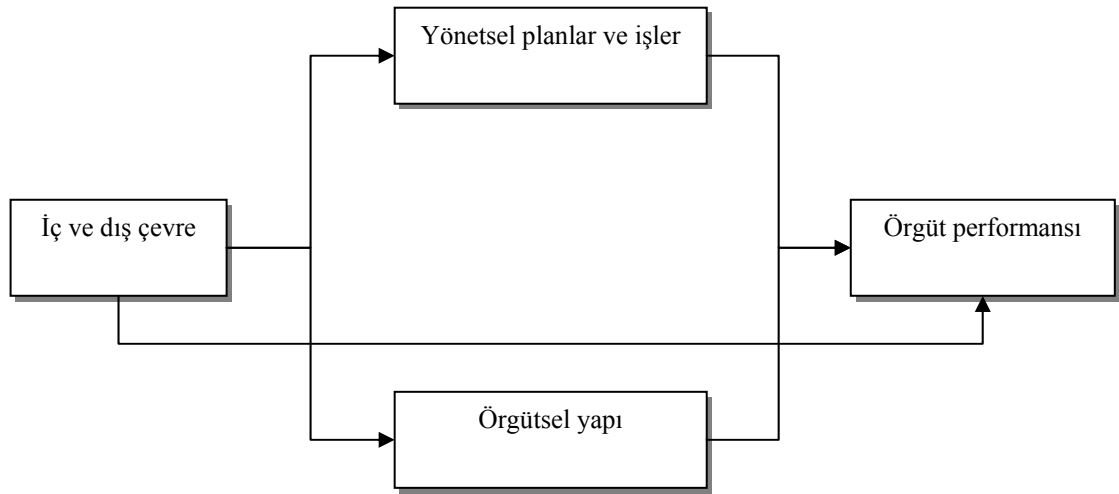
Her örgüt, bünyesinde bulunan kişilerin birlikteliği üzerine kurulmuştur. Performans ise rekabetçi bir çevrede, şimdi ve gelecekte, örgütün verimliliğine her unsurun katkıda bulunduğu bir yeterlilik düzeyini ifade etmektedir (Mougin, 2004; aktaran Usta, 2010:34). Yönetim yazını içerisinde örgüt performansı ve örgüt performansının unsurları ile ilgili çalışmalar tarihsel süreç içerisinde gelişmiş ve günümüze kadar değişik yaklaşımları bünyesine katarak gelmiştir. Örgüt performansı ile ilgili ilk çalışmalar yalnızca finansal açıdan olaya yaklaşırken ilerleyen zaman içerisinde konuya ilişkin bakış açısı değişmiş ve bugünkü kapsamlı örgüt performansı kavramı ortaya çıkmıştır.

Performans, yönetim biliminde bireysel ve örgütsel olmak üzere iki boyutta ele alınmaktadır. Bireysel boyutta performans, bir örgütte çalışanların önceden belirlenmiş hedefler karşısındaki başarı düzeyi olarak kabul edilirken; örgütsel boyutta performans, örgütün yerine getirdiği faaliyetlerin, ürettiği mal ve hizmetlerin tutumluluk, verimlilik ve etkinlik ölçütlerine göre sunulmasını içermektedir (Kılıç, 2006:162). Örgüt performansı, bir örgütün müşteri istek ve beklentilerine ne ölçüde cevap verebildiğini, kaynaklarını ne kadar verimli kullanabildiğini, yeniliklere ne ölçüde uyum sağlayabildiğini çok yönlü olarak gösteren bir kavram olarak ifade edilmektedir (Sarıaltın, 2003:3; Başat, 2009:11).

Örgüt performansı ile ilgili bir gösterge olarak finansal performans her dönemde örgütlerin başarı düzeyleri hakkında önemli bir kaynak olmuşken, sanayi devrimiyle birlikte verimlilik, bilgi çağıyla birlikte ise kalite, yenilik, itibar gibi kriterler örgüt performansını tanımlayan göstergeler arasında yer almaya başlamıştır. Özellikle de bilgi çağına geçildiğinden bu yana örgütlerin başarısı finansal ve maddi varlıklardan ziyade bilgiyi temel alan maddi olmayan varlıklarla ifade edilmektedir (Emrem, 2002:9; Yıldız, 2010:207).

Bilimsel yazın incelendiğinde örgüt performansı ile ilgili olarak araştırmacıların, sadece örgüte ait sayısal ve niteliksel verilerin değil, aynı zamanda rakip firma ve çevrenin de benzer verilerinin takip edilmesi gerektiğini vurguladıkları görölmektedir (Jensen ve Sage, 2000:34). Çünkü bir sosyal sistem olarak örgüt, bulunduğu çevreye kaynaklar ve çevrenin sağladığı olanaklar açısından bağımlıyken, çevre de örgüte, örgütün çıktıları ve sağladığı iş olanakları ile bağımlıdır (Erdil, Alpkın ve Biber, 2004:101). Örgüt ve çevre arasında hiç bitmeyen bir ilişki söz konusudur. Örgüt performansı bağlamında bakıldığında yönetsel planlar, örgüt yapısı ve örgüt çevresinin hem birbirleriyle hem de örgüt performansı ile doğrudan ilişkili olduğundan söz etmek mümkündür. Silverman tarafından geliştirilen olasılık teorisi, örgüt performansının söz konusu faktörler ile ilişkisini ayrıntılı olarak ortaya koymaktadır (Öztürk, 2006:19).

Şekil 1: Olasılık Teorisi Kapsamında Örgüt Performansı



Kaynak: Öztürk, 2006, s.19

Şekil 1’de görüldüğü üzere örgüt performansı hem iç hem de dış çevreyle doğrudan ilişkili bir kavramdır. Diğer yandan örgütsel yapı ve yönetsel planlar da hem birbirleriyle hem de örgüt performansı ile ilişkilidir. Doğru bir örgütsel yapı ve doğru hedeflere yönlendirilmiş planlar, uygun bir iç ve dış çevre içerisinde örgüt performansına olumlu katkı sağlayan faktörlerdir.

Örgüt performansı ile ilgili çalışmalarda, örgütlerin karmaşık sosyal sistemler olduğu, bu yüzden de örgütsel performansın ancak örgütsel ve bireysel davranışların uyumuyla mümkün olabileceği öne sürülmektedir (Can, 1994; aktaran Sökmen, 2007:171). Diğer bir ifadeyle, örgütlerde performansın yüksek düzeye ulaşması için bireysel amaçlarla örgütsel amaçların birleştirilmesi gerekmektedir. Yöneticilerin ve çalışanların ortak bir şekilde hedeflenen yüksek başarı düzeyine ulaşma arzusu taşımaları örgüt performansı için olmazsa olmaz bir şarttır (Efil, 1999:287). Performansı etkileyen birçok etken vardır ama sonuç olarak performansa etki eden faktörlerin nitelik ve nicelikleri ne olursa olsun önemli olan, etkinin örgüt üzerinde doğurduğu sonuçlardır (Eymür, 2009:40).

Örgüt performansı sadece niceliğe ilişkin ya da finansal oranlarla ortaya konulan değerler değil, niteliğe ilişkin değerleri de içeren bir kavramdır. Bu da doğal olarak örgütsel performans ile ilgili çalışmalarda objektif kriterlerin yanında subjektif kriterlerinde kullanıldığını veya kullanılması gerektiğini göstermektedir; ki son dönem yapılan bilimsel çalışmalarda örgütsel performansa ilişkin kalitatif ve subjektif verilerin de yoğun olarak kullanıldığını söylemek mümkündür (Mert, 2006:51).

1.3.1. Örgüt Performansı ile İlgili Temel Kriterler

Örgüt performansı kriterleri, rutin faaliyetlere yönelik kararlar almaları, faaliyetleri kontrol ve planlamaları, süreç ve faaliyetlerin etkinlik ve verimliliğini belirlemeleri ve işletme amaçlarına ulaşmayı sağlayacak şekilde çalışanları motive etmeleri açısından yöneticilere yardımcı olan unsurlardır. Performans kriterlerinin iki amacı vardır. İlki, işlerin mevcut durumu hakkında yöneticileri bilgilendirir ve faaliyet kontrolü, planlaması ve uygulanmasında uygun eylemlerin yapılmasını ifade eder. İkincisi ise performans kriterleri, iyi yapılan işler için verilecek uygun ödüller açısından, hem çalışanların hem de yöneticilerin performansını değerlemeye yardımcı olur (Dhavale, 1996:59; Kabadayı, 2002:63).

Örgüt performansı kavramının anlaşılmasında, performans kriterlerinin neler olduğunun bilinmesi büyük önem taşır. Diğer yandan, günümüzde performans kriterleri yönetsel yaklaşımlardaki değişimle birlikte, konjonktürel olarak da farklılık

gösterebilmektedir. Örneğin kaynakların çok sınırlı olduğu dönemlerde “verimlilik” önemli bir performans kriteri iken, kriz dönemlerinde “etkinlik” daha önemli bir performans kriteri olarak öne çıkabilmektedir (Tutar ve Altınöz, 2010:202). Ayrıca, örgüt performansı ile ilgili kriterlerden karlılık, verimlilik ve etkinlik kavramları örgüt performansına doğrudan etki eden faktörlerdir. Çünkü bu kavramlar doğrudan, kıt olan kaynakların optimum bir biçimde nasıl kullanıldığıyla ilişkilidirler (Erdil, Kitapçı ve Turan, 2005:264; Yıldız, 2010:206).

Propenko (2005:19) bilimsel yazın incelendiğinde örgüt performansı kriterleri ile ilgili farklı yazarlarca yapılmış farklı sınıflamalar olduğunu, ancak örgütlerin günümüz iş dünyasında oynadıkları rol temel alındığında işletmeler açısından; etkinlik, etkililik, verimlilik, kalite, yenilik, çalışma hayatının kalitesi, karlılık ve bütçeye uygunluk olmak üzere yedi adet örgüt performansı kriterinin öne çıktığını ileri sürmektedir.

1.3.1.1. Etkinlik

Etkinlik; ekonomik bir faaliyetin amaca ulaşma derecesidir (Lawlor, 1985:39; Oral, 2005:61). Daha açık bir ifadeyle etkinlik, işletme kaynaklarının işletme fonksiyonlarını yerine getirmek amacıyla ne kadar ekonomik kullanıldığının ölçülmesini ifade eden bir kavramdır (Yuen, 2006:27).

Etkinlik, örgütlerin önceden tanımlanmış amaçlarına ulaşmak amacıyla gerçekleştirdikleri faaliyetleri sonucunda bu amaçlara ulaşma derecelerini belirleyen ve işletme düzeyinde toplam performansı yansıtan en önemli performans kriterlerinden birisidir (Akal, 2005:34; Başat, 2009:16).

Mal veya hizmet üreten bir örgüt açısından etkinlik kavramı iki alt boyuttan oluşur. Birinci alt boyut; gerçekten ihtiyaç gereği olan mal ve hizmetler mi üretilmektedir? Sorusuna cevap aramaktadır (Orhan, 2006:9). Bu alt boyut pazarlama ile ilgilidir ve pazarlamaya ilişkin; satışlardaki büyüme, pazar payının büyümesi, çalışan başına düşen satış oranları ve faaliyetlerin etkinliği ile ilgili kavramları ifade etmektedir (Erdil, Kitapçı ve Turan, 2005:264; Yıldız, 2010:206). İkinci alt boyut ise; çıktı üretiminde ne sağlanmak isteniyor, ne sağlandı? Sorusuna cevap

aramaktadır. Adı geçen soruya aranan cevap ise aşağıdaki formülle ifade edilmektedir (Orhan, 2006:9):

$$\text{Etkinlik} = \frac{\text{Gerçekleşen Çıktı}}{\text{Planlanan (Bütçelenen + Beklenen) Çıktı}}$$

Etkinlik oranı hesaplamada “1” rakamı son derece önemlidir. Çünkü elde edilen sonucun “1” değerinin altında olması, faaliyetlerin istenildiği gibi gerçekleşmediği anlamına gelmektedir. Oranın “1” den büyük olması ise, standarttan daha büyük bir etkinlik düzeyini ifade etmektedir. Bilindiği üzere, en başarılı örgütlerde bile mevcut kaynaklardan tam olarak yararlanılmamaktadır ve örgüt içi ve örgüt dışı birçok etmen kaynak kullanımını etkilemektedir. Örgütler açısından, bu kayıpları göz önüne alarak belirlenen performans düzeyi ise standart performans olarak adlandırılmaktadır (Yükçü ve Atağan, 2009:3).

1.3.1.2. Etkililik

Etkililik, herhangi bir kişi veya herhangi bir amaç için belirlenen sonuçların başarılmasıdır (Drucker, 1994:55). Etkililik, çıktılarda sağlanan başarı, amacı gerçekleştirme düzeyi, çevreye uyum sağlama ve gerekli kaynakları elde etme yeteneğidir (Karlı, 2004:1).

Etkililik, istenen amaçlara ulaşma düzeyini ifade etmektedir. Yönetim biliminde etkililik, öngörülen amaçlara en yüksek düzeyde ulaşabilmeyi, hatta bununla da yetinmeyip öngörülerini sürekli geliştirerek daha iyi bir düzeye çıkabilmeyi ifade eder (Sarı, 2010:27). Örgütsel açıdan değerlendirildiğinde etkililik; öncelikle, bir örgütün örgütsel amaçlarını gerçekleştirmeye yönelik olarak, örgüt çevresinden sağlanan kıt ve değerli kaynakların elde edilmesidir. Daha sonra ise sağlanan kaynakların verimli bir şekilde kullanılması ve çevreye uyum yeteneği gösterilerek çevre koşullarından en iyi biçimde yararlanılması, uygulanan politika ve yöntemlerle çalışanların güdülenmesi ve işlerinden doyum sağlamaları sonucu elde edilen örgütsel başarı düzeyidir (Gümüştekin, 1999:2).

1.3.1.3. Verimlilik

Verimlilik, çıktılar ve çıktının üretiminde kullanılan girdiler arasındaki ilişkiler sonucu ortaya çıkan bir kavramdır. En basit tanımıyla verimlilik, elde edilen toplam fiziksel gelirin, kullanılan fiziksel gidere oranıdır (Alpugan ve diğerleri, 1997:13). Başka bir tanıma göre verimlilik “üretilen mal veya hizmetin, yani son ürünün, bu ürünün elde edilmesinde kullanılan girdiye oranlanmasıyla elde edilen değer”dir (Ünal, 1989:1).

Bilimsel yazında verimliliğe ilişkin farklı tanımlamalar bulunmaktadır. Ancak, tüm bu tanımlar ele alındığında ortak noktalarının verimliliği belirli bir zaman içerisinde üretimden elde edilenlerin aynı zaman süresi içerisinde üretim amacıyla harcanan üretim faktörlerine oranı biçiminde ortaya koymalarıdır (Oral, 2005:65).

Verimlilik makro, mikro ve sektörel açıdan ele alınabilen bir kavramdır. Makro açıdan verimlilik, bir ülkede ekonomik üretim ile ilgili gösterge aracı olarak kullanılmaktadır. Mikro anlamı ile verimlilik, işletmeler açısından bir gösterge aracıdır. Verimlilik sektörel olarak ele alındığında ise tarım, sanayi ve hizmet gibi alanlarda sektörel açıdan kıyaslama yapabilmek amacıyla kullanılmaktadır (Özdemir, 1997:51).

Yönetimsel yazın incelendiğinde örgüt performansı kriterlerinden verimlilik, etkinlik ve etkililik kavramlarının birbirleriyle yakın anlamlarda oldukları ve sık sık karıştırılarak birbirlerinin yerlerine kullanıldıkları görülmektedir. Oysaki bu kriterlerden etkililik daha çok planlara ulaşmanın, verimlilik belli bir çıktının en az maliyetle üretilmesinin, etkinlik ise bir girdi-çıkıtı mekanizması aracılığı ile işleri doğru yapabilme kabiliyetinin bir göstergesidir (Yükçü ve Atağan, 2009:2).

1.3.1.4. Kalite

Kalite, insanların ve sistemlerin mükemmele ulaşma isteğinden ortaya çıkan bir kavramdır. Dil yapısı içerisinde kalite kavramı, Latince “nasıl oluştu” anlamına gelen “Qualis” kelimesinden türemiş ve “Qualitas” kelimesiyle ifade edilmiştir (Gümüšoğlu ve diğerleri, 2007:39). Dilimize de günümüzde İngilizce “Quality”

kelimesinden türetilerek kazandırılmıştır. Kalite genel anlamda, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama yeteneğine dayanan işlem başarısının toplamıdır. Bu tanıma dayalı olarak kalite; müşteri isteklerinin tatmini, örgüt performansının iyileştirilmesi ve maliyetlerin düşürülmesi gibi amaçlarla kullanılan stratejik bir araçtır (Kesim, 2006:1).

Kalite, Juran tarafından kullanıma uygunluk, Deming tarafından ise müşterilerin gelecekteki beklentilerinin doğru tahminine göre yapılan yenilikler olarak tanımlanmaktadır. Japon Standartlar Enstitüsü ise kalitenin, ürün veya hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketici isteklerine cevap veren bir üretim sistemi olduğunu vurgulamaktadır (Naktiyok ve Küçük, 2003:45).

Kalitenin pek çok farklı tanımı olmakla birlikte, günümüzde kalite, ürünün müşteri tarafından tercih edilmesini sağlayan tüm özelliklerin bileşimi olarak ele alınmaktadır (Çatalca, 2003:3). Ayrıca kalite, ürün veya hizmet üreten işletmeler açısından da markalaşmaya olan katkısı sebebiyle büyük önem arz etmektedir. İşletme perspektifinden değerlendirildiğinde, ürün ve hizmetlerin fiyatından çok sahip olduğu üstün nitelikler ile ilgilenen müşteriler için yüksek kaliteli ürün ve hizmetler geliştirmek ve bu yolla müşteri tercihleri açısından farkındalık yaratmak mümkündür.

1.3.1.5. Yenilik

Günümüzde küreselleşme olgusunun işletmeler, ürünler, pazarlar ve rekabet üzerinde yaratmış olduğu etkiler dikkate alındığında örgütler açısından önemi artan kavramlardan birisi de yenilik kavramıdır (Eren, Yücel ve Eren, 2010:3107). Yenilik, yoğun rekabet ortamında üretilen ürün yada hizmetlerin kaliteli ve ekonomik olması, müşteriye çabuk ulaştırılması gibi özelliklere etki ettiği gibi, farklı ürünlerin ortaya çıkarılması ve pazara sunulması yoluyla rekabet gücü yaratma açısından da önemli faydalar sağlamaktadır (Cumming, 1998:27).

Yenilikler, dünya ekonomisinde dinamizm ve değişimin ana kaynağıdır. Verimlilik artışının ve buna bağlı olarak kişi başına düşen gelirlerin yükselmesinin sürekli bir teknolojik değişim talebine, dolayısıyla bu talebin de yeni ve geliştirilmiş

ürünler ile yeni üretim, dağıtım ve pazarlama kanallarının ortaya çıkışına sebep olduğu bilinmektedir (Freeman, 1987; aktaran Mammadov, 2010:5).

Yaşadığımız dünyada var olan ekonomik sistemin temel ilkesi yenilikçiliktir. Bilim ve teknoloji etkinliğinin tüm süreçlerini kapsayan yenilik kavramı, bilim ve teknolojinin, ekonomik ve toplumsal fayda sağlayacak biçimde yenilenmesi anlamına gelir. Yenilikten beklenen, bilginin yapılan çalışmalarla katma değere çevrilmesidir, yani somut çıktı elde edilmesi ve bu çıktının pazarlanabilmesidir (Aldemir ve Sağlam, 2006:775; Gezgin, 2011:33).

1.3.1.6. Çalışma Hayatının Kalitesi

Çalışma hayatının kalitesi, çalışanların çalışma yaşamının değişik yönlerine ilişkin düşünce ve davranışlarını ifade eden bir performans kriteridir. İşletme çalışanlarına yönelik ücret, çalışma koşulları, örgüt kültürü, liderlik anlayışı, işbirliği, iletişim, takım yapısı, işle bütünleşme, işletmeye bağlılık, kararlara katılım ve işletmede uygulanan motivasyon unsurları gibi faktörler çalışma yaşamı kalitesi ile doğrudan ilgilidir (Oktay, 2006:73).

Çalışma yaşamının kalitesinin yüksek olmasının, iş ortamında devamsızlıkları azalttığı, işgücü devir hızını düşürdüğü ve iş memnuniyetini geliştirdiği yapılan çalışmalarda gözlenmektedir (Lau, 2000:428; Başat, 2009:20). Diğer yandan çalışma yaşamının kalitesinin düşük olmasının ise başta üretilen ürün ve hizmetlerin niteliğinin düşük olması olmak üzere pek çok olumsuzluğa sebep olduğu bilinmektedir. Uygun bir iş yapısı oluşturma ve örgüt iklimi sağlamada olmazsa olmaz kurallardan biri çalışma hayatının kalitesinin artırılmasından geçmektedir. Günümüz rekabet ortamında örgüte ve çalışanlara yatırım yapmayan bir iş yapısının başarıya ulaşması mümkün değildir.

1.3.1.7. Karlılık ve Bütçeye Uygunluk

Bir kavram olarak kar, gelir ile maliyet arasındaki fark iken; karlılık, karın satışlara oranıdır (Şahin, 1994: 27). Daha değişik bir ifade ile karlılık, bir kuruluşun belli bir dönem içerisinde elde ettiği karın, o dönemde kullanılan sermayeye oranı

olarak tanımlanabilir. Karın yüksek olması için, bir taraftan üretim maliyetlerinin düşük ve sermayenin küçük olmasına, diğer taraftan üretim miktarının ve satışların yüksek olmasına çalışılması gerekmektedir. Bir işletme faaliyet gösterdiği piyasanın yapısından faydalanarak verimli çalışmadığı halde karlılığını artırabilirken, daha verimli çalışan bir işletme de içinde bulunduğu şartlardan dolayı daha düşük bir karlılığa maruz kalabilmektedir (İslamoğlu, 1991:367; Kara, 2007:116).

Bütçeye uygunluk, sadece gider merkezleri durumunda olan sosyal kurumlar için geçerli olan bir performans göstergesidir. Çalışmaların planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini gösterir ve bütçe kontrol teknikleri ile değerlendirilir. Bütçeleme çalışmaları ve bütçe kontrolleri bu görevi plan değerleri ile gerçekleşen değerler arasında ilişkiler kurarak yerine getirirler. Planlanmış değerlerle gerçekleşen değerler arasındaki farklılık ne kadar az olursa işletmenin bütçeye uygunluk açısından gösterdiği performans da o düzeyde yüksek olacaktır (Akal, 2005:65; Başat, 2009:22).

1.3. OTEL İŞLETMELERİ ve OTEL İŞLETMELERİ AÇISINDAN ÖRGÜT PERFORMANSININ ÖNEMİ

Oteller, seyahat eden insanların başta konaklama olmak üzere, yeme, içme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını yerine getirebilmeye dönük olarak yapılandırılmış, personeli, mimarisi, uygulamaları ve müşteri ile olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış olan işletmelerdir (Kozak, 2002:2). Yine benzer bir tanımlama ile oteller, asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını karşılamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir (Özdoğan, 2007:42).

Olalı ve Korzay'a göre oteller, "yapısı, teknik donanımı, konforu ve bakım koşulları gibi maddi olanaklarıyla; sosyal değeri ve personelin hizmet kalitesi gibi moral elemanlarıyla, uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplin altına alınmış işletmeler"dir (Olalı ve Korzay, 1993:25).

Oteller, geçmişten günümüze ticaret hayatının hep merkezinde yer almışlardır. Tarihi süreç içerisinde otellerde konaklayan misafirlerin talepleri ve beklentilerindeki değişimlerle birlikte otellerin sunduğu ürün ve hizmetler de değişimler sergilemiştir. İlk etapta sadece konaklama ve sınırlı miktarda yiyecek-içecek hizmetinin sağlandığı otel işletmelerinin yerini günümüzde yirmi dört saat yaşayan otel işletmeleri almıştır.

Günümüzde oteller sadece konaklama ve yiyecek-içecek hizmetlerine odaklanmamakta; başta eğlence ve sağlık olmak üzere pek çok farklı ihtiyacı karşılayacak şekilde dizayn edilmektedir. Oteller artık başlı başına birer yaşam merkezleri olarak faaliyet göstermektedirler. İş görüşmeleri, toplantı organizasyonları, konferanslar, rekreasyon ve eğlence imkanları günümüz otellerinin sunduğu hizmetlerden birkaç tanesine örnek olarak verilebilir (Medlik, 1997:4). Diğer yandan, otel hizmetlerindeki değişimle birlikte otel içi örgüt yapıları da zaman içerisinde evrim geçirmiş ve değişime ayak uydurmak zorunda kalmıştır. Klasik otel içi örgüt şemaları ve örgüt hiyerarşisi bugün yerini çok daha kapsamlı ve hareketli organizasyonlara bırakmıştır.

Artan teknolojik imkanlar, müşteri tercihleri ve beklentileri gibi pek çok faktör otellerin yapısını ve hizmetlerin içeriğini değiştirse de oteller açısından değişmeyen en önemli unsur işin hem müşteri hem de çalışan odağında insanın olması ve kişiler arası iletişimin sürekliliğidir (Erkuş ve Günlü, 2009:7). Söz konusu iletişimin en önemli sonucu ise otel çalışanlarının örgütsel bağlamda yüksek performans göstermelerini gerektirmesidir. Diğer bir ifade ile dünya çapında turizm hareketlerinin gelişiminde önemli rol oynayan otel işletmelerinin faaliyetlerindeki temel üretim faktörü insandır ve yaşanan yoğun rekabet ortamında bir otel işletmesinin farklılık yaratmadaki anahtar faktörü ise sahip olunan örgütsel yapı ve mevcut örgüt yapısının üstün performans göstermesidir (Avcı, 2008:1).

Otel işletmelerinin başarısı iyi bir fiziki yapıya sahip olmasının yanında etkili bir insan gücüne sahip olmasına da bağlıdır. Çünkü otel işletmesinin hem ekonomik hem de fiziki yapısına anlam kazandıran ve onları daha da değerli hale getiren sahip olduğu örgüt gücüdür. İnsan gücünü geliştiren, motive eden, iş memnuniyetini sağlayan, iletişimi iyi kuran örgütlerin tatmin edici hizmetler sunduğu ve her ölçüde müşteri memnuniyeti sağladığı ise bilinen bir gerçektir (Palavar, 2010:2).

Örgüt performansı, işletme amaçlarının gerçekleştirilmesi için gösterilen tüm çabaların değerlendirilmesidir (Akal, 1992:1). Daha farklı bir tanımlamaya göre örgüt performansı “belirli kaynak ve araçlara sahip örgütlerin bunları uygun kapasiteyle kullanarak ve çalışanlarına ek yük yüklemeyen amaçlarını gerçekleştirme derecesi” dir (Georgopoulos ve Tannenbaum, 1957; aktaran Uzun, 2007:93). Örgüt performansının merkezinde örgüt için daha iyiyi ve mükemmeli arama anlayışı yatmaktadır. Düne göre daha ileride ve gelecekte de en iyiler arasında yer almayı hedefleyen otel işletmeleri, örgütsel performanslarını sürdürülebilir kılarak rekabette bir adım öne geçebileceklerdir (Özen, 2008:32).

Otel işletmelerinde başarılı bir örgüt iklimi yaratma ve örgüt performansını sürekli kılma faaliyetlerinde; çalışanların işlerini yaparken gereken miktarda çaba sarf etmeleri, kendilerine verilen işi istenilen standartlarda yerine getirebilme yeteneğine sahip olmaları ve örgütün çalışanlara bireysel destek sağlayabilecek ve çatışmaları önleyebilecek bir atmosferi yaratacak şekilde organize edilmiş olması gerekmektedir (Sökmen, 2000:65). Diğer yandan, oteller açısından önem arz eden diğer bir konu ise örgüt performansının yönetilebilmesidir. Örgütlerin yüksek performans sağlamasında otel yöneticilerine büyük sorumluluklar düşmektedir. Bu bağlamda, örgütlerde istenen başarıya ulaşabilmede performansın etkin bir şekilde yönetilebilmesine ihtiyaç vardır. Diğer bir ifadeyle, otel işletmelerinin değişen çevresel koşullarda başarılı olabilmesi yüksek bir performans düzeyinde çalışabilmek kadar söz konusu performansın iyi yönetilmesine de bağlıdır (Erdem, Akdeniz ve Met, 2011:80). Ayrıca, otel işletmelerinde örgüt performansı ile mükemmeliyetçilik, iş performansı, benchmarking uygulamaları, kalite geliştirme, işletme getirilerinin yönetilmesi, bilgi teknolojileri ve rekabetçilik arasında önemli ilişkiler olduğu da bilimsel yazında öne sürülmektedir (Teare,1996; aktaran Erkuş ve Günlü, 2009:13).

Otel işletmeleri açısından örgüt performansı son derece önemlidir. Çünkü, doğru bir örgütlenmeye imza atamamış ve verimsiz iş yapısına sahip bir otelin müşteri memnuniyeti sağlama konusunda başarılı olması mümkün değildir. Oteller ancak sahip oldukları örgüt yapısı kadar güçlü ve rekabetçidirler. Otel işletmeleri açısından örgüt performansı konusunun büyük önem taşıdığı ancak kapsamı konusunda ciddi tartışmaların olduğu bilinen bir gerçektir. Çünkü örgüt performansı kavramı her örgüt için farklı anlamlar ifade etmektedir. Üstelik her farklı durum için

uygun olan evrensel bir örgütsel performans ölçümünden bahsetmek de mümkün değildir. Bu noktada örgütsel performansın bir hedef değil, devam eden bir süreç olduğu fikrinin benimsenmesi hem araştırmacılar için hem de örgütler açısından çok daha doğru olacaktır (Uzun, 2007:101).

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ EKONOMİSİ VE ENTELEKTÜEL SERMAYE

Toplumsal ilerlemenin ve gelişmenin temel unsurlarından biri bilgidir. Yaşadığımız yüzyılda iş hayatında her geçen gün daha fazla yer almaya başlayan bilgi, günümüzde başlı başına bir ekonomik sistem haline gelmiştir. Bir “değer” olarak bilgi ve bilgi ekonomisinin gelişimi sonucu bugün gelinen noktada ortaya çıkan yeni kavramlardan birisi ise entelektüel sermayedir.

2.1. BİLGİ KAVRAMI VE ÖNEMİ

Bilgi, geçmişten bugüne bütün ekonomik sistemlerin temelinde yer alan bir kavramdır. Bilgiye dayanmayan bir toplumsal ve ekonomik yapıyı düşünmek mümkün değildir. Günümüzde kapsamı ve boyutları genişleyen uluslararası ekonomik mücadelenin de en önemli aktörlerinin başında bilgi gelmektedir.

İçinde yaşadığımız çağ, bilgi çağı olarak adlandırılmakta ve bilginin artan önemi pek çok alanda olduğu gibi, yönetim alanında da kendini hissettirmektedir. Bugün yaşadığımız süreçte işletmeler hayatta kalabilmek için, geleneksel yönetim, muhasebe ve finans politikalarını gözden geçirmek ve kendilerini yeni çağın kurallarına göre yeniden yapılandırmak zorunda kalmaktadırlar (Ertuğrul, 2000:41).

Geçmişte, geleneksel yönetim anlayışında temel amaç kar maksimizasyonu iken, günümüz çağdaş yönetim yaklaşımlarında temel amaç, firma değerinin maksimizasyonu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda firma değerini artıran en önemli faktör ise bilgidir (Karacaer ve Kapusuzoğlu, 2010:98).

Bilginin önemi tarihin derinliklerine kadar uzansa da, sistematik bir şekilde bilgiyi inceleyen çalışmalar ancak geçtiğimiz yüzyılda ortaya çıkmaya başlamıştır. Sanayi sonrası toplumları üzerine çalışmaları ile tanınan Daniel Bell’e göre bilgi; “sistemli bir şekilde herhangi bir iletişim yöntemi aracılığı ile aktarılan, kabul edilebilir bir yargıya veya tecrübeye dayanan sonucu gösteren, olgu veya fikirler ile ilgili düzenli ifadeler bütünü” olarak tanımlanmaktadır (Gezgin, 2011:4).

Bilgi, sosyal olaylarda karşımıza çıkan eylem ve olayları anlamamıza yardım eden işaret ve kavrayışlardır. Diğer bir ifade ile bilgi, belli bir süreçten geçmiş veriler topluluğu olarak tanımlanabilir (Dura ve Atik, 2002:134). Nonaka, “kesin olan tek şeyin belirsizlik olduğu günümüz ekonomilerinde sürekli rekabet üstünlüğünün tek güvenilir kaynağı” olarak bilgiyi tanımlarken; Steward bilgiyi, ürettiğimiz, yaptığımız, sattığımız ve satın aldığımız şeylerin asıl bileşeni olarak ifade etmektedir (Yalama, 2005:4).

Yaşadığımız dünyada bilgiye verilen önem ve bilginin gücü her geçen gün artmaktadır. Sadece işletmeler arası değil ülkeler arası rekabetin de yoğun olarak yaşandığı günümüz iş yaşamında, ülkelerin gelişmişliğine ilişkin önemli verilerden biri olarak artık bilgi toplumu kavramı önem kazanmaya başlamıştır (Bakan ve Paksoy, 2011:76). Kurumları, işleyiş biçimleri ve normları ile sanayi toplumundan oldukça farklı niteliğe sahip olan bilgi toplumu, bilgi sistemleri ve teknolojilerine dayalı olarak biçimlenmekte ve yeni bir dünya düzeni olarak karşımıza çıkmaktadır (Öğüt, 2001:29).

Yeni yüzyıl ile birlikte bilgi, bilgi toplumu ve bunlarla ilgili yeni kavramların toplum yaşantısından iş yaşantısına kadar birçok alanı etkilediği ve önemli değişimler yarattığı kabul edilen bir gerçektir. Bilginin temel üretim faktörüne dönüşmesiyle birlikte insan, örgüt, müşteri gibi iş dünyasını yakından ilgilendiren konulara ilişkin yaklaşımlarda da önemli değişimler meydana gelmeye başlamıştır (Erkuş, 2007:86).

Toplumların yaşadığı ilerleme ve dönüşüm sürecinde bilginin oynadığı rolün her geçen gün artmasıyla birlikte, süreç içerisinde işletmeler açısından bilgi kavramına olan bakış açısı da değişiklikler göstermiştir. Bilginin sahip olduğu önemin anlaşılmasıyla, işletmelerin artık rekabet şartları altında sadece maddi varlıklara değil entelektüel sermaye gibi maddi olmayan varlıklara da yatırım yapmak zorunda oldukları ortaya çıkmıştır. Tüm bu açıklamaların ışığında, yaşadığımız yüzyılda bilginin giderek önem kazanmasının başlıca nedenleri olarak şunlar sayılabilir (Yelkikalan ve Ener, 2003:616):

- Pazarlarda rekabetin artması ve yenilikçi olma oranının yükselmesi,
- Günümüzde refah yaratan endüstrilerin büyük bir kısmının bilgi yoğun olması,
- Rekabet baskısıyla maliyetlerini düşürmesi gereken işletmelerin öncelikli olarak personel indirimine gitmesi nedeniyle informel bilgi ile biçimsel yöntemlerin ikame gereksiniminin ortaya çıkması,
- Erken işten ayrılmalar ve artan işgücü hareketliliğinin bilgi kaybına yol açması,
- Küçük ve orta boy işletmelerin ulus aşırı kaynak bulma imkanlarına kavuşmasıyla artan karmaşıklığın yönetilmesine gereksinim duyulması,
- Stratejik yönlendirmelerdeki değişimlerin, belirli bir alanda bilgi kaybıyla sonuçlanması,
- Bilgi varlıkları ticaretinin yapıldığı pazarlarda yeni gelişmelerin yaşanması ve internetin ortaya çıkışıyla elektronik ticaretin gelişmesi,
- İşletmelerin bilgi ekseninde rekabet etmesi ve işin büyük bir kısmının bilgiye dayalı olması,

Bilginin giderek önem kazanmasıyla birlikte, günümüzde teknolojik gelişme açısından ileri olan ülkelerde ekonomik faaliyetlerin önemli bir bölümünü bilgi yoğun faaliyetlerin oluşturduğu bir değişim süreci yaşanmaktadır. Ayrıca, mal ve hizmet üretim faaliyetlerinin artan ölçüde bilgi kullanımını gerektiriyor olmasından hareketle artık iktisat dilinde ekonomileri tanımlamakta “Bilgiye Dayalı Ekonomi” veya “Bilgi Ekonomisi” gibi kavramlar kullanılmaya başlanmıştır (Saygılı, 2003:5).

2.2. BİLGİ EKONOMİSİ

Bilgi ekonomisi, temelinde bilginin olduğu yeni bir ekonomik sistemdir (Güzel, 2009:31; Güney, 2011:9). Son otuz yıl içerisinde, özellikle gelişmiş ülkelerde bilgiye yönelik talebin artmasıyla birlikte başta bilim ve teknoloji olmak üzere pek çok alanda önemli gelişmeler kaydedilmiştir. Söz konusu gelişmelerin en önemli sonucu ise bilgi ekonomisidir (Beijerse, 2000:163). Yani, bilgi ekonomisi gelecekte yaşamımızı değiştirecek bir gelişme öngörüsü değil, şu an içinde olduğumuz ve bugünkü hayatımızı biçimlendiren bir gerçek olarak karşımızda durmaktadır (Ertuğrul, 2000:41).

Tanımsal açıdan yaklaşmak gerekirse bilgi ekonomisi, “ekonomik faaliyetlerin artan bir şekilde bilgi ve entelektüel sermaye üzerine temellendiği bir ekonomik yapıdır” (Bakan ve Paksoy, 2011:63). Diğer bir ifadeyle bilgi ekonomisi, küreselleşme olarak nitelenen evrensel bütünleşme idealinin ekonomik ayağını oluşturan yeni düzendir. Bilgi ekonomisi, bilginin üretilmesinin yanı sıra kullanılması ve yayılmasına dayalı bir ekonomik sistemdir (Kevük, 2006:322).

Bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, küreselleşme olgusuna ivme kazandırarak, dünyamızın yeni bir döneme, yani bilgi ekonomisine geçişini hızlandırmıştır (Alagöz ve Özpeynirci, 2007:168). Çağdaş yönetim anlayışında bilginin önemli bir sermaye unsuru olarak kabul edilmesiyle de birlikte, günümüzde bilgi ve bilgi yönetimine verilen önem her geçen gün artış göstermektedir. Bilgi ekonomisinin ekonomik süreç üzerinde yarattığı etkilerden en önemlisi, piyasa rekabetini daha dinamik hale getirmesidir. Çünkü bilgi ekonomisi, tüketici tercihlerini yakından incelemek, üretilen mal ve hizmetleri çeşitlendirmek ve faktör verimliliğini artırmak gibi farklı rekabet üstünlükleri sağlamaktadır (Fischer, 2000:1; Varım, 2001: 196).

Bilgi, teknoloji ve ekonomi arasında çok yakın bir ilişki vardır. Eğer, bilgi ve teknolojiyi farklı olmasına rağmen teknoloji olarak kabul edersek, her teknoloji bir ekonomik sistem ve bu sistemin de meydana getirdiği bir toplumsal yapı mevcuttur. Tarihsel süreçten günümüze; genel olarak, tarım ekonomisi, sanayi ekonomisi ve bilgi ekonomisi olarak üç ekonomik sistem ortaya çıkmıştır (Yıldırım, 2004:106).

Ekonomik sistemler içerisinde zenginlik kaynağı olarak öncelikle toprak kullanılmıştır. Sanayi devrimiyle birlikte, zenginlik topraktan endüstriye taşınmıştır. Günümüzde ise zenginlik klasik endüstriden farklı olarak bilgiye taşınmaktadır. Artık bilgi, günümüz iş koşullarında şirketlerin pazar değerini belirleyen temel unsur haline gelmiştir. Bugünün dünyasında rekabet gücü, bilgiyi üretmek, üretilen bilgiye erişmek, erişilen bilgiyi tasnif ederek saklamak ve gerekli bilgiyi analiz ederek rakiplerin önüne geçmekle kazanılmaktadır (Bayraktar, 2007:10).

Bilgi ekonomisinin dört temel dayanağı mevcuttur: Bunlar; dijitalleşme yani internet ekonomisi ve elektronik ticaret, artan araştırma geliştirme faaliyetleri, küreselleşme ve insan kaynakları yönetiminde yaşanan köklü değişimdir. Bilgi ekonomisinin bu bileşenlerinden bazılarındaki gelişmeleri rakamlarla ortaya koymak

daha olası, bazıları için ise daha zordur. Bilgi ekonomisindeki gelişmelerin görülebileceği en net göstergeler; internetin insan hayatında sahip olduğu önem, elektronik ticaretin her geçen gün büyümesi ve şirketlerin piyasa değerleridir (Muş, 2010:10).

Ekonomik krizlerle boğuşan dünya ekonomileri içerisinde, artan rekabet koşullarında sağladığı yüksek verimlilik, ürün / hizmet farklılaşmasında sağladığı esnek hareket alanı ve bilgi yönlü faaliyetler sonucu elde edilen yüksek katma değer sebebiyle bilgi ekonomisi, ekonomik durgunluklardan çıkış için önemli bir alternatif olarak göze çarpmaktadır (Gezgin, 2011:1).

2.3. ENTELEKTÜEL SERMAYE KAVRAMI

Günümüzde bilgi toplumu ve sonrasında ortaya çıkan yeni ekonomiyle birlikte yaşanan değişimler neticesinde, işletmeler açısından maddi varlıkların yanında maddi olmayan varlıklar da önem kazanmaya başlamıştır. Maddi olmayan varlıklara ilişkin kavramlar arasında en tartışılanı ve bilineni ise entelektüel sermayedir. Özellikle geleneksel muhasebe ve performans kriterlerinin bilgiyi ve entelektüel sermayeyi değerlendirmelerindeki yetersizlikler ve yeni bilgi ekonomisi kapsamında faaliyet gösteren işletmelerin sahip olduğu görünmeyen varlıkların pazar değerlerinin ortaya konulmasındaki gereklilik, entelektüel sermaye kavramının ortaya çıkmasına sebep olan başlıca faktörlerdir (Blumentritt ve Ron, 1999: 287; Gül, 2009:10).

Entelektüel sermayeye verilen önem, 1980'lerin başında yöneticilerin, akademisyenlerin ve işletme danışmanlarının; firmaların taşınmazlarının ve sahip olunan entelektüel birikimin, firmaların karının önemli bir bölümünü oluşturduğunu fark etmeleriyle başlamıştır. Örneğin, 1980 yılında Japonya'da Hiroyuki Itami; işletmeler arasındaki performans farklılığını incelemiş ve söz konusu farklılığı oluşturan faktörlerden birinin firmaların taşınmaz varlıklarının olduğu sonucuna ulaşmıştır. Itami'ye göre adı geçen bu taşınmazlar parayla ulaşılamayan, birden fazla kullanımı olan ve aynı anda birçok fayda sağlayabilen varlıklardır (Bayer, 2003:31).

Bir kavram olarak entelektüel kelimesinin kökeni “interlectio”dur ve Latince bir sözcüktür. “Inter” arasında anlamında olup ilişkiyi içermektedir. “Lectio” ise elde edilen, ulaşılan, toplanan bilgi anlamındadır (Arıkboğa, 2003:73). Akademik yazın incelendiğinde ise entelektüel sermaye kavramının ilk olarak John Kenneth Galbraith tarafından 1969 yılında kullanıldığı görülmektedir. Yazar, entelektüel sermayeyi yalnızca insan zekasından kaynaklanan bir unsur olarak değil, entelektüel faaliyetler bütünü olarak ele almış ve konuya ilişkin değerlendirmelerini bu perspektiften hareketle oluşturmuştur (Pena, 2002:180; Öztürk ve Demirgüneş, 2008:401).

Entelektüel sermaye, bir firmada zenginlik yaratmak üzere kullanılabilen bilgi, veri, entelektüel malzeme, tecrübe ve benzeri gibi maddi olmayan varlıkların tümüdür (Steward, 1997:20). Başka bir tanımlaya göre entelektüel sermaye daha yüksek değerlere sahip varlıkları yaratmada onları şekillendirecek, ele geçirecek ve harekete geçirecek entelektüel materyaldir (Klein ve Prusak, 1994:5). Daha farklı bir açıdan entelektüel sermaye; örgüt, entelektüel topluluk ya da profesyonel işletmeler gibi sosyal grupların sahip olduğu bilgi ve öğrenme yeteneğidir (Napahiet, 2002:245).

Entelektüel sermaye, başta insan ve insanın sahip olduğu bütün özelliklerin, örgütün kendisine ait ve diğer örgütler karşısında üstünlük sağlayan maddi ve maddi olmayan varlıkların, örgütün mal ve hizmetini kullanması sonucunda değer elde eden müşteriler ve örgütü ilgilendiren diğer paydaşların, karşılıklı olarak birbirlerini etkilemeleri sonucunda ortaya çıkan, sinerjik bir yapıdır (Erkuş, 2006:3). Entelektüel sermaye kara dönüştürülebilen bilgidir. Bu bilgi, işletmenin fikirlerinin, yeniliklerinin, teknolojilerinin, genel bilgilerinin, teknolojik programlarının, dizaynlarının, veri kullanma yeteneklerinin, ilişkilerinin, süreçlerinin, yaratıcılıklarının ve yayınlarının bütünüdür (Sullivan, 1998:4). Tanımlardan da anlaşılacağı üzere entelektüel sermaye ile ilgili hem bilimsel hem de sektörel pek çok farklı ifadeye rastlamak mümkündür. Entelektüel sermayenin ortaya çıkış süreci, genel olarak yönetim yazınında var olan entelektüel sermayeye ilişkin çalışmalar ve son otuz yılda entelektüel sermayenin geçirdiği evrim Tablo 1’de detaylı olarak gösterilmektedir.

Tablo 1: Entelektüel Sermaye ile İlgili Çalışmaların Ortaya Çıkış Süreci

1980'lerin başı	▪Maddi olmayan varlıklar düşüncesinin ortaya çıkışı
1980'lerin ortası	▪İşletmelerin bilanço değeri ve pazar değeri arasındaki farkı dikkate almaları ▪Bilgi çağı kavramının ortaya çıkışı
1980'lerin sonu	▪Farklı araştırmacıların entelektüel sermayeyi ifade etmek için yapılar oluşturmaları ve ölçüm yöntemlerinin tanımlanması (Sveiby, 1988)
1990'ların başı	▪Kaplan ve Norton, tarafından, "ölçmek istediğiniz şey elde etmek istediğinizdir" düşüncesinden hareketle Denge Skor Kartı modelinin ortaya çıkarılışı (1992) ▪Leif Edvinson'ın, Skandia'da entelektüel sermayeden sorumlu idareci olarak göreve başlaması. Böylece ilk defa bir yöneticinin entelektüel sermaye konusunda resmi olarak görev üstlenmesi ▪1994 yılında Skandia şirketi entelektüel sermaye stokunu açıklayan yıllık raporu yayınladı. Bu bağlamda, entelektüel sermayenin görünür olması ve işletmeler tarafından konunun ilgi ile karşılanması
1990'ların ortası	▪Nonoka ve Takeuchi (1995), tarafından bilgi ve entelektüel sermaye ayrımını ortaya koyan "Bilgi Yaratan Şirket" isimli eserin yayınlanması ▪Entelektüel sermayenin ölçülmesi ve raporlanmasına yönelik çalışmalara ağırlık verilmesi (Celemi ve Skandia, 1995) ▪Celemi şirketinde 1995 yılında "bilgi denetimi" kavramı kullanılarak işletmenin entelektüel sermayesinin değerlendirilmeye başlanması ▪Entelektüel sermaye öncülerinin konu hakkında en bilinen eserleri ortaya çıkarmaları (Kaplan ve Norton,1996; Edvinsson ve Malone,1997; Sveiby,1997)
1990'ların sonu	▪Entelektüel sermayenin, araştırmacılar, akademik konferanslar, çalışmalar ve yayınlar ile popüler hale gelmesi (Örn. MERITUM Projesi, DATI)
2000'li yıllar	▪Dünyanın pek çok farklı bölgesinde entelektüel sermayenin ölçülmesine, raporlanmasına ve yönetilmesine ilişkin birçok araştırma ve çalışma yapılmaya başlanması

Kaynak: Petty ve Guthrie, 2000, s.161.

Tablo 1'de görüldüğü üzere entelektüel sermayeye ilişkin çalışmaların temelini 1980'li yıllarda ortaya çıkan maddi olmayan varlıklara sahip olma düşüncesi oluşturmaktadır. Daha sonraki süreçte işletmelerin piyasa değerleri ve defter değerleri arasındaki farklılıklar ön plana çıkmaya başlamıştır.

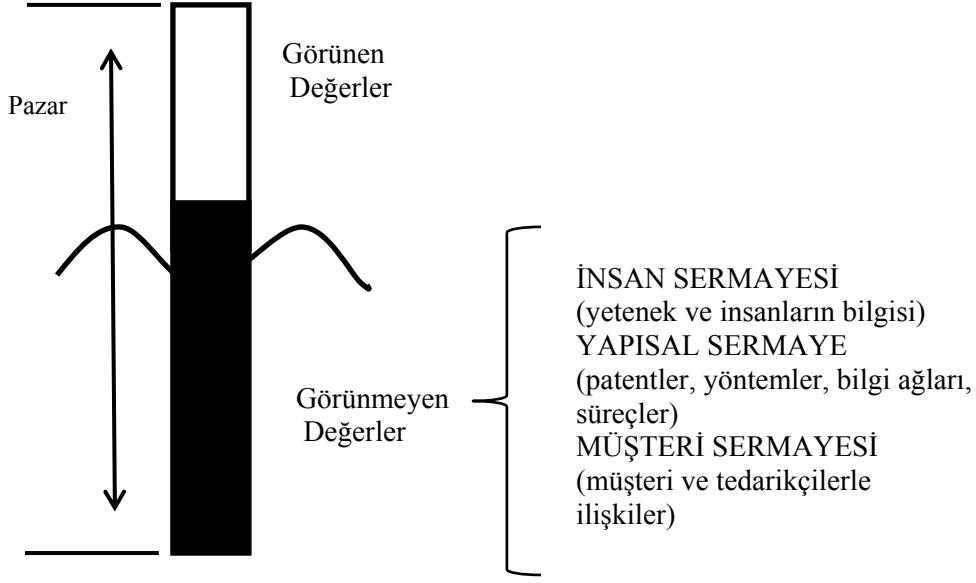
1990'lı yıllar entelektüel sermayenin ölçülmesi ve farklı yönlerde raporlanması ile ilgili çalışmaların ağırlık kazandığı dönemdir. Söz konusu zaman diliminde özellikle İsveç entelektüel sermaye araştırmalarında öne çıkan ülke olmuştur. 1990'lı yılların sonundan itibaren entelektüel sermaye alanında bilimsel çalışmaların sayısının arttığı ve konu ile ilgili akademik yazının geliştiğini söylemek mümkündür. Entelektüel sermaye hakkında düzenlenen konferanslar, bilimsel toplantılar ve işletmelerin konuya ilişkin artan ilgisi entelektüel sermayeye olan bakışı geliştirmiştir.

2.4. ENTELEKTÜEL SERMAYE UNSURLARI

Entelektüel sermayeye ilişkin çalışmaların ortaya çıkış süreciyle birlikte, söz konusu dönemde entelektüel sermayenin sahip olduğu özellikler ve entelektüel sermaye unsurları ile ilgili farklı fikirler ve sınıflamalar akademik yazında kendine yer bulmaya başlamıştır. Entelektüel sermayeye yönelik önemli çalışmaları ile tanınan Steward, entelektüel sermaye unsurlarını; insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi olmak üzere üçlü bir ayırım ile incelemiştir (Steward, 1999:17).

İnsan sermayesi, düşünce ve yenilik süreçlerinin temel amacıdır. İnsan sermayesi örgüte ait değildir ve çalışan işten ayrıldığı zaman kaybedilir. Entelektüel sermayenin diğer unsuru yapısal sermaye ise örgüte aittir. Teknoloji, buluşlar, bilgi, yayınlar, strateji, örgütsel kültür, yapılar, prosedürler ve sistemler yoluyla paylaşılır ve çoğaltılır. Entelektüel sermayenin son unsurunu müşteri sermayesi oluşturmaktadır. Müşteri sermayesi, müşteriler ve örgüt arasındaki ilişkiler, müşterileri elde tutma, karlılık ve müşteri başına kayıp gibi ilişkilerden oluşmaktadır (Ortiz, 2006:36). Steward, işletmeler açısından entelektüel sermayenin önemini ve entelektüel sermayeyi oluşturan unsurları Şekil 2'de görüldüğü gibi ayrıntılı olarak sınıflandırmıştır.

Şekil 2: Entelektüel Sermaye ve Sahip Olduğu Unsurlar



Kaynak: Steward, 2003, s.11

Şekil 2’de görüldüğü üzere bir işletmenin toplam pazar değeri görünen ve görünmeyen varlıklardan oluşmaktadır. Toplam pazar değeri içerisinde görünmeyen varlıklar görünen varlıklara göre daha fazla yer kaplamaktadır. İnsan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi tarafından oluşturulan görünmeyen varlıklar entelektüel sermaye unsurlarının kendine has özellikleri sebebiyle zaman içerisinde dalgalanmalar sergilemekte ve içinde bulunulan durumlara göre azalma ya da çoğalmalar göstermektedir.

Entelektüel sermaye ile ilgili bilimsel çalışmalar çerçevesinde konunun öncülerinden Brooking, entelektüel sermaye unsurlarını pazara ilişkin varlıklar, insan merkezli varlıklar, entelektüel mülkiyete ilişkin varlıklar ve altyapı varlıkları olmak üzere dört ana grupta ele almıştır. Pazara ilişkin varlıklar; işletmenin maddi olmayan varlıkları sonucu piyasada sahip olduğu rekabet gücü potansiyelidir. İnsan merkezli varlıklar, işletmenin çalışanlarınca sahip olunan (kolektif uzmanlık, problem çözme yeteneği, yaratıcılık, girişimcilik ve yönetsel yetenekler) değerlerdir. Entelektüel mülkiyete ilişkin varlıklar; işletmenin patent, know how, ticari sırlar, telif hakları ve değişik dizayn hakları gibi değerlerdir. Alt yapı varlıkları ise, işletmenin işlevlerini yapabilmek için ihtiyaç duyduğu teknoloji ve süreçleri içermektedir (Yüksek, 2009:15).

Sveiby, entelektüel sermayeyi birinci bölüm, çalışanların yeterliliği, ikinci bölüm içyapı ve üçüncü bölüm dış yapı olmak üzere üç bölümde incelemiştir (Sveiby, 1997: 10). Çalışanların yeterliliği, bireylerin eğitim ve deneyimlerini kullanarak maddi ve maddi olmayan varlıkları değişik durumlarda temsil kabiliyetidir. İçyapı, patentler, fikirler, modeller ve sistemlerden oluşur. Dış yapı müşteriler ve tedarikçiler ile ilişkileri kapsar. Ayrıca markalar, itibar ve imaj da dış yapı kapsamında değerlendirilen maddelerdir (Ortiz, 2006:36).

Carrol ve Tansey, entelektüel sermaye unsurlarını insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi olarak üç ana başlıkta sınıflandırmıştır (Carrol ve Tansey, 2000:306). İnsan sermayesi bilgi, tecrübeler ve yeteneklerden oluşmaktadır. Yapısal sermaye veri tabanları, örgütsel süreçler ve sistemlerdir. Yapısal sermaye insan sermayesinin etkin ve verimli çalışması için gerekli altyapıyı oluşturmaktadır. Yapısal sermaye ayrıca çalışanların evine götüremedikleri sermaye olarak tanımlanmaktadır. Müşteri sermayesi ise müşteri portföyü, müşteriler ile ilişkiler ve müşteri potansiyelini kapsamaktadır (Erkuş, 2007:89).

Guthrie, entelektüel sermaye unsurlarını çalışanlar, işletme ve müşteriler olmak üzere üç ana başlıkta ele almıştır (Guthrie, 2001:30; Yüksek, 2009:17). Edvinsson ve Malone ise entelektüel sermaye unsurlarını, insan sermayesi ve yapısal sermaye olarak iki grupta tanımlamışlardır (Edvinsson ve Malone, 1997:7). İnsan sermayesi çalışanların bilgi birikimleri, becerileri, yeni fikirleri ile şirketlerin değeri, kültür ve felsefeyi kapsarken; yapısal sermaye, donanım, yazılım, veritabanları, organizasyonel yapı, patentler ve ticari markalar gibi verimliliği arttırıcı her öğeyi kapsamaktadır (Ortiz, 2006:37).

Tarihi süreç içerisinde entelektüel sermaye ile ilgili çalışmaların artışıyla birlikte entelektüel sermaye unsurları ile ilgili farklı yaklaşımlar da bilimsel yazında yer almıştır. Tseng ve Goo (2005) yönetim yazını içerisinde bilim insanlarının entelektüel sermaye unsurlarına bakış açılarını ve konu hakkındaki farklı yaklaşımları inceledikleri çalışmalarında, geçmişten günümüze entelektüel sermaye unsurlarına yönelik farklı sınıflandırmaları Tablo 2’de görüldüğü şekliyle detaylandırmışlardır.

Tablo 2: Entelektüel Sermaye Unsurları ile İlgili Örnek Sınıflamalar

Bilim İnsanları	Tercih Edilen Sınıflama
Edvinsson ve Malone (1997)	İnsan Sermayesi Yapısal Sermaye
Bontis (1998)	İnsan Sermayesi Yapısal Sermaye Müşteri Sermayesi
Steward (1997)	İnsan Sermayesi Yapısal Sermaye Müşteri Sermayesi
Saint-Onge (1996)	İnsan Sermayesi Yapısal Sermaye İlişkisel Sermaye
Sveiby (1997)	Çalışanların Yetkinlikleri İçsel Yapı Dışsal Yapı
Van Buren (1999)	İnsan Sermayesi Yenilik Sermayesi Süreç Sermayesi Müşteri Sermayesi
Roos ve Diğerleri (1998)	İnsan Sermayesi Yapısal Sermaye İlişkisel Sermaye
O'Donnell ve O'Regan (2000)	Çalışanlar İçsel Yapı Dışsal Yapı
Brooking (1996)	Pazara ilişkin varlıklar İnsan merkezli varlıklar Entelektüel mülkiyete ilişkin varlıklar Altyapı varlıkları

Kaynak: Tseng ve Goo, 2005, s.191

Tablo 2 incelendiğinde geçmişten günümüze entelektüel sermaye unsurlarına yönelik olarak birbirinden farklı sınıflandırmaların yer aldığı görülmektedir. Konu ile ilgili yapılan çalışmalarda ortak nokta ise insan sermayesidir. Tüm yazarlar entelektüel sermayenin temelinde insan faktörünün yer aldığı konusunda

hemfikirlerdir. Daha sonra ise işletmenin ilişkide olduğu dış çevre öne çıkmaktadır. Dış çevre unsurları zamanla ortak bir dil haline gelmiş müşteri sermayesi kavramını ortaya çıkarmıştır. Diğer yandan işletme içerisinde insan sermayesi dışında kalan unsurlar ise yapısal sermaye olarak adlandırılmaktadır. Yapısal sermaye, insan sermayesi ve müşteri sermayesi ile birlikte entelektüel sermayeyi oluşturan unsurları tamamlamaktadır.

Yerli ve yabancı kaynaklar incelendiğinde artık entelektüel sermayenin kapsamı ve sahip olduğu unsurlar hakkında ortak bir düşüncenin geliştirildiği gözlemlenmektedir. Son dönemlerde yapılan çalışmalar, ağırlıklı olarak entelektüel sermaye unsurlarını insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye olmak üzere üç ana başlıkta incelemektedir (Saint-Onge, 1996:12; Steward, 1997:16; Carrol ve Tansey, 2000:306; Tseng ve Goo, 2005:191; Erkuş, 2007:89). Bilimsel yazında yer alan çalışmaların son yıllarda ağırlıklı olarak üçlü ayırım üzerinde görüş birliğine varması ve uygulamanın yapıldığı sektör dinamikleri göz önüne alınarak bu çalışma içerisinde de entelektüel sermaye unsurları insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi olmak üzere üç ana başlık altında incelenmiştir.

2.4.1. İnsan Sermayesi

Bir işletmenin en önemli zenginlik kaynağı o işletmede çalışan bilgili, nitelikli, tecrübeli ve işine bağlılığı yüksek olan insanlardır. İşletmeleri başarıya götüren ve onlara rekabet üstünlüğü kazandıran insanlar, işletmelerin görünmez varlıklarıdır (Şerbetçi, 2003:162).

İnsan sermayesi, bireylerin sahip olduğu ve geliştirdiği bilgidir. İnsan sermayesi, işletmede çalışanların sahip olduğu bilgi birikimi, yaratıcılık, problem çözme yeteneği, girişimcilik ve liderlik becerilerini kapsamaktadır (Edvinson ve Malone, 1997:34; Acül, 2011:42). İnsan sermayesi, entelektüel sermaye yaklaşımının temel unsuru olarak kabul edilir. İşletme üyelerinin sahip olduğu ve geliştirdiği bireysel bilgi, yetenek, deneyim ve davranışlarının, yani tüm beşeri unsurların toplamına insan sermayesi denir (Bontis ve Choo, 2001:34; Görmüş, 2009:63).

İnsan sermayesi, işletme çalışanlarının bireysel olarak kendilerine verilen görevleri yerine getirebilmeleri için sahip oldukları ve kullandıkları bilgilerin,

yeteneklerin, becerilerin ve yaratıcılık özelliklerinin bir araya toplanmış biçimidir. İnsan sermayesi unsuru, ölçülmesi ve hesaplanması açısından entelektüel sermaye karmasının en problemlili kısmını meydana getirmektedir (Lynn, 1998:119).

İnsan sermayesinin öncelikli hedefi yaratıcılıktır. Bir işletmede çalışan insanlar zamanlarını ve yeteneklerini büyük ölçüde yenilik getirici faaliyetlere yönelttiğinde, o işletmede insan sermayesi yaratılmış olmaktadır. Diğer yandan insan sermayesinin geliştirilmesi yolunda bireyler arasındaki ilişki bütünlüğünün önemini de unutmamak gerekir (Miller, 1998:10; Muş, 2010:23). Çünkü teknoloji kullanımı ne kadar üst seviyeye çıkarsa çıksın günümüzde hala pek çok sektörün temelinde insan yer almaktadır.

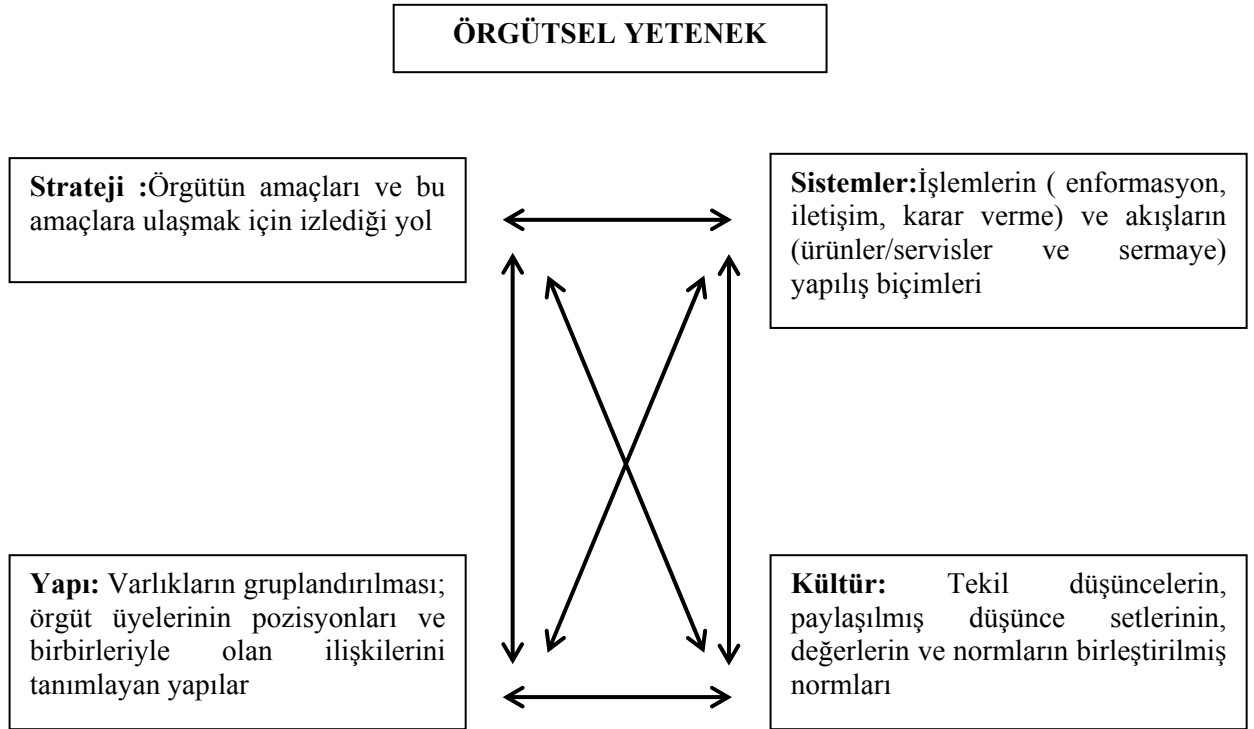
2.4.2.Yapısal Sermaye

Yapısal sermaye, işletmenin faaliyetlerini sürdürebilmesine olanak sağlayan bilgi teknolojileri, iletişim teknolojileri, yazılım sistemleri, bilgi sistemleri, modeller, yöntemler, kurum kimliği ve imajı ile süreçlerin oluşturduğu bir bütündür. Bir başka ifade ile yapısal sermaye, etkin ve verimli bir iş performansı için işletmeye ait temel alt yapı unsurlarının ve çalışma sistemlerinin bütünü oluşturur (Toraman, Abdioğlu ve İşgüden, 2009:100). Yapısal sermaye kısaca; bir işletmede insan sermayesinin dışında kalan ve çalışanlar işten ayrıldıklarında dahi işletmede varlığını sürdüren bilgi olarak tanımlanmaktadır (Pablos, 2002:289; Uzay ve Savaş, 2003:166).

Yapısal sermaye; işletme stratejilerini, donanım, yazılım ve veri tabanlarını, üretim sistemlerini, patentleri ve markaları, iş programlarını, iş süreçlerini ve bu çerçevede kullanılacak her türlü bilgiyi kapsamaktadır. Yapısal sermaye ile ilgili çalışmalarda, işletme içerisinde yapısal sermayeyi korumak için, işletme içerisindeki yapısal bilgilerin güvenli bir biçimde muhafaza edilmesi, tekrar kullanmak için gerekli olduğunda kolayca bulunabilmesi ve böylece de bu bilgilerin işletmeden ayrılan personele bağlı olarak değişmesine ve kaybolmasına izin verilmemesi gerektiği vurgulanmaktadır (Büyükozan, 2002:37).

Yapısal sermaye örgüt ile iç içe bir kavramdır ve bilimsel yazın incelendiğinde yapısal sermaye ile ilgili tanımlarda “işletmelerin pazar ihtiyaçlarını karşılayabilmeye yönelik sahip oldukları örgütsel yeteneklerin toplamı” ifadesine de sıklıkla rastlanılmaktadır (Yereli ve Gerşil, 2005:19). Yapısal sermayeyi tanımlamakta kullanılan örgütsel yeteneği ise firmanın fiziksel faaliyetlerinin, özellikle orta ve üst düzeyde çalışanlarının kabiliyetlerinin toplamı olarak ifade etmek mümkündür (Zehir ve Acar, 2005:17). İşletmeler açısından örgütsel yetenekleri oluşturan elemanlar Saint-Onge (1996) tarafından Şekil 3 üzerinde görüldüğü şekilde sınıflandırılmıştır.

Şekil 3: Yapısal Sermayeyi Oluşturan Örgütsel Yetenekler



Kaynak: Saint-Onge, 1996, s.16

Şekil 3’de görüldüğü üzere yapısal sermayenin oluşmasını sağlayan örgütsel yetenekler; strateji, yapı, sistemler ve kültürden oluşmaktadır. Söz konusu örgütsel yeteneklerin birbirleriyle hem bağlantısı hem de sürekli devam eden karşılıklı ilişkileri mevcuttur.

İşletmelerde entelektüel sermayenin varlığını yapısal sermaye mümkün kılar, çünkü yapısal sermaye çalışanlara değil örgüte aittir. Yapısal sermaye elemanları kurumsal kültür ve ruh gibi soyut varlıklardan başlayarak daha somut varlıklara doğru geniş bir perspektifte sıralanabilir. Kurumsal kültür ve ruh örgütlerin verimli işleyişi ile yakından ilgilidir. Çünkü örgüt kültürü ve örgüt ruhu gibi en soyut varlıklar yapısal sermayenin elemanlarıdır (Seetharaman, 2002:204; Muş, 2010:27).

2.4.3. Müşteri Sermayesi

Müşteri sermayesi, işletmenin satış yaptığı kişi ve kuruluşlarla olan ilişkilerinin değeridir (Yeniçeri, 2006:178; Beraha, 2009:52). Müşteri sermayesi, işletme ile müşteriler arasında kurulan ilişkilerden kaynaklanmaktadır. Müşteri ilişkilerinin değerinin işletmeye yönelik katkısı olarak da tanımlanabilen müşteri sermayesi, müşteri sayısının artırılmasını amaçlayan süreçleri, araçları ve teknikleri içerisine almaktadır (Ercan, Öztürk ve Demirgüneş, 2003:112).

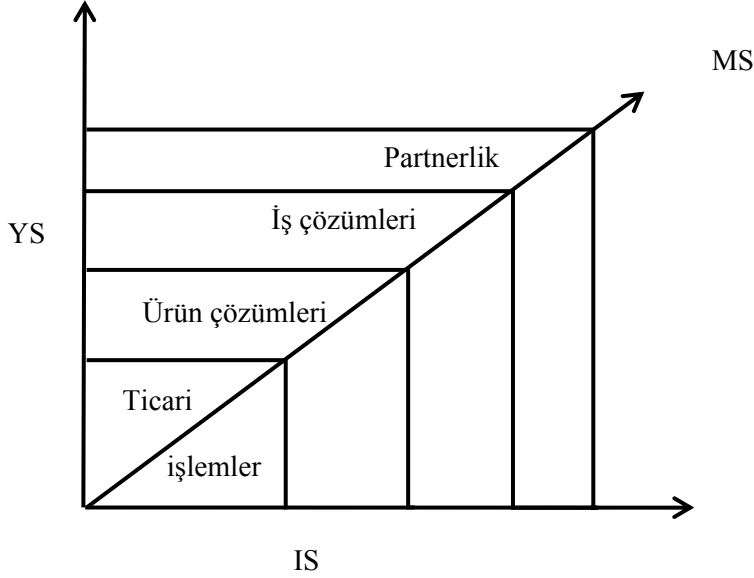
Müşteri sermayesi; işletmenin mevcut müşterileri ile ilişkilerini, müşterilerin işletmeye bağlılıklarını ve işletme dışındaki kişilerle ilişkilerini kapsamaktadır. Müşteri sermayesi, örgütün müşteri, tedarikçi ve toplumun geri kalan kesimiyle ilişkisinin değerini ortaya koyar ve söz konusu kişilerin organizasyona bağlılıklarını ifade eder (Çıkrıkçı ve Daştan, 2002:22; Bozdemir, 2009:19).

Bilginin ve taşıdığı ekonomik gücün mal ve hizmet akışı yönüne kaymasıyla, işletmelerin müşteri ilişkilerini yeni bir anlayışla yönetmesi hayati bir önem kazanmaktadır. Bugün geline süreçte, artık işletmeler tıpkı elemanlarına ve kendilerine yaptıkları gibi, müşterilerine de yatırım yapmak zorunda kalmaktadırlar. Müşteri sermayesi birçok bakımdan insan sermayesine benzeyen bir entelektüel sermaye unsurudur, çünkü insanlara sahip olamayacağınız gibi müşterilere de sahip olamazsınız (Demirkol, 2006:84).

Müşteriler olmadan işletmelerin devamlılığını sürdürmeleri mümkün değildir. İşletmelerin finansal başarısına katkısı en fazla olan entelektüel sermaye bileşeni müşteri sermayesidir ve diğer entelektüel sermaye bileşenlerinin de nihai hedefi müşteri sermayesi yaratmaktır (Yeniçeri, 2006:178; Beraha, 2009:52).

Şekil 4 Saint-Onge (1998) tarafından hazırlanan ve entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesi ve yapısal sermayenin müşteri sermayesi ile ilişkisini ayrıntılarıyla açıklayan çizimi göstermektedir.

Şekil 4: Müşteri Sermayesi ve Diğer Entelektüel Sermaye Unsurlarıyla İlişkisi



Kaynak: Saint-Onge, 1998, s.15

Şekil 4’de görüldüğü üzere hem insan sermayesi hem de yapısal sermaye müşteri sermayesi oluşturmada önemli rol oynamaktadır. İşletmelerin varlığını sürdürebilmelerinin temel koşulu olan ticari işlemlerin varlığı müşteri sermayesine giden yolda ilk adımı oluşturmaktadır. Karşılaşılan problemlere karşı ürün ve iş çözümleri ve doğru partnerlik ise müşteri sermayesi oluşturmaya önemli bir vurgudur. İşletmeler açısından müşteri sermayesinin varlığı ve devamlılığı işletmenin hayatta kalabilmesi açısından son derece önemlidir.

2.5. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN ÖLÇÜLMESİ

Yönetim yazınında ve iş hayatında entelektüel sermayenin öneminin anlaşılması ile birlikte, son yıllarda entelektüel sermayenin ölçülmesine yönelik bilimsel çalışmaların sayısının hızla artış gösterdiği bilinmektedir. Ancak entelektüel sermaye finansal göstergelerden ve somut bulgulardan uzak bir kavramdır. Bu

noktada ortaya çıkan en önemli sorun ise günümüzün finansal muhasebeye dayalı ve yalnızca rakamsal verileri ölçebilen standart raporlama yöntemlerinin entelektüel sermayeyi nasıl ve hangi şartlar altında ölçebileceğidir.

Uzun yıllara dayanan modern muhasebe tecrübesini barındıran ve evrensel bir dile sahip finansal raporlama yöntemlerine karşılık, hala bir standardı olmayan ve öncüleri ile birlikte en çok yirmi yıllık bir yönetim ve raporlama birikimine sahip olan entelektüel sermaye ölçümü bu sebeple bazı dezavantajlara sahiptir. Örneğin, entelektüel sermayede girdiler değişken güvenilirlikteki göstergelere dayanmakta olup ölçüm ile ilgili standart ortak bir dil hala geliştirilememiştir (Esenkal, 2006:13).

Yaşadığımız ekonomik sistem içerisinde göze çarpan en önemli faktörlerden biri bilgidir. Aynı zamanda entelektüel sermayenin içeriğini de büyük ölçüde bilgi şekillendirmektedir. Dolayısıyla bilginin yeni ekonomik sistemin merkezinde yer alması sebebiyle, entelektüel sermayenin ölçülmesi, entelektüel sermayenin ölçüm yöntemi ve araştırmalarda elde edilen bulguların değerlendirilmesi hem iş dünyası hem de bilimsel yazın açısından son derece önemlidir (Şamiloğlu, 2002:162; Hunt, 2003:101; Üç, 2005:24).

Bir şeyi yönetebilmek ve onu en iyi şekilde analiz edebilmek için öncelikle onun değerini bilmek gerekmektedir. Olaya entelektüel sermaye ölçümü açısından bakıldığında ise söz konusu ölçüm ile finansal verileri birbirine karıştırmamak gerekir. Çünkü entelektüel sermaye ölçümleri finansal veriler kadar kesin ve net sonuçlar veremezler. Ancak, elde edilen sonuçlar işletmenin yıldan yıla performansının değerlendirilmesine, bir başka deyişle hedeflenen amaçlara doğru ne ölçüde yaklaşıldığının belirlenmesine ve işletmeler arasında karşılıklı kıyaslamalar yapılmasına olanak sağlar (Ercan, 2007:34).

İş hayatında, artan küresel ticaretin geleceği büyük ölçüde patentler, yazılımlar, telif hakları gibi entelektüel mülkiyet unsurlarına ilişkin konular etrafında toplanmaktadır. Bu yüzden, değeri ortaya çıkarmak ve artırmak için yeni bir dile olan ihtiyaç zorunlu hale gelmektedir. Entelektüel sermayeyi ortaya çıkarmaya yönelik bu yeni dil ise mutlaka rakamlar ile desteklenmelidir. Sözelimi, müşteri veri tabanının büyük olduğunu söylemek, ortaya çok görünür bir sonuç çıkarmaz. Ancak müşteri veri tabanının 12 aylık dönemde % 40 arttığını söylemek, görünmeyeni görünür hale

getirmektir. Bunun ötesinde rakamlar, finansal analistler ve diğer üçüncü taraflar için oldukça kullanışlı bir küresel dildir (Özsoy, 2006:31).

Bilimsel yazında, entelektüel sermayenin ölçülmesine yönelik geliştirilen farklı yöntemlere rastlamak mümkündür. Steward, entelektüel sermayenin ölçülmesinde belli bir kavram kullanmaktan kaçınmış, Edvinsson, entelektüel sermayeyi örgütsel entelektüel sermaye kavramı ile ölçmeye çalışmış, Sveiby ise entelektüel sermayeyi üst düzey personel başına düşen kar miktarı olarak ölçmüştür (Steward, 1997; Edvinsson, 2001; Sveiby, 2003; aktaran Yörük ve Erdem, 2006: 64).

Cambridge Uygulamalı Araştırmalar Enstitüsü, entelektüel sermayeyi ölçmek amacıyla yapılan çalışmalarda üç farklı yöntemin kullanılabilceğini ileri sürmektedir. İlk yöntem varlıkların geri dönüşü temeline dayanmaktadır. Bu yöntemde işletmenin sektördeki diğer işletmelere göre ortalamanın üstünde gelir elde edip edemediğine bakılmakta, ortalamanın üstündeki gelir entelektüel sermaye ile açıklanmaktadır. Bu yöntem basittir ve entelektüel sermayeyi finansal olarak açıklamak mümkündür. İkinci yöntem ise defter değeri ile pazar değeri farkına dayanmaktadır. Bu yöntemde, aradaki fark entelektüel sermayenin değeri olarak kabul edilmektedir. Yöntem, finansal ifadelerle dayandığı için açıklanması kolaydır. Üçüncü ve son yöntem ise işletmelerin entelektüel sermaye bileşenlerini tespit edip göstergeler belirlemesine dayanmaktadır. Belirlenen göstergeler üzerinden entelektüel sermaye ölçülebilmektedir. Ancak bu yöntem hem pahalı hem de karmaşıktır. Bunun yanında işletmenin entelektüel sermayesi ile ilgili olarak diğer yaklaşımlara göre daha kesin ve net sonuçlar elde edilebilir (Sanchez, Chaminade ve Olea, 2000:316; Erkuş, 2006:105). Bunun dışında entelektüel sermayenin ölçülmesinde izlenen farklı yollar şunlardır (Akmeşe, 2006:28).

- Direkt entelektüel sermaye yöntemleri (DIC-Direct Intellectual Capital): Entelektüel sermayeyi doğrudan ölçmeye odaklanmaktadır.
- Piyasa kapitalizasyon yöntemleri (MCM-Market Capitalization Methods): Entelektüel sermaye değerini piyasa verilerinden yola çıkarak türetmektedir.
- Varlıkların getirisi yöntemleri (ROA-Return on Assets): Varlıkların getirisinden yola çıkarak önceden belirlenen oranları kullanmaktadır.
- Kurumsal karne yöntemleri (SC-Score Cards): Bir işletmenin stratejisinin farklı yönlerini değerlendirerek entelektüel sermayenin değerini ölçmeye çalışmaktadır.

Entelektüel sermayeye yönelik olarak yapılan ölçüm çalışmaları arasında tüm unsurları kapsayan genel bir yöntem seçilmesi gerektiğinde; “entelektüel sermayeyi bileşen bazında ölçen yöntemler” ve “entelektüel sermayeyi işletme bazında ölçen yöntemler” olarak iki ana başlık altında bu yöntemleri sınıflandırmak mümkündür.

2.5.1. Entelektüel Sermayeyi Bileşen Bazında Ölçen Yöntemler

Entelektüel sermayeyi bileşen bazında ölçen yöntemler, temel olarak entelektüel sermayeyi oluşturan unsurlardan yola çıkarak ölçümü esas alan yöntemlerdir. İnsan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi temel alınarak yapılan ölçüm yöntemlerinden öne çıkanlar aşağıdaki başlıklar altında sınıflandırılmıştır.

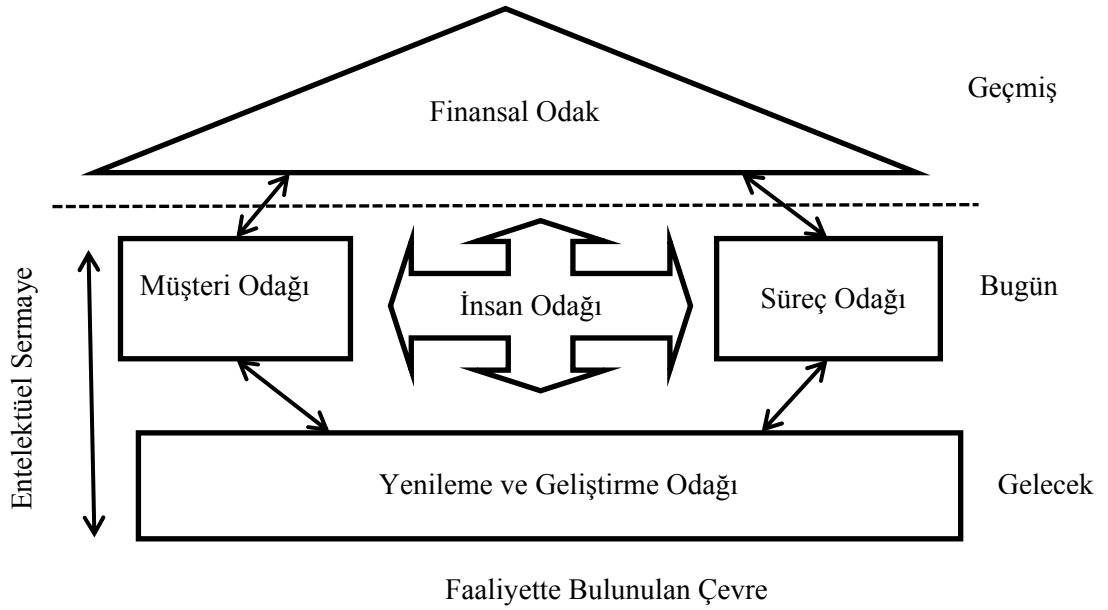
2.5.1.1. Skandia Kılavuzu (Skandia Navigator)

Entelektüel sermayeyi sahip olduğu unsurları baz alarak hesaplama yöntemlerinden birincisi, entelektüel sermayenin ölçülmesi ve raporlaması konusunun ilk uygulayıcılarından olan İsveçli Leif Edvinsson’un kullandığı yöntem olan Skandia kılavuzudur. Skandia şirketi, İsveç’te faaliyet gösteren ve 7.500’ü aşkın çalışana sahip bir finansal danışmanlık şirkettir ve yöntem ismini uygulandığı bu işletmeden almıştır (Edvinsson, 1997: 368; Bontis, 2001:44).

Skandia kılavuzu finansal boyut, müşteri boyutu, süreçler boyutu, yenileme-geliştirme boyutu ve insan boyutu olmak üzere temelde beş noktaya odaklanmaktadır. Finansal boyut, anahtar performans rasyoları, bilanço ve gelir tablosu gibi oranları içermektedir. Müşteri boyutu, pazara nüfuz edebilme kabiliyetine göre değerlendirilmekte, müşteri sayısı, satıcı sayısı ve kaybedilen müşteri sayısını ihtiva etmektedir. Süreç boyutu, kullanılan faaliyet yöntemleri ve bilgi teknolojileri destek seviyesine dayanmaktadır. İş gören başına müşteri sayısı, iş gören başına yönetsel masraflar bu boyutta yer almaktadır. Yenileme ve gelişme boyutu, kaynakların geleceğin iş şekillerine ve yöntemlerine doğru yönlendirilip yönlendirilmediğini ölçmektedir. İş gören tatmin endeksi, müşteri başına pazarlama

gideri, eğitim için harcanan süre gibi göstergeler bu boyutta bulunmaktadır. İnsan boyutu ise, iş gören devir hızına, yöneticilerin oranına, bayan yöneticilerin oranına, iş gören başına eğitim giderine, personelin eğitim seviyesine ve liderlerin gelişmesine dayanan bir boyuttur (Demir ve Taşkın, 2008:1699). Şekil 5 üzerinde Skandia kılavuzuna ait örnek bir şema gösterilmektedir.

Şekil 5: Skandia Kılavuzu Örnek Şema



Kaynak: Edvinsson ve Malone,1997, s.68

Daha önceki açıklamalarda belirtildiği üzere entelektüel sermayenin temelinde "insan" faktörü bulunmaktadır. Entelektüel sermayenin ölçülmesi ile ilgili çalışmalardan "Skandia kılavuzu"nun da merkezinde insan odağı bulunmaktadır. İnsan odağı Skandia kılavuzunda yer alan diğer tüm boyutlar ile doğrudan ilişkilidir. Müşteri ve süreç odakları yan unsurlar olarak göze çarparken, Skandia kılavuzunun çatısını finansal odak oluşturmaktadır.

Finansal odak işletmelerin entelektüel sermaye düzeylerinin rakamsal ifadeler ile açıklanabilmesini sağlar. Yenileme ve geliştirme odağı ise işletmenin devamlılığını ve ileriye dönük hedeflerini ortaya koymasından önemlidir. Diğer yandan finansal odak işletmenin geçmişten günümüze getirdiği finansal güçtür. İşletmeler finansal güçleri ölçüsünde geleceğe güvenle bakabilirler.

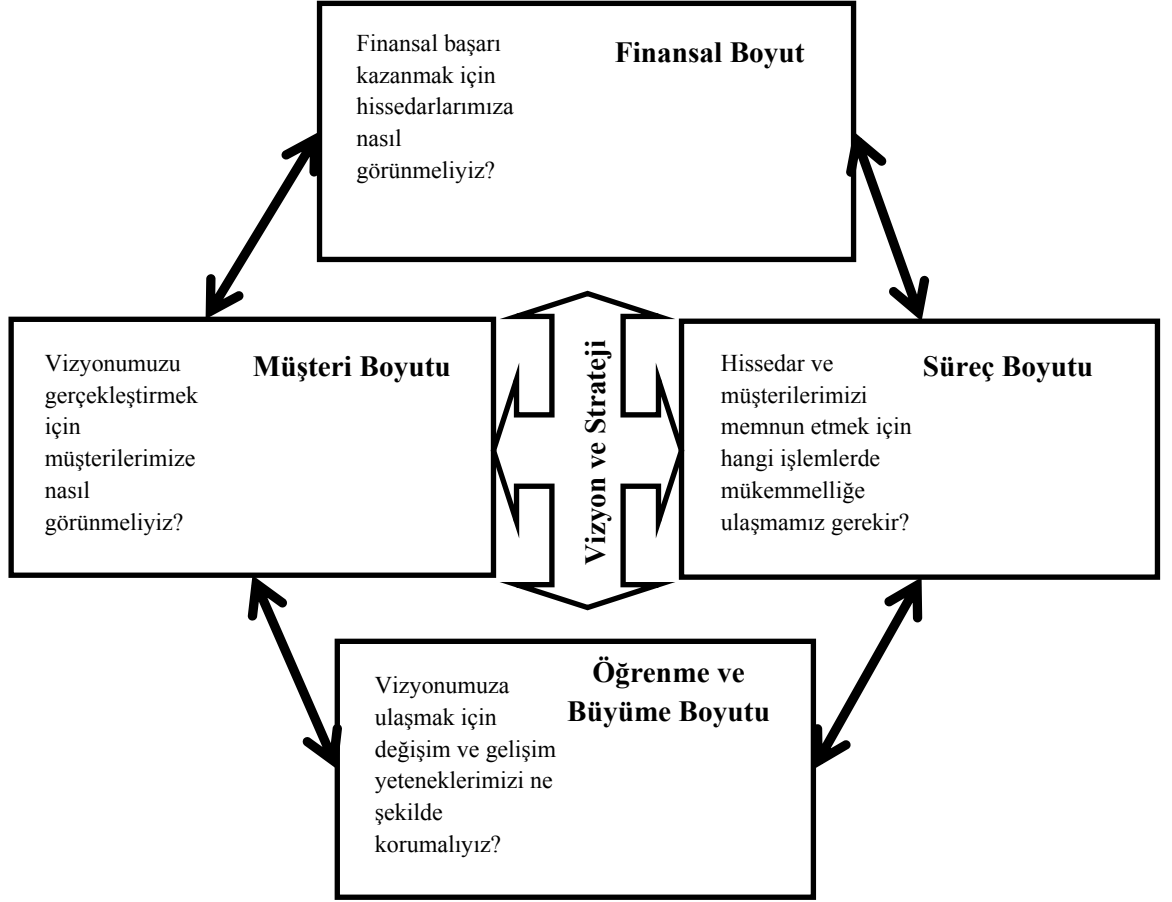
Skandia kılavuzu hem bir işletme aracı, hem de bir değerlendirme yöntemidir. İşletmenin değerinin tespit edilmesi ve zayıf yönlerinin belirlenmesiyle, işletmedeki gizli değerlerin ortaya çıkarılmasını sağlar. Ayrıca Skandia kılavuzu, işletme verileri ile entelektüel sermaye bileşenlerini bir arada şekillendirilip işletmenin piyasa değerinin belirlenmesine de katkıda bulunur (Kahraman, 2000: 27).

2.5.1.2.Dengeli Puan Kartı (Balanced Scorecard- BSC)

Entelektüel sermayeyi sahip olduğu unsurları baz alarak ölçen yöntemlerden ikincisi dengeli puan kartı yöntemidir. Dengeli puan kartı ya da daha farklı bir ifade ile “Balanced Scorecard-BSC” yöntemi, Renaissance Solutions Başkanı David Norton ve Harvard Business School profesörlerinden Robert Kaplan tarafından geliştirilmiştir. Bu sistem, “uzun dönemli stratejik amaçları gerçekleştirmek için bir organizasyondaki insanların bilgilerini, yeteneklerini ve enerjilerini birleştiren bir yönetim sistemi” olarak tanımlanabilir. Sistem, bir bütün olarak işletmenin performans takibinde kullanılan bir model olarak tasarlanmıştır (Kaplan ve Norton, 1992:71; Uniworld Conference, 2000; Gürol, 2004: 317; Kutlu, 2008:22). Dengeli puan kartı yöntemi, örgütün misyonunu ve stratejisini ayrıntılı bir performans ölçüm setine çevirerek stratejik ölçüm ve yönetim için bir çerçeve oluşturmaktadır.

Sveiby, dengeli puan kartı yönteminin, finansal hedeflere ulaşmaya öncelik tanımakla birlikte, finansal hedeflerin performansa bağlı yönlerini de göz önünde tuttuğunu öne sürmektedir. Sistemde kurumsal performansın ölçümünde, dengede bulunması gereken finansal boyut, müşteri boyutu, süreç boyutu ve öğrenme-büyüme boyutu olmak üzere dört boyut ele alınmaktadır. Dengeli puan kartı işletmelerin elde ettiği finansal sonuçları takip ederken, aynı zamanda gelecekte büyüebilmek için ihtiyaç duydukları kapasite ve maddi olmayan varlıklardaki gelişimi de gözlemlenmesine olanak sağlar (Sveiby, 1997; aktaran Özsoy, 2006:40). Şekil 6’da dengeli puan kartı yönteminin nasıl kullanıldığı gösterilmektedir.

Şekil 6: Dengeli Puan Kartı Yöntemi



Kaynak: Kaplan ve Norton, 1999, s.10

Dengeli puan kartı yöntemi, merkezde işletmenin vizyon ve stratejilerinin yer aldığı bir şemadır. İşletmenin sahip olduğu vizyon ve stratejiler ise finansal boyut, müşteri boyutu, süreç boyutu ve öğrenme ve büyüme boyutu olarak tanımlanan dört farklı unsurla ilişkilidir. Her boyut kendi içerisinde amaçlar, ölçütler, hedefler ve girişimler başlıkları altında dört madde barındırmaktadır. Bu maddeler, işletmenin değerlendirilen alt boyutu kapsamında işaretlenerek işletmenin bugün nerede olduğuyla ilgili çıkarımlarda bulunulabilir. Ayrıca BSC yöntemiyle ileriye dönük hedeflerinin neler olması gerektiğine ilişkin çıkarımlar da elde edilir.

2.5.1.3.Maddi Olmayan Varlık Göstergesi (Intangible Assets Monitor)

Entelektüel sermayeyi sahip olduğu unsurları temel alarak ölçen yöntemlerden üçüncüsü maddi olmayan varlık göstergesidir. Yöntem, Erik Sveiby tarafından “Intangible Assets Monitor” adıyla maddi olmayan varlıkların ölçümü ve bazı göstergeler yardımıyla raporlanmasını sağlamaya yönelik bir yol olarak geliştirilmiştir (Sveiby ve Barchan, 2000:47).

Yöntem, üç tip maddi olmayan varlığı (dış yapı, iç yapı ve yetkinlikler) değer yaratımı sağlayan dört tip (büyüme/gelişim, yenilenme, verimlilik ve risk/kararlılık) göstergeyle ölçmektedir. Modelin en önemli uygulayıcılarından biri Celemi adlı öğrenim ürünleri konusunda faaliyet gösteren bir İsveç firması olup bu firma maddi olmayan varlıkları izleme modelini 1995 yılından bu yana paydaşlarına entelektüel sermaye raporunu sunmada kullanmaktadır (Esenkal, 2006:23).

2.5.1.4.Katma Değer Entelektüel Katsayısı (Value Added Intellectual Coefficient- VAIC)

Entelektüel sermayenin ölçülmesi ile ilgili yöntemlerden dördüncüsü işletmelerin sahip olduğu bilginin ölçülmesini farklı bir bakış açısıyla ele alan katma değer entelektüel katsayısı (Value Added Intellectual Coefficient-VAIC) yöntemidir. Katma değer entelektüel katsayısı yöntemi; ulaşılabilir, detaylı araştırmalara ve analizlere gerek duyulmaksızın elde edilebilir bilgilere dayalı bir yöntem olarak işletmenin alt birimleri, işletmeler arası ve hatta uluslararası ekonomiler arasında karşılaştırmalar yapılabilmesine olanak sağlamaktadır. Ayrıca VAIC yöntemi, firmanın sahip olduğu maddi ve maddi olmayan varlıkların değer yaratma etkinliğini ölçmede kullanılan analitik bir yöntem olarak ön plana çıkmaktadır (Öztürk ve Demirgüneş, 2005:133; Kayalı, Yereli ve Ada, 2007:71).

Katma değer entelektüel katsayısı yönteminin uygulanması sırasında yapılacak hesaplamalar beş aşamada gerçekleştirilmektedir (Ercan, Öztürk ve Demirgüneş, 2003:160; Erkal, 2005:102):

1. Aşama: İşletmenin oluşturduğu katma değer tutarı belirlenir. Katma değer, mal ve hizmetlerin satışından elde edilen gelir ile işgücü harcamaları dışındaki tüm harcamaların farkıdır.

$$\text{Katma Değer} = \text{Gelir} - \text{Harcamalar}$$

2. Aşama: Maddi sermayenin etkinliği hesaplanır. Etkinliğin göstergesi; eldeki fiziksel, finansal ve entelektüel sermaye ile mümkün olan en fazla katma değer oluşturulmasıdır. Oluşan katma değer (KD), maddi sermaye (MaS) unsurlarına (fiziksel sermaye ve finansal sermaye) oranlanır. Bulunan değer, bir birim maddi sermayeden oluşturulan katma değer göstergesi olup, maddi sermayenin etkinliğini (MSE) belirtmektedir.

$$\frac{\text{Katma Değer}}{\text{Maddi Sermaye Unsurları}} = \text{Maddi Sermaye Etkinliği}$$

3. Aşama: İnsan sermayesi etkinliği hesaplanır. İnsan sermayesinin etkinliği katma değer, insan sermayesi (IS) (kümülatif işgücü harcamaları) tutarına bölünmesiyle bulunur. Bulunan değer, çalışanlara yapılan 1 birim yatırımla ne miktarda katma değer oluşturulduğunu gösterir ve insan sermayesinin etkinliğini (ISE) ifade eder.

$$\frac{\text{Katma Değer}}{\text{İnsan Sermayesi}} = \text{İnsan Sermayesi Etkinliği}$$

4. Aşama: Yapısal sermayenin etkinliği hesaplanır. Yapısal sermaye (YS), katma değer (KD) ile insan sermayesinin (İS) farkıdır. Yapısal sermayenin, katma değere bölünmesiyle de; katma değer oluşturulmasında yapısal sermayenin payını gösteren yapısal sermaye etkinliği (YSE) bulunur.

$$\frac{\text{Yapısal Sermaye}}{\text{Katma Değer}} = \text{Yapısal Sermaye Etkinliği}$$

5. Aşama: Katma değer entelektüel katsayısı (KDEK) hesaplanır. Bu da; önceki aşamalarda bulunan MSE, İSE ve YSE tutarları toplamına eşittir. İşletmenin katma değer entelektüel katsayısı ne kadar büyükse, işletmenin toplam kaynaklarının oluşturacağı katma değer de o derece büyük olmaktadır.

$$MSE + İSE + YS = \text{Katma Değer Entelektüel Katsayısı}$$

2.5.1.5. Entelektüel Sermaye Endeksi (IC- Index)

Entelektüel sermaye ölçümünde kullanılan yöntemlerden beşincisi “entelektüel sermaye endeksi”dir. İlk olarak 1997 yılında Skandia şirketinde yıllık raporlara ek olarak kullanılmıştır. Bu yöntemde başarının nedeni olan etkenler tanımlanır ve ölçüm için tek bir özet gösterge oluşturabilmek için ağırlıklar belirlenir (Brennan ve Connell, 2000: 232; Uçar, 2008:52). Entelektüel sermaye endeksi dört boyuttan oluşur. Göran Roos ve arkadaşları (1998) tarafından hazırlanan entelektüel sermaye endeksi kategorileri Tablo 3’de ayrıntılı olarak görülmektedir.

Tablo 3: Entelektüel Sermaye Endeksi Kategorileri

<p>Müşteri Sermayesi Endeksi</p> <p>i. İlişki sayısındaki büyüme</p> <p>ii. Güvendeki büyüme</p> <p>iii. Müşterilerin tutulması</p> <p>iv. Dağıtım kanallarının üretkenliği ve kalitesi</p>	<p>İnsan Sermayesi Endeksi</p> <p>i. Anahtar başarı faktörlerinin sağlanması</p> <p>ii. İşgören başına değer yaratımı</p> <p>iii. Hizmet içi eğitimin etkinliği ve etkililiği</p>
<p>Yenilik Sermayesi Endeksi</p> <p>i. Yeni iş kolları oluşturma kabiliyeti</p> <p>ii. İyi ürünler oluşturma kabiliyeti</p> <p>iii. Büyüme</p> <p>iv. Üretkenliği geliştirme kabiliyeti</p>	<p>Altyapı Sermayesi Endeksi</p> <p>i. Etkinlik</p> <p>ii. Etkililik</p> <p>iii. Anahtar başarı faktörlerinden faydalanılması</p> <p>iv. Dağıtım etkinliği</p>

Kaynak: Van Den Berg, 2006, s.21

Tablo 3’de görüldüğü üzere, entelektüel sermaye endeksi dört kategoriden oluşmaktadır. İlk kategori müşteri sermayesidir. Bu kategoride ağırlıklı oranlar sırasıyla; ilişki sayısındaki büyüme, güvendeki büyüme, müşterilerin elde tutulması ve son olarak dağıtım kanallarının üretkenliğidir. İkinci kategoride insan sermayesi endeksi yer almaktadır. İnsan sermayesi ağırlık noktaları sırasıyla, anahtar başarı faktörlerinin sağlanması, işgören başına değer yaratımı ve hizmet içi eğitimin etkinliğini kapsamaktadır

Tablo 3’de yapısal sermaye yenilik sermayesi ve alt yapı sermayesi isimli iki kategoriden oluşmuştur. Yenilik sermayesi endeksi, yeni iş kolları oluşturma kabiliyeti, iyi ürünler oluşturma kabiliyeti, büyüme ve üretkenliği geliştirme kabiliyeti olarak sıralanırken; altyapı sermayesi endeksi, etkinlik, etkililik, anahtar başarı faktörlerinden faydalanılması ve dağıtım etkinliğini kapsamaktadır.

2.5.1.6.Teknoloji Brokeri (Technology Broker)

Entelektüel sermayeyi sahip olduğu unsurlar baz alarak ölçen yöntemlerden sonuncusu Brooking (1996) tarafından geliştirilen teknoloji brokeri yöntemidir. Teknoloji brokeri yöntemi, entelektüel sermayenin parasal değerini hesaplamak üzere işletme stratejileriyle bağlantılı bir model olarak öne sürülmüştür (Brooking, 1996; aktaran Kayıhan, 2012:70). Yöntem, ilk etapta entelektüel sermayenin tanımlanması sürecinde örgüte 20 adet soru yönelmektedir. Bu testin sonucunda "örgüt bu 20 soruyu yanıtlamada ne kadar fazla zorlanıyorsa, entelektüel sermaye yapısı o kadar güçlendirilmelidir" sonucu ortaya çıkmaktadır (Sitar ve Vasic, 2012:342).

İkinci aşamada, Brooking’in modelini meydana getiren entelektüel varlık gruplarına özgü denetim soruları sorulmaktadır. Bu sorulara alınan cevaplar neticesinde, ilgili entelektüel varlık grubunun işletmenin toplam entelektüel sermayesine yönelik katkısı hesaplanmaktadır. Bu aşamada pazar varlıkları ile ilgili 47, entelektüel mülkiyet varlıkları ile ilgili 22, insan merkezli varlıklar ile ilgili 51 ve alt yapı varlıkları ile ilgili 58 olmak üzere toplamda 178 soru sorulmaktadır (Bontis, 2001:15).

Teknoloji brokeri modelinin en belirgin eksikliği, entelektüel varlıklara yönelik denetim sorularına verilen nitel cevaplardan, bu varlıklara ait parasal değerlere doğrudan ulaşılmasıdır. Örneğin, maliyet yaklaşımına göre yapılan değerlemede varlığın yenileme maliyeti, o varlığın değeri olarak ele alınmakta ve varlığın rekabet avantajı yaratma çerçevesinde kendisine özgü gerçek değeri göz ardı edilmektedir. Piyasa yaklaşımında ise, entelektüel varlıkların değerlemesinde kullanılacak etkin piyasa temelli fiyatların olmaması sorun yaratmaktadır. Gelir yaklaşımında da benzer sorunlar yaşanmaktadır. Bu yaklaşımda, nakit akımları modellerinin temelinde yatan belirsizlik olgusu, ulaşılacak sonuçların güvenilirliğine gölge düşürmektedir (Özsoy, 2006:47). Entelektüel sermayeyi oluşturan bileşenleri baz alarak yapılan hesaplamalarda yukarıda açıklanan yöntemlerin dışında “entelektüel sermaye derecelendirmesi”, “DATI projesi”, “MERITUM projesi”, “OECD projesi” gibi farklı hesaplama yöntemleri de mevcuttur (Erkal, 2006:89).

2.5.2. Entelektüel Sermayeyi İşletme Bazında Ölçen Yöntemler

Entelektüel sermayenin sahip olunan entelektüel sermaye unsurları ile değil de işletmelerin sahip olduğu değerler üzerinden ölçülmesini temel alan yöntemler aşağıda detaylı olarak incelenmiştir.

2.5.2.1. Piyasa Değeri ve Defter Değeri Yöntemi

Entelektüel sermayeyi işletme bazında ölçme yöntemlerinden birincisi piyasa değeriyle defter değerini karşılaştıran yöntemdir. Bu yöntemde işletmenin sahip olduğu pazar değeri ile işletmenin bilançoda sahip olduğu varlıkların karşılaştırması sonucunda ortaya bir değer çıkmaktadır. Bu yöntem ilk başta işletmenin entelektüel sermaye değeri hakkında bize tahmini ve yüzeysel bilgiler vermektedir (Erkuş, 2006:109).

$$\text{Entelektüel Sermaye} = \text{Piyasa Değeri} - \text{Defter Değeri}$$

Örneğin X şirketinin piyasada işlem gören hisselerinin toplam değeri 200.000 TL ve defter değeri 120.000 TL ise, X şirketinin sahip olduğu entelektüel sermaye tutarı:

$$200.000 - 120.000 = 80.000 \text{ TL'dir}$$

İşletmenin entelektüel sermaye performansı ise aşağıdaki formül ile bulunur:

$$\frac{200.000}{120.000} = 1.67$$

Elde edilen rakam, işletmenin varlıklarının % 67'si oranında entelektüel sermayeye sahip olduğunu göstermektedir (Yüksek, 2009:35). Bu oranın kullanımında başlıca üç temel sorunla karşılaşmaktadır. Bunlardan ilki, hisse senedi piyasasının sürekli hareket halinde olması ve işletme yönetiminin kontrolü dışındaki faktörlere kuvvetli biçimde tepki vermesidir. İkincisi hem defter değeri hem de piyasa değeri çoğu zaman olduklarından farklı gösterilmektedir. Üçüncüsü ise maddi olmayan varlıkların değerinin ötesinde bilgi vermemesidir (Stewart, 1997: 229).

2.5.2.2.Tobin Q Oranı

Entelektüel sermayeyi işletme bazında ölçen yöntemlerden ikincisi James Tobin tarafından geliştirilen Tobin Q yöntemidir (Kayıhan, 2012:39). Tobin Q yönteminde hesaplamalarda, faiz oranlarından bağımsız olarak, işletmenin varlıklarının yerine koyma maliyetleri kullanılmaktadır. Bu yöntem piyasa değeri / defter değeri yöntemine çok benzemektedir. Ancak Tobin Q yönteminde, hesaplamalar yapılırken defter değeri kullanılmaz, görece farklı olarak yerine koyma maliyetleri kullanılır. "Q" İşletmenin borç ve öz kaynaklarının piyasa değerinin, işletmenin mevcut varlıklarının yerine koyma maliyetine oranıdır (Çetin, 2005:365).

Q değeri 1'e eşit, 1'den küçük veya 1'den büyük çıkabilir. Oranın 1'den küçük olması entelektüel sermaye adına olumsuzluğa işaretler. İşletmenin varlık bazında entelektüel sermayeye sahip olmadığını ve varlıkların getiri düzeylerinin yerine koyma değerini karşılayamadığını ifade eder. 1'den büyük olması ise olumluluğa yani, işletmenin yüksek değerde entelektüel varlıklara sahip olduğunu ve

bu varlıklardan yüksek getiriler elde ettiği anlamına gelmektedir (Çıkrıkçı ve Daştan, 2002:251). Yani, oran birden büyükse, işletme varlıkların yerini doldurma maliyetinin üstünde getiri elde etmektedir. Bu durumda işletmenin yeni yatırım eğilimleri de artacaktır. Oranın birden daha küçük bir değer çıkmasında ise işletme yeni yatırım yapmayı tercih etmeyecektir.

2.5.2.3.Hesaplanmış Maddi Olmayan Değerler Yöntemi (The Return on Assets Method-ROAM)

Hesaplanmış maddi olmayan değer yöntemi, bilgiye dayalı işletmelerde, bankalara teminat olarak gösterilecek bir değer bulma ihtiyacından doğmuştur. Fiziksel varlıkları yetersiz olan bilgi yoğun işletmeler için, bankalara teminat olarak gösterilecek varlıkların temini ciddi bir sorun oluşturmaktadır. Amerika'daki NIC şirketinde geliştirilen ve ilk olarak bu şirkette uygulanan söz konusu yöntemin bir diğer adı, NIC yöntemidir. Yöntemde, firmanın piyasa değeri ile defter değeri arasındaki fark “ek değer” olarak tanımlanmakta ve piyasa değerinin yalnızca fiziksel varlıkları değil, maddi olmayan firma varlıklarına da mal edilebilecek bir bileşeni yansıttığı varsayılmaktadır (Stewart, 1997:302; Uzay ve Savaş, 2003:168). Özet olarak, hesaplanmış maddi olmayan değerler yöntemi maddi varlıkların getirisinin hesaplanabilmesi için sektör ortalamalarını kullanır ve sektör ortalamasını aşan getirilerle entelektüel sermaye derecesini ölçer (Tseng ve Goo, 2005:192).

Yöntem tamamen finansal verilerden yararlanmakta ve işletmenin entelektüel sermayesini bir bütün olarak kabul etmektedir. Yöntemde, hesaplamaların doğruluğu açısından son üç yılın verileri baz alınmaktadır. Hesaplanmış maddi değerler yöntemi yedi aşamadan oluşmaktadır (Üç, 2005:36). Yöntemin daha detaylı açıklanabilmesi için örnek bir hesaplama yolu ile tüm aşamalar ayrıntılı olarak açıklanacaktır:

1. Aşama: Öncelikle işletmenin son üç yıllık vergi öncesi karları tespit edilerek ortalama kar hesaplaması yapılır. Tablo 4’de elde edilen sonuçlar incelendiğinde şirketin son üç yıllık süre içerisinde ortalama 52.000 TL vergi öncesi kar elde ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo :4 Vergi Öncesi Ortalama Kar Hesaplaması

2009 Yılı	2010 Yılı	2011 Yılı	Ortalama Vergi Öncesi Kar
36.000 TL.	56.000 TL.	64.000 TL.	52.000 TL.

2. Aşama: İşletmenin yine son üç yıllık dönemine bakılır. İşletmenin maddi varlıkları yani üç yıllık süreyi kaplayan net aktiflerinin ortalama değeri hesaplanır. Tablo 5’de İşletmenin son üç yıllık net aktif değerlerinin ortalaması 400.000 TL olarak hesaplanmıştır.

Tablo 5: Maddi Varlıkların Ortalama Değeri

2009 Yılı	2010 Yılı	2011 Yılı	Maddi Varlıkların Ortalama Değeri
300.000 TL.	420.000 TL.	480.000 TL.	400.000. TL.

3. Aşama: Hesaplanan üç yılın ortalamalarından elde edilmiş olan vergi öncesi kar tutarı, maddi varlıkların ortalama değerine bölünür. Yapılan işlem neticesinde “ortalama maddi varlık kazanç oranı” bulunur. İşletme açısında ortalama maddi varlık kazanç oranı % 13 olarak bulunmuştur.

Tablo 6: İşletmeye Ait Ortalama Maddi Varlık Kazanç Oranı

Dönem Kar Ortalaması	Maddi Varlık Ortalaması	Ortalama Maddi Varlık Kazanç Oranı
52.000 TL.	400.000 TL.	% 13

4. Aşama: İşletme açısından değil işletmenin faaliyet gösterdiği sektör açısından değerlendirilir. İşletmenin faaliyet gösterdiği sektörün “ortalama maddi varlık getiri oranı” tüm işletmeler baz alınarak bulunur. İşletmenin ortalama maddi varlık kazanç oranı sektör ortalamasının altında ise hesaplanma bu aşamada kesilir (Kutlu, 2008:250). Söz konusu durumda işletmenin sektör gelişiminin çok altında kaldığı ve verimli bir şekilde faaliyette bulunamadığı iddia edilebilir. Örnek problem açısından sektör gelişiminin % 10 olduğu var sayılarak diğer basamaklara devam edilmektedir.

5. Aşama: İşletmenin faaliyet gösterdiği sektörün “ortalama maddi varlık getiri oranı” (%10) ile işletmenin “maddi varlık ortalaması” çarpılır. Elde edilen sonuç, sektördeki bir işletmenin maddi varlıklarından kazanabileceği tutarı göstermektedir.

Daha sonraki aşamada ise bulunan sonuç, işletmenin ilk aşamada hesaplanan “vergi öncesi kar” tutarından düşülür. Böylece işletmenin sektördeki ortalama bir işletmeden ne kadar fazla “ek gelir” elde etmiş olduğunu gösterir. Maddi varlıklarının ortalama değeri 400.000 TL. olan işletme sektör içerisinde ortalama % 10 karlılık oranı dahilinde 40.000 TL. gelir elde etmelidir. Hesaplamaya konu olan işletmenin ortalama dönem karı ise daha önce 52.000 TL. olarak bulunduğu için; işletmenin sektör ortalamasından 12.000 TL. daha fazla bir ek gelire sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 7: İşletmenin Elde Ettiği Ek Gelir

Mad. Varlık Ort. Değeri	Sektörde Maddi Varlık Ort. Karlılık Oranı	Normal Kazanç	Ort. Dönem Karı	Ek Gelir
400.000 TL.	% 10	40.000 TL.	52.000. TL.	12.000 TL

6. Aşama: Vergiler içerisinde “maddi olmayan varlıklara ait prim miktarı” hesaplanır. İşletmenin incelemeye konu olan gelir vergisi oranı hesaplanır ve bu oran ek gelir ile çarpılır. Bulunan tutar ek gelirden çıkartılır. İşletmenin faaliyet gösterdiği sektörün vergi oranı % 20 olarak kabul edildiğinde; 12.000 TL ek gelir içerisinde % 20 oranında bir vergi olduğu kabul edilirse ek gelirin vergisi 2.400 TL. olarak bulunur. Ek gelir içerisinde vergi sonrası net gelir ise 9.600 TL olarak gerçekleşecektir.

Tablo 8: Vergiler İçerisinde Maddi Olmayan Varlıkların Oranı

Ortalama Vergi	Ortalama Ek Gelir	Ortalama Ek Gelirin Vergisi	Net Ek Gelir
%20	12.000 TL.	2.400 TL.	9.600 TL.

7. Aşama: Son aşamada net bugünkü değer hesaplanır. Net bugünkü değer için önerilen iskonto faktörü işletmenin ağırlıklı ortalama sermaye faktörüdür. % 20 sermaye maliyeti oranı olan bir sektörde faaliyet gösteren işletme sektör ortalamasınının 12.000 TL. üzerinde bir ek gelir elde ettiğinde, söz konusu gelirin 9.600 TL. tutarındaki kısmı net ek gelir 2400 TL. tutarındaki kısmı ise ek gelirin

vergisi olarak bulunur. Ağırlıklı sermaye maliyetlerinin ortalama % 20 olduğu sektörde işletmenin maddi olmayan duran varlıkları ile elde etmiş olduğu tutar 7.680 TL olarak bulunmuştur. Bu yöntemde değerlemenin denetlenmiş finansal tablolardan elde edilen veriler ile yapılması yöntemi avantajlı kılmaktadır. Yöntemin dezavantajı ise, entelektüel varlıkların yönetilmesinde herhangi bir görüş ortaya koyamıyor olmasıdır (Ercan, Öztürk ve Demirgüneş, 2003:133).

Tablo 9: Net Bugünkü Değer

Brüt Ek Gelir	Ek Gelirin Vergisi	Net Ek Gelir	Ortalama Ağırlıklı Sermaye Maliyeti	(Maddi Olmayan Varlıkların Hesaplanmış Değeri)
12.000 TL.	2.400 TL.	9.600 TL.	% 20	7.680

2.5.2.4. Ekonomik Katma Değer Yöntemi (Economic Value Added- EVA)

Entelektüel sermayeyi işletme bazında ölçen yöntemlerden sonuncusu ekonomik katma değer yöntemidir. Hem muhasebe hem de finansman alanında kullanılan ekonomik katma değer yöntemi, en geniş ifade ile “işletmenin yapmış olduğu yatırımlarından tatmin edici bir getiriye sağlayıp sağlayamadığını ölçen bir araçtır”. Bu yönüyle yatırımların değerlendirilmesinde kullanılan net bugünkü değeri ölçen, iskonto edilmiş nakit akımlarına dayanan yöntemler ve artık kar yönteminin yeniden düzenlenmesi olarak ifade edilir (Jackson, 1996:98). Muhasebe yada finans alanında sektörün ve işletmenin özelliklerine göre farklılık gösterebilen ekonomik katma değer yöntemi klasik olarak aşağıda görüldüğü şekilde formüle edilir (Parlakkaya, 2003:78):

AOSM = Ağırlıklı Ortalama Sermaye Maliyeti

TK = Toplam Kaynaklar

VSK = Vergi Sonrası Faaliyet Karı

EKD= Ekonomik Katma Değer

FOB = Faizli Olmayan Borçlar

$$EKD = VSK - [AOSM * (TK - FOB)]$$

2.5.3. Entelektüel Sermayeyi Ölçmenin İşletmeler Açısından Yararları

Entelektüel sermayenin ölçülmesi yolu ile işletmeler birçok olumlu gelişme sergileyebilirler. En basit ifade ile entelektüel sermaye ölçümünün yöneticiler açısından işletmenin değer yaratan unsurlarını tanımlamak ve işletme performansının değerlendirilmesinde kullanılacak güvenilir bir değerlendirme aracı elde etmek gibi bir işlevi mevcuttur.

Entelektüel sermaye ölçümü ile işletmeler geçmiş ile bugün arasında kıyaslama yapma olanağına sahip olmaktadır. Diğer yandan entelektüel sermaye ölçümünün geleceğe ilişkin öngörülerde bulunmak amacıyla kullanıldığı da bilinmektedir. Ayrıca entelektüel sermayenin ölçülmesi işletmeler açısından daimi iyileştirme ve gelişme olanakları sağlamaktadır (Petrash, 1998:6). İşletmelerin entelektüel sermayelerini ölçmeleri sonucu elde edecekleri avantajlardan bazıları şunlardır (Argüden ve diğerleri, 2005: 13; Uçar, 2008:33):

- İşletmelerin stratejilerini uygulayabilmeleri için gerekli bilgi birikimine ve ilişki ağına sahip olup olmadıklarının tespit edilmesini sağlar,
- Sahip olunan birikim konusunda güvenilir veriler elde etmeye olanak sağlar,
- Entelektüel sermayenin ölçülmesi, Ar-Ge yatırımlarının önceliklerini belirlemeye yardımcı olur,
- Yeniden yapılandırma projelerinde dikkat edilmesi gereken risk alanlarının belirlenmesini sağlar,
- İşletmelerin örgütsel hafızasının, örgüt kültürünün, yönetim felsefesinin geliştirilmesine imkan tanır.
- İşletmelerin gerçek değerlerinin tespit edilmesine yardımcı olur,
- Entelektüel sermaye ölçümünün standartlaştırılması halinde, işletmeler için bir kıyas unsurudur.

Entelektüel sermayenin ölçülmesi, işletmelere genel gelişim stratejilerinden örgüt kültürünün iyileştirilmesine kadar geniş bir perspektifte faydalar sağlamaktadır. Entelektüel sermaye ölçümü ile yöneticiler geleceğe yönelik planlamalarını sağlam finansal temellere dayandırabilmektedirler.

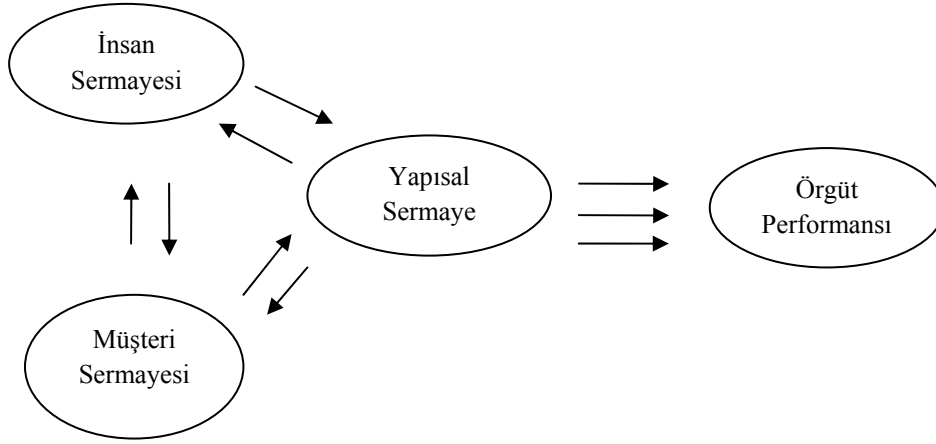
2.6. ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜT PERFORMANSI İLİŞKİSİ

Örgütlerin varlıklarını sürdürmeleri ve gelişmeleri açısından bilgi ve teknolojinin önemi gün geçtikçe artmaktadır. Örgütler bu bilgi ve teknolojiye ise en hızlı şekilde entelektüel sermayeleri sayesinde ulaşabilirler. Örgütler entelektüel sermayeye sahip olmak için, bünyelerinde bilgili personel bulundurmanın yanında kurum kültürlerini iyileştirmek ve yenilik adına yapılan teknolojik çalışmaları geliştirmek zorundadırlar (Kayıhan, 2012:1).

Bilgi çağı içerisinde sermaye, zekaya sahip olan insanlara aittir. İnsanlara gerçek anlamda sahip olmak ise olanaksızdır. Örgütlerin en önemli aktifini insanlar oluşturmaktadır ve insanların gösterdikleri performans örgütleri başarıya ya da başarısızlığa götürmektedir (Bozdemir, 2009:70). Bu noktada entelektüel sermaye yaklaşımı, işletmelerde ve örgütlerde üstün performansın yaratılmasını sağlayan bir unsur olarak ön plana çıkmaktadır. Örgütlerin var olan pozisyonlarını korumaları ve ileriye yönelik planlar yapabilmelerinde sahip oldukları entelektüel sermayenin farkına varmaları son derece önemlidir. Yani, bir örgütün temel dinamikleri olan insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesinin şekillendirilmesi, yönetilmesi ve taşıdığı potansiyelin açığa çıkarılabilmesi uzun vadede doğrudan örgütsel performansı etkileyecektir (Kanıbir, 2004:83).

Entelektüel sermayeye yönelik farklı çalışmaları ile bilinen Nick Bontis, entelektüel sermaye unsurları ile örgüt performansı arasında hiç bitmeyen bir ilişki olduğunu ileri sürmektedir. Şekil 7'de entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini göstermektedir.

Şekil 7: Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkisi



Kaynak: Bontis, Keow ve Richardson, 2000, s.97

Şekil 7 üzerinde detaylı olarak görüldüğü gibi, entelektüel sermaye unsurları olan insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermayenin birbirleri ile sürekli devam eden karşılıklı ilişkileri söz konusudur. Ancak tüm unsurların nihai hedefi örgütsel performansa yöneliktir. Entelektüel sermayenin doğru kullanılması örgüt performansına katkıda bulunur. Bu durum, örgütün faaliyet gösterdiği iş kolunda başarılı olması adına son derece önemlidir.

Yönetim yazını incelendiğinde, geçmişten günümüze entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisi ile ilgili farklı yaklaşımların ortaya çıktığı görülmektedir. Özellikle iş dünyasının sahip olduğu yoğun rekabet sebebiyle çalışmaların işletme performanslarına ve özellikle işletmelerin finansal performanslarına odaklandığı söylenebilir.

Bontis, Keow ve Richardson (2000), entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini Malezya'da faaliyet gösteren işletmelerde incelemişlerdir. Yapılan çalışma sonucunda hizmet endüstrisinde faaliyet gösteren işletmelerde entelektüel sermaye unsurları ve örgüt performansı arasında istatistiki açıdan anlamlı sonuçlar elde edilmiştir. Hizmet endüstrisi dışında kalan alanlarda faaliyet gösteren işletmelerde ise entelektüel sermaye unsurları arasında güçlü bir ilişki olmasına rağmen entelektüel sermaye unsurlarının örgüt performansı ile ilişkisinin hizmet

endüstrisinde faaliyet gösteren işletmelere göre daha zayıf olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kanibir (2004), entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini, entelektüel sermayenin sahip olduğu unsurlardan yola çıkarak incelemiştir. Teorik bir yaklaşım içeren çalışma sonucunda entelektüel sermayenin örgüt performansına etkisinin sadece yöneticilerin “beyin gücü” ile değil çalışanların da sahip olduğu birikimin değerlendirilmesiyle ortaya çıkacağı ileri sürülmektedir.

Goh (2005), Malezya’da faaliyet gösteren bankaların entelektüel sermaye performansını araştırdığı çalışmada; tüm bankalarda insan sermayesinin yapısal sermaye ve müşteri sermayesine kıyasla daha yüksek olduğunu ve finansal açıdan yerli bankaların yabancılara kıyasla daha az verimli faaliyet gösterdiği sonucuna ulaşmıştır.

Peng, Pike ve Roos (2007), Tayvan’da sağlık sektöründe faaliyet gösteren sağlık yöneticilerine uyguladıkları çalışmada, entelektüel sermaye ve performans göstergeleri arasındaki ilişkileri incelemiştirlerdir. 30 üst düzey sağlık yöneticisine uygulanan araştırma neticesinde; yazarlara göre insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi ile örgüt performansı göstergeleri arasında anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Ghosh ve Mondal (2009), Hindistan’da faaliyet gösteren 80 yazılım ve ilaç şirketinde entelektüel sermaye işletme performansı ilişkisini araştırdıkları çalışmalarında, işletmelerin entelektüel sermaye performansı ve geleneksel performans göstergeleri arasında anlamlı ilişkiler olduğunu bulgulamışlardır. Diğer yandan araştırmaya göre, bir işletmenin entelektüel sermaye düzeyi işletmenin karlılığını açıklayabilirken verimliliği ve pazar değerlendirme konusunu açıklamakta yetersiz kalmaktadır.

Yüksek (2009), entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisine teorik bir bakış açısı getirmiştir. Çalışmada entelektüel sermaye kavramının geçmişten günümüze gelişimi detaylı bir şekilde ortaya koyulduktan sonra var olan bilimsel yazından yola çıkılarak örgüt performansı kavramına değinilmiş ve entelektüel sermaye ile örgüt performansı arasında karşılıklı ve sürekli bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bozdemir (2009), entelektüel sermayenin örgütler üzerindeki etkisini araştırdığı çalışmada, entelektüel sermaye kavramına ve bileşenlerine yönelik teorik bir çerçeve ortaya koymaya çalışmış ve entelektüel sermayenin yönetilmesinin örgütler açısından taşıdığı önem üzerinde durmuştur. Çalışma kapsamında, İstanbul'da hizmet veren iki ayrı özel hastanede görev yapan 60 yöneticiye anket formu yardımıyla sorular sorulmuştur. Yapılan analizler sonucunda; işletmelerin rekabetçi avantajlar kazanmasında, çalışan motivasyonu ve hasta tatmin düzeyinin artırılmasında entelektüel sermaye yönetiminin en etkili seçenek olduğu görülmüştür.

Zeghal ve Maaloul (2010), entelektüel sermayenin bir göstergesi olarak katma değer analizi ve katma değer işletme performansı üzerinde yarattığı sonuçların neler olduğuna yönelik çalışmalarında; katma değer firmaların ekonomik, finansal ve hisse senedi performansı üzerindeki etkisini tespit edebilmek amacıyla "entelektüel katma değer katsayısı" yöntemini kullanmışlardır. Büyük Britanya'da faaliyet gösteren 300 şirket üzerinde gerçekleştirilen araştırmada, entelektüel sermaye düzeyinin ekonomik ve finansal performans üzerinde olumlu etkileri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca entelektüel katma değer katsayısı yönteminin entelektüel sermayenin ölçümü çalışmalarında önemli bir araç olarak kullanılabileceği ve işletme stratejilerine karar veren kişiler açısından önem verilmesi gereken bir yöntem olduğu belirtilmiştir.

Maditinos ve diğerleri (2011), Yunanistan borsasında faaliyet gösteren 96 şirket üzerinde yaptıkları çalışmalarında entelektüel sermayenin firmaların piyasa değeri ve finansal performansına etkilerini araştırmışlardır. Çalışma neticesinde, insan sermayesi, verimlilik ve finansal performans arasında istatistikî açıdan anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kerimov (2011), entelektüel sermayenin işletme performansına etkisini araştırdığı çalışmasını Türkiye'de faaliyet gösteren ve İstanbul Menkul Kıymetler Borsasında işlem gören 11 adet teknoloji şirketi üzerinden yürütmüştür. Çalışma kapsamında, işletmelerin entelektüel sermaye değerlerini hesaplamak için Ante Pulic tarafından geliştirilen Entelektüel Katma Değer Katsayısı yöntemi kullanılmıştır. Daha sonra ise, korelasyon ve çoklu doğrusal regresyon analizleri aracılığıyla, işletmelerin sermaye etkinlik katsayılarına üç adet kontrol değişkeni de ilave edilerek

bu değişkenlerin temel performans değerlendirme ölçütleri olan karlılık ve verimliliğe olan etkileri analiz edilmiştir.

Kamukama, Ahiauzu ve Ntayi (2011), Uganda'da faaliyet gösteren mikrofinans firmaların rekabet avantajlarına yönelik yaptıkları çalışmada, entelektüel sermaye ve finansal performans arasında olumlu bir ilişki bulunduğu ve bu ilişkinin işletmelere rekabet avantajı kazandırmada olumlu katkıları olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Pucar (2012), Bosna-Hersek'te entelektüel sermayenin ihracat performansına etkisini araştırdığı çalışmasında, yiyecek-içecek ve mobilya sektöründe faaliyet gösteren 134 işletme üzerinde entelektüel katma değer katsayısı yöntemini kullanmıştır. Çalışma sonunda entelektüel sermayenin büyüklüğünün işletmelerin ihracat performansına pozitif etkileri olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Kayıhan (2012), otel işletmelerinde entelektüel sermaye uygulamalarını araştırdığı çalışmasında, İMKB'de işlem gören 7 adet otel işletmesinin mali tabloları ve bağımsız denetim raporlarını inceleyerek söz konusu işletmelerdeki entelektüel sermaye düzeyini araştırmıştır. Entelektüel sermaye ölçümünde, entelektüel sermayeyi işletme bazında ölçen "Piyasa Değeri / Defter Değeri Oranı" , "Tobin'in Q Oranı" ve "Hesaplanmış Maddi Olmayan Değer" yöntemlerinden yararlanmıştır. Muhasebe finansman temeline dayanan çalışma neticesinde ve yapılan analizler sonucunda hisse senetleri İMKB'de işlem gören otel işletmelerinin özellikle finansal tablolarında net kar rakamları açıklayamadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Bilimsel yazın incelendiğinde, entelektüel sermayeye yönelik çalışmaların sayının yıllar içerisinde arttığı görülmektedir. Farklı disiplinlerde konuya eğilen araştırmacılar farklı sonuçlara ulaşsa da entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisinin hizmet endüstrisinde hizmet endüstrisi dışında kalan alanlara kıyasla daha yüksek düzeyde gerçekleştiğini söylemek mümkündür. Ayrıca entelektüel sermaye unsurlarının da kendi aralarında istatistiki açıdan anlamlı ilişkileri mevcuttur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜT PERFORMANSI İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Entelektüel sermaye, geçmişte çok uzun yıllara dayanmasa da bilgi ekonomisiyle birlikte değeri her geçen yıl artan bir kavramdır. Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilgi, akılcı yöntem ve tekniklerle üretime sokularak stratejik bir rekabet faktörü haline gelmiştir (Yalama, 2005:3). Özellikle merkezinde insanın yer aldığı turizm sektöründe entelektüel sermayenin varlığı ve doğru bir şekilde değerlendirilmesi bilimsel yazın açısından son derece önemlidir.

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bilimsel yazın incelendiğinde, performans kavramının genelde maddi unsurları işaret eden bir fonksiyon olarak ön plana çıktığı görülmektedir (Goh, 2005; Kerimov, 2011; Pucar, 2012). Bu çalışma kapsamında yapılan araştırmalarda da otel işletmelerinde entelektüel sermayeye yönelik yapılan önceki çalışmaların, örgütsel performanstan ziyade otellerin finansal performansını açıklamaya yönelik oldukları sonucuna ulaşılmıştır (Kayıhan, 2012).

Bu çalışmanın temel amacı, otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve finansal olmayan örgüt performansı arasındaki ilişkiyi Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı oteller özelinde detaylı olarak incelemektir. Bu amaçla, entelektüel sermaye ve finansal olmayan örgüt performansı ilişkisine yönelik model önerileri geliştirilmiştir. Entelektüel sermaye ve finansal olmayan örgüt performansı ilişkisi entelektüel sermayenin sahip olduğu unsurlar kullanılarak incelenmiş, böylelikle otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisi detaylı olarak analiz edilebilmiştir.

3.2. ARAŞTIRMA SORUNSALI

İş hayatında entelektüel sermaye kavramına yönelik ilginin her geçen yıl artması neticesinde, özellikle yönetsel açıdan entelektüel sermayenin değerlendirilmesine yönelik çalışmaların sayısının hızla arttığı görülmektedir. Bu bağlamda, entelektüel sermayenin işletmelerin performansına etkisi ile ilgili araştırmalara da son yıllarda rastlanılmaktadır (Bontis, Keow ve Richardson 2000; Erkuş, 2007). Ancak, entelektüel sermaye ve örgüt performansı arasındaki ilişkilere yönelik çalışmaların ağırlıklı olarak finansal performansa odaklanması ve entelektüel sermaye ile finansal olmayan örgüt performansı arasındaki ilişkiye yönelik çalışmaların sayısının bilimsel yazında görece az olması sebebiyle konunun araştırılması gerekliliği doğmuştur. Buradan hareketle çalışmanın temel araştırma sorusu “entelektüel sermaye ve finansal olmayan örgüt performansı arasında bir ilişki var mıdır?” biçiminde belirlenmiştir. Söz konusu araştırma sorusunu yanıtlamak amacıyla 14 hipotez geliştirilmiş ve adı geçen hipotezler 7 model ile test edilmiştir.

3.3. VERİ TOPLAMA VE ÖLÇME ARACI

Araştırma kapsamında Nick Bontis (1998) tarafından “Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models” isimli çalışma için geliştirilen ölçek esas alınmıştır. Bontis tarafından adı geçen çalışma için geliştirilen anket toplam dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm insan sermayesine ilişkin 20 adet, müşteri sermayesine ilişkin 17 adet ve yapısal sermayeye ilişkin 16 adet ifadeden oluşmaktadır. Toplamda entelektüel sermaye unsurlarına ilişkin 53 soru ankette yer almaktadır. İkinci bölüm ise performansı değerlendirmek amacıyla oluşturulmuş toplam 10 ifadeden oluşmaktadır.

Yerli ve yabancı yazın kapsamında farklı bilimsel disiplinlerde örnekleri bulunan ölçek ülkemizde de Erkuş (2007) tarafından entelektüel sermayenin savunma sanayisindeki varlığı ve örgüt performansına etkisi ile ilgili bir çalışmada adapte edilerek kullanılmıştır. Erkuş, entelektüel sermayeyi üç entelektüel sermaye unsuruyla ve insan sermayesine ilişkin 23 adet, müşteri sermayesine ilişkin 21 adet ve yapısal sermayeye ilişkin 26 adet olmak üzere toplam 70 ifade ile

değerlendirirken örgüt performansı ile ilişkili olarak yine 10 ifade üzerinden konu ile ilgili analizlerde bulunmuştur.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği tercih edilmiştir. Bontis (1998) ve Erkuş (2007) tarafından geliştirilen ölçeklerin turizm sektörüne adapte edilmesi ile hazırlanan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümü otellerin genel özelliklerine, demografik bilgilere ve otel yöneticileri ile ilgili temel özelliklere odaklanmaktadır. Anketin ikinci bölümü entelektüel sermaye ile ilgilidir. Entelektüel sermaye; insan sermayesi ile ilgili 23 adet, müşteri sermayesi ile ilgili 20 adet, yapısal sermaye ile ilgili 24 adet olmak üzere toplam 67 ifade ile değerlendirilmektedir. Anketin üçüncü ve son bölümü ise genel olarak örgüt performansını değerlendirmeye odaklı 10 ifadeden oluşmaktadır.

Ankette 5'li Likert tutum ölçeği kullanılmıştır. Likert tipi ölçekler, bireylerin tutum konusuna yönelik sahip oldukları tutum düzeylerini ortaya çıkaracak biçimde yazılmış denk sayıda olumlu ve olumsuz maddeden oluşmaktadır. Cevaplayıcıların tepkileri, her bir madde için en olumsuzdan en olumluya doğru sıralanan ve eşit aralıklı olduğu var sayılan derecelerden birini işaretlemeleri suretiyle alınır (Nartgün, 2002:7). Araştırmada, entelektüel sermayeye yönelik ifadeler anket içerisinde 1=kesinlikle katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum ve 5=kesinlikle katılıyorum şeklinde sıralanmıştır. Örgüt performansının değerlendirilmesi ile ilgili maddeler ise; 1=en düşük, 2=düşük, 3=orta, 4=yüksek ve 5=çok yüksek şeklinde sıralanmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu çalışmanın en sonunda ayrıca yer almaktadır.

3.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada “alan araştırması” yöntemi kullanılmıştır. Alan araştırması; daha çok var olan eski hipotezlere değil, yeni hipotezler kurulmasına yönelik veriler toplamayı amaçlayan, dolayısıyla parçadan bütüne giden bir yöntem olarak tanımlanmaktadır (Seyidoğlu, 1997:33).

Çalışma kapsamında öncelikle detaylı bir yazın taraması yapılmıştır. Entelektüel sermaye ve örgüt performansına ilişkin yerli ve yabancı yazında yapılmış önceki çalışmalar incelenmiş ve elde edilen ikincil verilerle çalışmanın birinci ve

ikinci bölümü oluşturulmuştur. Daha sonra hazırlanan anket formu ile otel işletmelerinden birincil veriler toplanmış ve elde edilen bu veriler, uygun istatistiki yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir.

Entelektüel sermaye ve örgüt performansı arasındaki ilişkiyi detaylı olarak ifade edebilmek amacıyla bu çalışmada “yapısal eşitlik modeli”nden yararlanılmıştır. Bir istatistiki yöntem olarak yapısal eşitlik modeli, faktör analizi, varyans analizi, regresyon analizi gibi çok değişkenli analiz yöntemlerini etkin olarak içinde barındıran bir modelleme zinciridir (Byrne, 2001:12; Uzun, 2007:113).

İstatistiki analiz teknikleri bağımlı ve bağımsız değişkenlerin tekli ilişkilerini analiz etme konusunda oldukça başarılıdır. Ancak insan davranışlarında tek bir bağımlı ve bağımsız değişken bulunmamaktadır. Sosyal bilimlerle ilgili çalışmalarda, bir bağımlı değişken başka bir bağımlılık ilişkisinde bağımsız değişken olabilmektedir ve bu kapsamda yapısal eşitlik modeli birçok değişken arasındaki ilişkiyi birlikte gösterebilme olanağı sağlayan bir yöntem olarak ön plana çıkmaktadır (Cheng, 2001:650; Avcı, 2008:126).

Araştırma kapsamında, toplanan veriler öncelikle güvenilirlik ve geçerlik analizlerine tabi tutulmuştur. Ölçeklerin güvenilirliğini sınamak için “Cronbach Alfa Katsayısı” kullanılmıştır. Araştırmanın yapısal geçerliliği öncelikli olarak “açıklayıcı faktör analizi” ile ortaya konulduktan sonra verilere “doğrulayıcı faktör analizi” yapılmıştır.

Doğrulayıcı faktör analizi çalışmasının sonucunda, anlamsız yollar ve uyum iyiliği değerlerini olumsuz yönde etkileyen ifadeler çıkarılarak ölçüm modeli kabul edilebilir düzeye getirilmiştir. Çalışmanın güvenilirliği ve geçerliği sağlandıktan sonra, entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisine yönelik geliştirilen modeller yapısal eşitlik modeli yoluyla test edilmiştir. Verilerin analizi SPSS 18.0 (Statistical Package for the Social Sciences) ve LISREL 8.8 (Linear Structural Relations) istatistik paket programları yardımıyla yapılmıştır.

3.5. EVREN VE ÖRNEKLEM

Otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisi temel olarak yönetsel bir bakış açısıyla değerlendirileceği için araştırmanın evrenini Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren 489 adet dört ve beş yıldızlı otel işletmesinin üst düzey yöneticileri oluşturmaktadır. Söz konusu üst düzey yöneticiler terimi; otellerin genel müdürleri, imtiyaz sahipleri, genel koordinatörleri ve işletme müdürlerini kapsamaktadır. Araştırma kapsamında her otel işletmesinden sadece bir yetkili yönetici anket formunu doldurmuştur. Araştırma Akdeniz Bölgesi sınırları içerisinde yer alan Antalya, Mersin, Adana, Hatay, Kahramanmaraş, Isparta, Osmaniye ve Burdur illerinde yürütülmüştür.

Örneklem elde edilmesi sürecinde, tam sayım örnekleme yöntemi ile öncelikli olarak Akdeniz Bölgesinde faaliyet gösteren tüm dört ve beş yıldızlı otel işletmelerine ulaşılması hedeflenmiştir. Bu amaçla adı geçen bölgede yer alan illerin “İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri”ne resmi dilekçe ile başvurulmuştur. Yapılan resmi başvuru neticesinde Adana, Antalya, Burdur, Hatay, Isparta, Kahramanmaraş, Mersin ve Osmaniye illerinde Kültür ve Turizm Bakanlığından Turizm İşletme Belgeli olarak faaliyet gösteren oteller ve tatil köylerinin listesine ulaşılmıştır. Tablo 10 üzerinde Akdeniz Bölgesinde Kültür ve Turizm Bakanlığından Turizm İşletme Belgeli olarak faaliyet gösteren otellerin yıldız düzeyleri ve illere göre dağılımı gösterilmektedir.

Tablo 10: Akdeniz Bölgesinde Faaliyet Gösteren Otel İşletmeleri

İl Adı	Dört Yıldızlı	Beş Yıldızlı	Toplam
Adana	6	3	9
Antalya	159	295	454
Burdur	1	0	1
Hatay	6	1	7
Isparta	2	0	2
Kahramanmaraş	4	0	4
Mersin	9	2	11
Osmaniye	0	1	1
Genel Toplam	187	302	489

Elde edilen listeler neticesinde Akdeniz Bölgesinde araştırmanın strandartlarına uyan toplam 489 otel ve tatil köyünün mevcut olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sadece Akdeniz bölgesi için değil, ülkemiz açısından da turizm sektöründe lider rol oynayan Antalya ili, araştırma evreninde yer alan otel ve tatil köylerinin de yaklaşık % 90'ına ev sahipliği yapmaktadır. Otel sayısında Antalya ilini Mersin ve Adana illeri takip etmektedir.

İl Kültür ve Turizm Müdürlüklerinden otel sayılarına ilişkin gelen cevaplardan sonra oteller ile irtibata geçilmiştir. Toplam 489 adet otel ile yüzyüze, telefon ve mail yolu ile görüşülmüştür. Bu süreçte, çalışmanın amacı ve hedefleri konusunda otel yetkili yöneticilerine bilgi verilmiş ve otel yöneticilerinin araştırmaya katılmaları hususunda teşvik edilmeleri sağlanmıştır. Diğer yandan otel yöneticilerinin araştırmaya katılmaları amacıyla İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri, (KETOB) Kemer Turistik Otelciler Birliği ve (AKTOB) Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği gibi resmi kurumlar ve meslek örgütlerinin de yardımlarına başvurulmuştur.

Anketlerin doldurulmasında ise üç ayrı yöntem uygulanmıştır. Yüzyüze yapılan görüşmelerle anketler otel yöneticilerine sunulmuştur ve anketlerin bu yolla doldurulması sağlanmıştır. Diğer yandan elektronik posta yoluyla anketi doldurmak isteyen otel yöneticilerine ise anket formu word formatında hazırlanmış hali ile gönderilmiştir. Ayrıca teknolojik imkanlardan yararlanma hedefiyle anket online olarakta yöneticilerin ilgisine sunulmuştur.

Araştırma 1 Temmuz 2011 tarihinde başlayıp 1 Mayıs 2012 tarihinde sonuçlandırılmıştır. Söz konusu dönemde Kültür ve Turizm Bakanlığında Turizm İşletme Belgeli olarak Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren tüm otellere ulaşılmıştır. Oteller ile yapılan görüşmelerde toplam 11 otel işletme prensipleri gereği anket kabul etmedikleri için araştırmaya katılmak istemediklerini belirtmişlerdir. 46 otel ise söz konusu dönemlerde hizmet vermedikleri için araştırma kapsamının dışında tutulmuştur. Sonuç olarak anketler 432 otel yöneticisine gönderilmiş ve söz konusu yöneticilerden 239 adet anketten geri dönüş sağlanmıştır.

Anketlerin geri dönüş oranı % 55 olarak gerçekleşmiştir. Geri dönen anket formlarının incelenmesi sırasında 22 adet anketin analize uygun olmadığı sonucuna varılmıştır. Bu nedenle söz konusu anketler analiz dışı bırakılmıştır. Araştırma

analizleri, verimli şekilde doldurulan 217 anket formu ve % 50 geri dönüş oranı üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Örneklemin evreni temsil yeteneği kapsamında değerlendirildiğinde, 217 anket, evreni temsil için yeterli bir örneklem düzeyi olarak kabul edilmiştir. Nicel araştırma yöntemlerinde, Sekaran (2003:294) 440 örneklem için minimum anket sayısının 205 olması gerektiğini ileri sürerken, Ghauri ve Gronhaug (2002:120) söz konusu evren-örneklem büyüklüğü için minimum anket sayısının 200 olması gerektiğini belirtmektedir.

3.6. SINIRLILIKLAR

Yapılan her bilimsel çalışmada olduğu gibi bu çalışma kapsamında da belli başlı bazı sınırlılıklar mevcuttur.

- Para ve zaman sınırı sebebiyle anketler yüzyüze görüşme yöntemi ile uygulanamamış ve araştırma Akdeniz Bölgesi ile sınırlı tutulmuştur.
- Araştırma temel olarak otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisine odaklanmaktadır ve bu konuda elde edilen veriler anketi cevaplayan kişi sayısı ile sınırlıdır.
- Araştırma soruları ankette yer alan entelektüel sermaye ve örgüt performansı maddeleri ile sınırlıdır.
- Örneklem Akdeniz Bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerin üst düzey yöneticileri ile sınırlıdır.
- Elde edilen bulguların farklı bölgelere yada Türkiye çapında genellenmesi söz konusu değildir.

3.7. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisine yönelik olarak bu araştırma kapsamında 14 adet hipotez geliştirilmiştir. Söz konusu hipotezler yedi adet model ile test edilmiştir. H_1 , H_2 ve H_3 entelektüel sermaye ile örgüt performansı arasındaki ilişkiye odaklanmaktadır. Adı geçen hipotezler Bontis (1998) tarafından oluşturulan modelden yola çıkılarak geliştirilmiştir.

H₄, H₅ ve H₆ entelektüel sermaye unsurlarının kendi aralarındaki ilişki düzeylerinin anlamlı olup olmadığının test edilebilmesi amacıyla geliştirilmiştir. Entelektüel sermaye unsurlarının kendi aralarındaki ilişki düzeyleri bilimsel yazında önceden yapılmış çalışmalar ile ayrıca karşılaştırılmıştır. Bontis, Keow ve Richardson (2000), Peng ve diğerleri (2007) ve Erkuş (2007), entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisine yönelik olarak yapılan çalışmalarda entelektüel sermaye unsurlarının kendi aralarındaki ilişki düzeylerinin de incelenmesi gerektiğini öne sürmektedirler.

H₇ ve H₈ tam aracılık etkisinin tespit edilmesi amacıyla geliştirilmiştir. Tam aracılık etkisi, değişkenler arasındaki ilişki düzeyleri ile ilgili bir kavramdır. Bu özelliği ile istatistiki analizlerden korelasyon analizi ile benzerlikler göstermektedir. Hipotezler, Bontis, Keow ve Richardson (2000) tarafından hizmet işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisine yönelik olarak yapılan çalışmadan yola çıkarak geliştirilmiştir.

H₉, H₁₀, H₁₁, H₁₂, H₁₃, ve H₁₄ kısmi aracılık etkisini ifade etmeye yönelik olarak geliştirilmiştir. Sırasıyla tüm entelektüel sermaye unsurlarının örgüt performansı ile ilişkilerinde diğer entelektüel sermaye unsurlarının kısmi aracılık etkisi incelenmiştir. Kısmi aracılık etkisi, var olan ilişkinin şiddetinde başka bir değişken üzerinden analiz yapıldığında artma ya da azalma olup olmadığının belirlenmesi amacıyla kullanılmaktadır. Hipotezlerde, hem tam aracılık etkisi hem de kısmi aracılık etkisi incelenerek olması muhtemel bütün ilişkilerin belirlenmesi hedeflenmiştir. Söz konusu hipotezler şu şekilde oluşturulmuştur:

H₁: İnsan sermayesi ile örgüt performansı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₂: Yapısal sermaye ile örgüt performansı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₃: Müşteri sermayesi ile örgüt performansı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₄: İnsan sermayesi ile müşteri sermayesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₅: İnsan sermayesi ile yapısal sermaye arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₆ Yapısal sermaye ile müşteri sermayesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₇ :İnsan sermayesi ile örgüt performansı arasında yapısal sermayenin tam aracılık etkisi vardır.

H₈: İnsan sermayesi ile örgüt performansı arasında müşteri sermayesinin tam aracılık etkisi vardır.

H₉: İnsan sermayesi ile örgüt performansı arasında müşteri sermayesinin kısmi aracılık etkisi vardır.

H₁₀: İnsan sermayesi ile örgüt performansı arasında yapısal sermayenin kısmi aracılık etkisi vardır.

H₁₁: Müşteri sermayesi ile örgüt performansı arasında insan sermayesinin kısmi aracılık etkisi vardır.

H₁₂ : Müşteri sermayesi ile örgüt performansı arasında yapısal sermayenin kısmi aracılık etkisi vardır.

H₁₃ : Yapısal sermaye ile örgüt performansı arasında müşteri sermayesinin kısmi aracılık etkisi vardır.

H₁₄: Yapısal sermaye ile örgüt performansı arasında insan sermayesinin kısmi aracılık etkisi vardır.

3.8. ÖRNEKLEM GRUBUNUN ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ BULGULAR

Anketlerin geri dönüşleri tamamlandıktan sonra ve gerekli tasniflerin yapılması neticesinde otellere ilişkin elde edilen genel bilgiler Tablo 11’de görülmektedir. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin (analize uygun toplam 217 otel işletmesinin 145 tanesi) %66.9’u beş yıldızlı, %33.1’i ise (72 tanesi) dört yıldızlıdır.

Tablo 11: Araştırmaya Katılan Otellerin Yıldız Düzeyleri

Otelin Yıldız Seviyesi (n=217)	Sayı (N)	Yüzde Değeri (%)
4 Yıldızlı	72	33.1
5 Yıldızlı	145	66.9
Toplam	217	100

Anketi dolduran otel yöneticileri ile ilgili demografik veriler ise Tablo 12' de gösterilmektedir. Araştırmaya katılan yöneticilerin yaklaşık yarısı “Genel Müdür” pozisyonunda çalışırken, anketi dolduran yöneticilerin çok büyük bir çoğunluğu orta yaş grubuna dahildir.

Turizm sektörü, personel devir hızının yüksek olduğu bir iş koludur. Yönetici pozisyonları da bu açıdan sektör ile paralel bir durum sergilemektedir. Yöneticilerin %37.3'ü çalıştıkları otelde 1-5 yıldır çalışmakta ve yöneticilik tecrübesi olarakta aynı seçenek öne çıkmaktadır.

Araştırmaya katılan üst düzey yöneticilerin %73.7'si lisans mezunu iken %13.1'i ise lisansüstü eğitim mezunudur. Tablo 12'de soru başlıkları üzerinde bulunan “n” miktarları farklılık göstermektedir. Bunun sebebi ise sorulara verilen cevap sayılarından kaynaklanmaktadır. Diğer bir ifade ile her “n” söz konusu soruyu cevaplayan otel yöneticisi sayısıdır.

Tablo 12: Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Genel Özellikleri

Yönetici Düzeyi (n=213)	Sayı (N)	Yüzde Değeri (%)
İşletme Sahibi	25	11.8
Genel Müdür	104	48.8
Diğer	84	39.4
Toplam	213	100
Yaş (n=215)		
26-33	38	17.8
34-41	80	37.2
42-49	78	36.2
50 ve Üzeri	19	8.8
Toplam	215	100
Yönetici Tecrübesi (n=209)		
1 Yıldan az	24	11.5
1-5 Yıl	68	32.5
6-10 Yıl	53	25.4
11-15 Yıl	42	20.1
16 ve Üzeri	22	10.5
Toplam	209	100
Çalışma Süresi (n=214)		
1 Yıldan az	36	16.8
1-5 Yıl	80	37.3
6-10 Yıl	57	26.7
11-15 Yıl	23	10.8
16 ve Üzeri	18	8.4
Toplam	214	100
Eğitim Düzeyi (n=213)		
İlköğretim	4	1.9
Ortaöğretim	24	11.3
Lisans	157	73.7
Lisansüstü	28	13.1
Toplam	213	100

3.9. GÜVENİRLİK ANALİZLERİ

Güvenirlilik, belirli bir evrene veya örnekleme uygulanmış bir test ya da ölçme aracından elde edilmiş ölçümlerin tutarlılığı veya tekrarlanabilirliğidir (Bademci, 2011:175). Güvenirlilik analizi ise, bir ölçeğin ölçtüğü özellikleri ne derece duyarlılıkla ölçtüğü, yani ölçme sonuçlarının hatalardan ne kadar arınmış olduğunu ifade eden bir kavramdır (Kan, 2006:102). Güvenirlilik analizi yoluyla her hangi bir konuda örnekleme oluşturan birimler üzerinden veri toplamak amacı ile geliştirilen ölçme aracını oluşturan ifadelerin kendi aralarında tutarlılık gösterip göstermediğini test etmek mümkün olmaktadır (Ural ve Kılıç, 2006:286).

Güvenirlilik analizlerinde güvenirliliğin sınanması için en sık kullanılan yöntem Cronbach alfa katsayısıdır. Cronbach alfa katsayısı ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır ve bir ölçekteki (x) sorunun varyansları toplamının genel varyansa oranlanması ile elde edilir (Kayış, 2005:405). Güvenirlilik kat sayısı rakamsal açıdan 0 ile 1 arasında değer alır ve bu değer 1'e yaklaştıkça ölçülen verilerin güvenirlilik düzeyi artar (Ural ve Kılıç, 2006:286).

Herhangi bir konuda hazırlanmış bir ölçeğin sonuçları değerlendirilirken güvenirlilik durumu; $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değil, $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçek düşük düzeyde güvenilir, $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek güvenilir, $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir kabul edilir (Akgül ve Çevik, 2003:428). Yine pek çok araştırmacıya göre Cronbach Alfa Katsayısının 0,70 olması çalışmanın güvenilir olarak kabul edilmesi için yeterlidir (Nunnaly, 1978:245). Cronbach Alfa Katsayısı, istatistik temelleri tutarlı ve tüm sorular dikkate alınarak hesaplandığından genel güvenirlilik yapısını diğer katsayı oranlarına göre en iyi yansıtan yöntem olma özelliğini taşımaktadır (Özdamar, 1997:492; Avcı, 2008:134).

Araştırma kapsamında entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini ölçen anketin iç tutarlılığını tespit edebilmek amacıyla öncelikle entelektüel sermaye unsurlarına, sonrasında örgüt performansına ve en son olarakta bir bütün olarak entelektüel sermaye maddelerine güvenirlilik analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgular neticesinde araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin cronbach alfa katsayıları ve p değerleri Tablo 13'de gösterilmektedir.

Tablo 13: Güvenirlik Analizi Tablosu

Ölçek	Cronbach Alfa Değeri	Sig. Değeri
İnsan Sermayesi	,921	,001
Müşteri Sermayesi	,934	,001
Yapısal Sermaye	,962	,001
Örgüt Performansı	,927	,001
E. S. Genel Güvenirlik	,973	,001

Yapılan güvenirlik analizi neticesinde entelektüel sermaye unsurlarından; insan sermayesinin Cronbach alfa değeri ,921 bulunmuştur ($p<0,001$). Müşteri sermayesinin Cronbach alfa değeri ,934 ($p<0,001$), yapısal sermayenin Cronbach alfa değeri ise ,962 ($p<0,001$) olarak bulgulanmıştır. Örgüt performansının genel güvenirligi ise ,927 ($p<0,001$) düzeyinde bulduktan sonra, en son olarak entelektüel sermayenin genel güvenirlik değeri ölçülmüş ve Cronbach alfa değeri ,973 ($p<0,001$) olarak bulgulanmıştır.

Elde edilen rakamlar neticesinde, bilimsel araştırma yöntemleri yazınına göre ölçeklerin oldukça güvenilir sınırlar içerisinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlar, çalışmanın sonraki kısımlarında analizlere devam edilmesinde ve söz konusu araştırma verilerinin kullanılmasında güvenirlik sorunu olmadığına işaret etmektedir.

3.10. GEÇERLİK ANALİZLERİ

Geçerlik, ölçmek istenen şeyin ölçülebilmiş olma derecesi, ölçülmek istenenin başka ifadelerle karıştırılmadan ölçülebilmesidir (Karasar, 1986:158). Farklı bir tanımlama ile geçerlik, belirli bir evrene veya örnekleme uygulanmış bir test ya da ölçme aracından elde edilmiş ölçümlerden yapılmış belirli yorumların ve kullanımların uygunluğu ve yeterliliği şeklinde tanımlanabilir (Bademci, 2011:175). Yani geçerlik, bir ölçme aracının ölçmeyi amaçladığı özelliği, başka herhangi bir özelliklerle karıştırmadan, başka özelliklerden arınık, doğru olarak ölçebilme derecesidir (İşman, 2011:34).

Bilimsel analizlerde ölçme araçlarının güvenirligi yanında geçerli olması da son derece önemlidir. Araştırılmak istenen konunun sahip olduğu özellikler, araştırma yapılacak alan ve araştırma yapılan bilim dalının iç yapısı gibi niteliklere

göre farklı geçerlik türleri mevcuttur. Bu araştırmada sosyal bilimler alanında en çok tercih edilen geçerlik türlerinden biri olan yapı geçerliği kullanılmıştır.

Yapı geçerliği, ölçek performansını ölçmede kullanılacak yapının tanımlanması, tanımlanmış yapının altında yatan teoriden ölçek performansı ile ilgili sınanabilir hipotezler çıkarılması ve çıkarılan hipotezleri sınamak için deneysel ve istatistiki çalışmalar yapılmasını içeren bir süreçtir (Ercan ve Kan, 2004:215). Yapı geçerliği, ölçme aracının ölçtüğünü iddia ettiği teorik yapıyı ölçtüğünün ispatlanmasıdır (Avcı, 2008:136). Yani yapı geçerliği, ölçmeye dayanak olan kuramların geçerliliği sorunu olarak tanımlanamaktadır. Yapı geçerliği, önceden kabul edilen olası neden-sonuç ilişkilerinin test edilmesidir (Balcı, 2005:105).

Çalışmada kullanılan entelektüel sermaye ve örgüt performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen ölçek daha önceki çalışmalarla (Bontis, 1998) ve (Erkuş, 2007) geçerliliğini ve güvenilirliğini kanıtlamıştır. Ancak hem sektörel farklılıklar hem de kültürlerarası değişimler sebebiyle karşılaşılabilecek olası olumsuzluklara karşılık yapısal geçerliği test etmek amacıyla elde edilen bulgulara açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır.

3.10.1. Açıklayıcı Faktör Analizi

Faktör analizi, ortak faktör adı verilen yeni kavramları ortaya çıkarma ya da maddelerin faktör yük değerlerini kullanarak kavramların işlevsel tanımlarını elde etme sürecidir (Büyüköztürk, 2006:123). Faktör analizi, gözlemlenen çok sayıdaki değişken içerisinden gruplandırılmış temel değişkenler ya da faktörler tanımlayarak değişken sayısını azaltmak amacı ile yapılır. Tanımlanan her bir faktör, değişkenler arasındaki ilişkinin ölçülmesi sonucu aynı özelliği ölçen birbiri ile ilişkili değişken setinden oluşur (Ural ve Kılıç, 2006:281).

Faktör analizinde dört temel aşama söz konudur. Bunlar; veri setinin faktör analizi için uygunluğunun değerlendirilmesi, faktörlerin elde edilmesi, faktörlerin rotasyonu ve faktörlerin isimlendirilmesidir. Faktör analizinin ilk aşaması olan veri setinin faktör analizi için uygunluğu ise üç farklı yöntemle; analizde kullanılan tüm değişkenler için korelasyon matrisi oluşturulması, Bartlett testi yada (KMO) Kaiser-Meyer-Olkin testi kullanılarak yapılır (Kalaycı, 2005:321).

Bu çalışmada açıklayıcı faktör analizleri Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği ölçütü ile sınanmıştır. Analizlerin doğru sonuçlar verebilmesi için KMO oranının 0.5'in üzerinde olması gerekir. Oran ne kadar yüksek olursa veri seti faktör analizi yapmak için o kadar iyidir denilebilir. KMO değerleri ve değerlere ilişkin yorumlar aşağıdaki tabloya göre yapılır (Sharma, 1996:116; Kalaycı, 2005:322).

Tablo 14: KMO Oranlarının Kabul Edilebilirlik Düzeyleri

Keiser-Meyer-Olkin Değeri	Değerlendirme Sonucu
0.90 ve üzeri	Mükemmel
0.80	Çok iyi
0.70	İyi
0.60	Orta
0.50	Zayıf
0.50'nin altı	Kabul Edilemez

Tablo 14'de görüldüğü gibi bir veri setine açıklayıcı faktör analizi yapabilmek için veri setinden elde edilen bulguların KMO değerinin minimum 0.50 olması gerekir. Daha aşağıda gerçekleşen rakamların kabul edilmesi mümkün değildir. Bu bağlamda, araştırma kapsamında öncelikle araştırma modelini oluşturan insan sermayesi, yapısal sermaye, müşteri sermayesi ve örgüt performansına yönelik KMO analizleri yapılmış ve elde edilen bulguların olumlu olması neticesinde adı geçen unsurlar ayrı ayrı açıklayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur.

3.10.1.1. İnsan Sermayesi Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi

Yapılan öncelikli analiz neticesinde Bartlett Testi sonucu 2317,809 ve p anlamlılık değeri 0,001 olarak gerçekleşmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem değeri 0,890'dır. Test sonucu elde edilen değerler verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Faktör analizi sonuçlarına göre insan sermayesi 4 alt faktörden ve toplam 20 ifadeden oluşmaktadır. 1, 5 ve 15 numaralı ifadelerin faktör yükü .50'nin altında kaldığı için söz konusu ifadeler analizden çıkarılmıştır. Analiz dışı bırakılan ifadeler şunlardır: "işgörenlerimiz yeterli iş tecrübesine sahiptir", "işgörenlerimiz yetenekli ve yaratıcıdır" ve "işgörenlerin lisansüstü eğitimi olmaları işe olan katkıları artırmaktadır".

Faktör analizinde açıklanan varyansın % 63,542'si birbirinden bağımsız 4 faktörle açıklanmıştır. Faktör yapısını belirlemek ve anlamlı yorumlanabilir faktörler elde etmek amacı ile temel bileşenler analizi ve varimaks rotasyonu teknikleri kullanılmış, özdeğeri 1'den büyük olan ve faktör yükü 0,50'nin üzerinde olan veriler dikkate alınmıştır. İnsan sermayesine yönelik açıklayıcı faktör analizi Tablo 15'de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 15 incelendiğinde, insan sermayesinin 4 faktör altında toplandığı görülmektedir. Faktör analizi sonucu oluşan ilk faktör yöneticilerin özellikleri ve işgörenleri yönlendirebilme kabiliyeti olarak öne çıkmış ve “Yöneticiler” olarak adlandırılmıştır. Birinci faktörün öz değeri 43,989'dur ve açıklanan varyans oranı % 23,458 'dir. Faktörün ortalama değeri 4,1268 olarak bulgulanmıştır. Yöneticiler değişkeninin parça güvenilirliği ,899 dur ve $p < ,001$ düzeyinde anlamlıdır.

İkinci faktör “tecrübeler” olarak adlandırılmıştır. Faktörün varyans açıklama oranı % 18,421'dir. Tecrübeler faktörünün özdeğeri 7,509 olarak gerçekleşmiştir. Ortalama değeri 3,8174 olan faktörün parça güvenilirliği ,846 anlamlılık düzeyi ise $p < ,001$ olarak bulunmuştur.

Faktör analizi sonucu oluşan üçüncü faktör “yetenekler” olarak adlandırılmıştır. Bu faktörün özdeğeri 6,613 ve açıklanan varyans oranı % 14,017 olarak gerçekleşmiştir. Üçüncü faktörün ortalama değeri 3,9098, parça güvenilirliği ,801 ve anlamlılık düzeyi ise $p < ,001$ 'dir.

İnsan sermayesine yönelik yapılan faktör analizi neticesinde oluşan dördüncü ve son faktör “nitelikler” olarak adlandırılmıştır. Adı geçen faktörün öz değeri 5,431 ve açıklanan varyans oranı % 7,647 olarak bulgulanmıştır. Faktörün ortalama değeri 3,9063 olarak oluşmuştur. Son faktörün parça güvenilirliği diğer başlıklara kıyasla düşük ancak kabul edilebilir sınırlarda olan ,504 bulunmuştur, faktörün anlamlılık düzeyi ise $p < ,001$ 'dir.

İnsan sermayesi ile ilişkili bilimsel yazın değerlendirildiğinde; Edvinsson ve Sullivan (1996) tarafından bilgi, tecrübe ve yetenekler olarak tanımlanan insan sermayesi faktörlerinin analizler neticesinde tabloda kendilerine yer bulunduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca Edvinsson ve Malone (1997) insan sermayesi faktörlerini tanımlarken, işletmede çalışanların ayrı bir önemi olduğundan bahsetmişlerdir. Buna paralel olarak faktör analizi sonucu oluşan “çalışanlar” başlığı

da bilimsel yazında önceden ifade edilmiş insan sermayesi faktörleri ile örtüşmektedir.

Tablo 15: İnsan Sermayesi Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi

	Faktör Yüğü	Özdeğer	Varyans Açıklama %	Ortalama	F	α	p
1.FAKTÖR (Yöneticiler)		43,989	23,458	4,1268	15,026	,899	,001
Otelimizde yöneticilerin liderlik ile ilgili yetenek ve becerilerinin geliştirilmesi desteklenmektedir	,801						
Otelimizde bireyler arası ilişkiler iyi düzeydedir	,744						
Yöneticiler işgörenleri kurumsal amaçlara doğru yönlendirmekte başarılıdır	,727						
İşgörenlerin otele bağlılığı yüksektir	,614						
İşgörenlerin yeteneklerinin geliştirilmesine destek oluruz	,596						
İşgörenlerin yetenek ve yaratıcılıklarının geliştirilmesi sürekli desteklenmektedir	,584						
İşgörenleri takım çalışması konusunda destekleriz	,580						
İşgörenler otelimizde çalışmaktan memnundurlar	,573						
2.FAKTÖR (Tecrübeler)		7,509	18,421	3,8174	26,644	,846	,001
Performans değerlendirme sistemi sürekli güncellenir	,857						
Otelimizde performans değerlendirme sistemi vardır	,851						
İşgören başına düşen eğitim harcamamız düzenli olarak artış göstermektedir	,612						
İşgören memnuniyeti İK politikalarımız arasındadır	,604						
İşgörelere motive edici sosyal imkanlar sağlarız	,562						
3.FAKTÖR (Yetenekler)		6,613	14,017	3,9098	26,071	,801	,001
İşgörenlerimiz takım çalışması konusunda bilinçlidirler	,700						
İşgörenler işlerinde başarılı olmak için uygun riskleri alırlar	,698						
İşgörenler bilgiyi paylaşmak konusunda isteklidirler	,651						
İşgörenlerimiz her zaman üstün performans gösterirler	,643						
4.FAKTÖR (Nitelikler)		5,431	7,647	3,9063	55,653	,504	,001
Nitelikli işgörenlerin işten ayrılması otelimizi etkiler	,833						
Tecrübeli işgörenlerin iş performansı yüksektir	,551						
İşgörenin mezun olduğu okul tercih sebebimizdir	,525						

Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği: .890 - Bartlett küresellik testi: 2317,809 Sig. p<0.001;

Ölçeğin tamamı için Alpha: .921 Açıklanan toplam varyans: % 63,542

Cevap Kategorileri: (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle katılıyorum

3.10.1.2. Müşteri Sermayesi Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi

Müşteri sermayesi değişkenine uygulanan analiz sonucunda Bartlett Testi 1812,511 ve p anlamlılık değeri 0,001 olarak bulunmuştur. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem değeri ,921'dir. Test sonucu elde edilen değerler verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Müşteri sermayesi değişkeni 2 boyuttan ve toplam 15 ifadeden oluşmuştur.

5, 10, 11, 12 ve 15 numaralı ifadelerin faktör yükü .50'nin altında kaldığı için söz konusu ifadeler analizden çıkarılmıştır. Analiz dışı bırakılan ifadeler şunlardır: “otelimizde bir çok işgören pazar hedeflerini bilmektedir” “müşteriler ile uzun yıllara dayanan bir ilişkimiz vardır” “müşterilerimiz rakiplerimize göre bize daha bağlıdır” “müşteri profilimiz yurtdışı müşterilerden oluşur” ve “yurtdışı tedarikçiler ile ilişkilerimiz sürekli gelişmektedir”.

Müşteri sermayesi değişkenine yönelik faktör analizi sonucu açıklanan varyans oranı % 63,068 olarak bulunmuştur. Söz konusu oran birbirinden bağımsız 2 faktörle açıklanabilmektedir. Müşteri sermayesi değişkenine ilişkin açıklayıcı faktör analizi Tablo 16 da görülmektedir.

Yapılan açıklayıcı faktör analizi neticesinde müşteri sermayesi iki faktör ile açıklanmaktadır. Otelin sunduğu hizmetlerin ön plana çıkması ve tanınması kısaca “marka” faktörü olarak adlandırılmıştır. Marka değişkenine yönelik öz değer 53,738 ve açıklanan varyans oranı % 35,985 olarak bulunmuştur. Faktörün ortalama değeri 4,3375 olarak gerçekleşmiştir. Marka değişkeninin parça güvenilirliği ,920 dir ve p <,001 düzeyinde anlamlıdır.

Müşteri sermayesi değişkenine ilişkin açıklayıcı faktör analizinin ikinci faktörü “müşteri memnuniyeti” olarak adlandırılmıştır. Müşteri memnuniyetinin öz değeri 9,330 açıklanan varyans oranı % 27,083 olarak bulunmuştur. Faktörün ortalama değeri 4,5164 olarak gerçekleşirken maddenin alpha değeri ,882 ve anlamlılık düzeyi p <,001'dir. Açıklayıcı faktör analizi sonucu iki başlık altında toplanan müşteri sermayesi faktörleri, Carrol ve Tansey (2000) ve Steward (2003) tarafından yapılmış önceki çalışmalarda ifade edilen müşteri sermayesi faktörlerini doğrulamaktadır.

Tablo 16: Müşteri Sermayesi Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi

	Faktör Yüğü	Özdeğer	Varyans Açıklama %	Ortalama	F	α	p
1.FAKTÖR (Marka)		53,738	35,985	4,3375	14,463	,920	,001
Marka olmak en önemli kurumsal amaçlarımızdandır	,808						
Kurumumuza ait hizmetler pazarda marka olarak tanınır	,766						
Otelimiz sektörde tanınan ve bilinen bir işletmedir	,743						
Otelimiz sosyal sorumluluk projelerini desteklemektedir	,713						
Otelimiz faaliyetlerinde kendini topluma ve çalışanlarına karşı sorumlu hissetmektedir	,706						
Sektörde tedarikçiler ile iyi ilişkileri olan kurumların başında gelmekteyiz	,643						
Pazarda bilinen bir firma olmamız bize avantaj sağlar	,596						
Pazar payımız düzenli olarak artmaktadır.	,581						
Otel bütün faaliyetlerinde pazar hedeflerini gerçekleştirmeye çalışır	,513						
2.FAKTÖR (Müşteri Memnuniyeti)		9,330	27,083	4,5164	25,962	,882	,001
Müşteri ilişkilerinde önceliğimiz müşteri memnuniyetidir	,834						
Müşterilerimizin sorunlarına hemen reaksiyon gösteririz	,816						
Müşteri istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için onlarla sürekli işbirliği yaparız	,717						
Müşteriler genellikle otelimizden memnundur	,664						
Müşterilerimiz ile sürekli iletişim halindeyiz	,566						
İşgörenler müşteri profilimizi genellikle bilmektedir	,532						

Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği: .921 - Bartlett küresellik testi:1812,511 Sig. p<0.001;

Ölçeğin tamamı için Alfa: .934 Açıklanan toplam varyans: %63,068

Cevap Kategorileri: (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle katılıyorum

3.10.1.3. Yapısal Sermaye Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi

Yapısal sermaye değişkenine yönelik açıklacı faktör analizi sonucunda Bartlett Testi sonucu 3370,442 ve p anlamlılık değeri 0,001 olarak gerçekleşmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem değeri 0,936'dır. Test sonucu elde edilen değerler verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Yapısal sermaye değişkeni 3 boyuttan ve toplam 24 ifadeden oluşmuştur. Faktör analizi sonucu açıklanan varyans oranı % 67,089 olarak bulgulanmıştır. Yapısal sermaye değişkeni birbirinden bağımsız 3 faktörle açıklanabilmektedir. % 67,089 açıklama oranı da faktör analizi açısından kabul edilebilir bir açıklama düzeyidir.

Yapısal sermaye değişkenine yönelik açıklayıcı faktör analizi neticesinde “Otelin iç yapısı” başlığı kendi içerisindeki sistem ve işleyişleriyle en öne çıkan yapısal sermaye faktörüdür. Söz konusu faktörün öz değeri 55,749 ve açıklanan varyans oranı % 38,287 olarak bulunmuştur. Faktörün ortalama değeri 4,0960 olarak gerçekleşmiştir. Otel iç yapısı değişkeninin parça güvenilirliği ,964 dir ve $p <,001$ düzeyinde anlamlıdır.

“Kurumsal yapı” olarak adlandırılan faktör 5,992 öz değeri ve % 15,818 varyans açıklama oranına sahiptir. Adı geçen maddenin ortalama değeri 3,8320, parça güvenilirliği ,776 anlamlılık düzeyi ise $p <,001$ ’dir.

Yapısal sermaye değişkenine ilişkin alt faktörlerin sonuncusu ise “gelir düzeyi” olarak adlandırılmıştır. Gelir düzeyi faktörünün öz değeri 5,347 ve açıklanan varyans oranı % 12,983 olarak bulgulanmıştır. Ortalama 3,5313 olarak değeri maddenin parça güvenilirliği ,714 anlamlılık düzeyi ise $p <,001$ ’dir.

Yapısal sermaye değişkenine yönelik yapılan açıklayıcı faktör analizi sonuçları oluşan faktör başlıkları, bilimsel yazın ile karşılaştırılmıştır. Sonuç olarak elde edilen sonuçlar, hem Edvinsson ve Malone (1997) tarafından yapılan çalışma hem de Ortiz (2006) tarafından yapılan çalışmada ifade edilen yapısal sermaye alt faktörleri ile örtüşmektedir. Yapısal sermaye değişkenine yönelik yapılmış açıklayıcı faktör analizi Tablo 17’ de yer almaktadır.

Tablo 17: Yapısal Sermaye Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi

	Faktör Yüğü	Özdeğer	Varyans Açıklama %	Ortalama	F	α	p
1.FAKTÖR (Otel iç yapısı)		55,749	38,287	4,0960	23,155	,964	,001
Kalite güvence sistemleri çalışanlarımızın performansını arttırmaktadır	,829						
Yeni ürün ve hizmet geliştirmeyi destekleriz	,758						
Otelimizde olumlu bir iş atmosferi vardır	,731						
Otelde işgörenler ve yöneticiler arasında paylaşım ve işbirliğine yönelik bir ilişki vardır	,715						
Kurum kültürümüz destekleyici ve teşvik edicidir	,714						
Otelimizin süreçleri ve sistemleri yaratıcılığı destekler	,702						
Bilişim altyapımız kurum içi iletişimi kolaylaştırır	,700						
İşgörenlerce benimsenen misyon ve vizyonumuz vardır	,690						
Sektördeki rakiplerimize göre yeni hizmetler geliştiririz	,688						
Kurumumuz proje yönetim kabiliyetlerini sürekli iyileştirmekte ve geliştirmektedir	,686						
Kurumsal süreç ve sistemler sürekli yenilenmektedir	,685						
Otelimizde katılımcı bir yönetim anlayışı vardır	,682						
Otelimizde bilgi paylaşımı ile ilgili sistemler vardır	,680						
Rakiplerimiz karşısında otelimize üstünlük sağlayacak bazı temel yeteneklerimiz vardır	,676						
Kalite güvence sistemleri rekabet üstünlüğü sağlar	,675						
Otelimizde bilişim altyapısına sürekli yatırım yapılır	,650						
Otelimizde AR-GE harcamaları düzenli olarak artar	,611						
Otel çalışanları her türlü bilgiye rahatça ulaşabilir	,533						
2.FAKTÖR (Kurumsal Yapı)		5,992	15,818	3,8320	13,497	,776	,001
Otelde bürokratik olmayan bir yapı mevcuttur	,753						
Kurumumuzda bireyler birbirinden öğrenir	,743						
İşgörenlerin kurumsal hedeflere yönelik bireysel katkı ve çabaları desteklenir	,639						
Teknolojik gelişmeler hızlıca otel bünyesine katılır	,578						
3.FAKTÖR (Gelir Düzeyi)		5,347	12,983	3,5313	44,462	,714	,001
Gelirler karşısında maliyetler azalmaktadır	,818						
Çalışan başına gelir oranımız düzenli artmaktadır	,744						

Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği: ,936 - Bartlett küresellik testi:3370,442 Sig. p<0.001;

Ölçeğin tamamı için Alfa: ,962 Açıklanan toplam varyans: %67,089

Cevap Kategorileri: (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle katılıyorum

3.10.1.4. Örgüt Performansı Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi

Yapılan faktör analizi sonucunda Bartlett Testi sonucu 1.353,417 ve p anlamlılık değeri 0,001 olarak gerçekleşmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem değeri 0,888'dir. Test sonucu elde edilen değerler verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Örgüt performansı 2 boyuttan ve toplam 10 ifadeden oluşmaktadır. Faktör analizinde açıklanan varyans oranı % 71,531'dir. Bu açıklama oranı da faktör analizi açısından oldukça kabul edilebilir bir açıklama düzeyidir.

Tablo 18: Örgüt Performansı Değişkenine Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi

	Faktör Yüğü	Özdeğer	Varyans Açıklama %	Ortalama	F	α	p
1.FAKTÖR (Örgütsel Başarı)		60,979	40,096	4,1151	17,664	,908	,001
Otelin geleceğe yönelik çalışmaları-yenilikçi olması	,894						
Rekabet karşısındaki etkinlik	,830						
Yeni ürün ve hizmet geliştirmede başarı oranı	,814						
Otelinizin genel performansı ve başarısı	,749						
Kurumsal imaj	,614						
Pazar liderliği	,583						
2.FAKTÖR (Karlılık)		10,552	31,434	4,0754	3,514	,869	,015
Karlılık	,877						
Karlılıkta Büyüme	,844						
Satışlardaki Büyüme	,721						
Toplam varlıklarda büyüme	,633						

Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği: .888 - Bartlett küresellik testi:1353,417 Sig. p<0.001;

Ölçeğin tamamı için Alfa: .927 Açıklanan toplam varyans: %71,531

Cevap Kategorileri: (1) En düşük, (2) Düşük, (3) Orta (4) Yüksek, (5) En yüksek

Açıklayıcı faktör analizi neticesinde örgüt performansı iki faktör altında toplanmıştır. "örgütsel başarı" kendi içerisinde altı alt maddeden oluşmuştur ve otelin sektör içerisindeki özelliklerine odaklanmaktadır. Örgütsel başarı faktörüne yönelik öz değer 60,979 ve açıklanan varyans oranı % 40,096 olarak bulunmuştur. Faktörün ortalama değeri ise 4,1151 olarak bulgulanmıştır. Değişkenin parça güvenilirliği ,908 dir ve p değeri <,001 düzeyinde anlamlıdır.

Örgüt performansı ile ilişkin faktör analizinde ikinci ve son faktör “Karlılık” olarak adlandırılmıştır. Söz konusu faktörün öz değeri 10,552 ve açıklanan varyans oranı ise % 31,434 olarak bulgulanmıştır. Faktörün ortalama değeri 4,0754 iken faktörün parça güvenilirliği ,869 anlamlılık düzeyi ise $p < ,015$ olarak gerçekleşmiştir.

3.10.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Ölçüm Modeli

Araştırmacının belirli bir hipotezi sınamak yerine, ölçme aracıyla ölçülen faktörlerin doğası hakkında bir bilgi edinmeye çalıştığı inceleme türleri açıklayıcı faktör analizi olarak adlandırılır. Ancak, araştırmacı kuramı doğrultusunda geliştirdiği bir hipotezi test etmek istiyor ise kullanılması gereken analiz türü doğrulayıcı faktör analizidir (Baydur ve Eser, 2006:115).

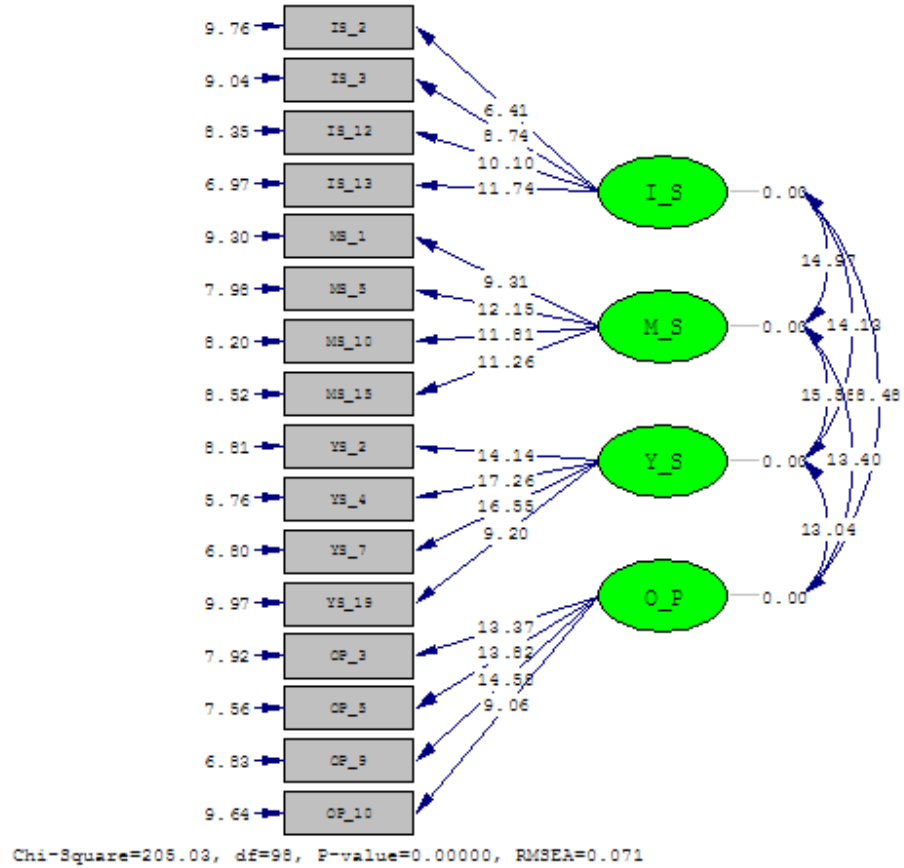
Doğrulayıcı faktör analizinin amacı, örneklenen verinin yeniden üretilebilmesi için, hipotez testi yapılan faktör modelin yeterliliğini istatistiksel olarak test etmektir (Yemenici, 2012:9). Doğrulayıcı faktör analizi kullanılarak genel faktörlerle ilişkili unsurlar yada hangi gözlemlenmiş değişkenlerin hangi faktörlerce etkilendiği bulunabilir. Ayrıca, hangi gözlemlenmiş değişkenin hangi tekil faktörce etkilendiği yada hangi faktörlerin birbiriyle ilişkili olduğu da doğrulayıcı faktör analizi yoluyla tespit edilebilir (Nokelainen, 1999:22).

Yapısal eşitlik modeli kapsamında yapılan doğrulayıcı faktör analizi çalışmalarının klasik faktör analizi çalışmalarından ayrıldığı nokta, ölçekteki maddelerden hangilerinin, hangi örtük değişkenin ögesi olacağını araştırmacı tarafından belirlenmesidir. Böylece her bir maddenin ilişkilendirilen değişkene ait faktör yükleri ayrı olarak hesaplanırken diğer değişkenlere olan faktör yükleri hesaplanma dışı tutulabilmektedir (Avcı, 2008:149).

Doğrulayıcı faktör analizinde örtük değişkenden gözlenebilen değişkene çizilen ok, örtük değişkenin gözlenebilen değişkeni yordadığını ifade etmektedir. Doğrulayıcı faktör analizi yapılırken, şemalardaki tek yönlü okların her biri “yol” anlamına gelmektedir ve analiz sonuçlarına göre “her yolun katsayısının anlamlı olup olmadığına” bakılmaktadır. Ölçme modelindeki diğer bir unsur da hata unsurudur ve şemanın solunda yer almaktadır. Hata unsuru her bir gözlenen değişkende örtük değişken tarafından açıklanamayan varyansı ifade etmektedir (Şimşek, 2007:7). Şekil

8’de araştırma kapsamında ölçme modeline ilişkin yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarını göstermektedir.

Şekil 8: Ölçme Modeline İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi



Şekil 8’de görüldüğü üzere insan sermayesi (IS), müşteri sermayesi (MS), yapısal sermaye (YS) ve örgüt performansı (OP) değişkenlerinin her biri dörder ifade ile açıklanmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi kapsamında her bir örtük değişkenden gözlenen değişkenlere yol çizilmiştir. Söz konusu şemadaki tek yönlü oklar, yani örtük değişkenden gözlenen değişkene doğru giden oklar, tek yönlü doğrusal ilişkileri göstermektedir. Bu nedenle bu oklar, her bir maddenin kendi örtük değişkeninin ne kadar iyi bir temsilcisi olduğuna ilişkin bilgiyi vermektedir. Diğer yandan daha önce ifade edildiği gibi, maddelerin soluna denk gelen sayılar ise açıklanamayan varyansı ya da hatayı ifade eden ögelere aittir.

Yapısal Eşitlik Modeline başlamadan önce, örtük değişkenlerle bu örtük değişkenlerin ilgili olduğu gözlenen değişkenler arasındaki yapıyı değerlendiren ölçüm modeli oluşturulur (Cengiz, 2009:162). Analizlerde birinci aşama olarak ölçüm modeli test edilir, modelde yer alan yapılara ait ölçümlerin ilgili yapıları doğru ölçüp ölçmediğine bakılır (Huchting ve diğerleri, 2008; aktaran Dursun ve Kocagöz, 2010:3). Ölçüm modeli, standardize değerleri, standart hataları, t değerlerini ve açıklanan varyans gibi rakamları kapsayan bir modeldir. Doğrulayıcı faktör analizi için ölçüm modelinde standardize değerlerin 1'in üzerinde olmaması, t değerinin de en az 1,96 olması gerekmektedir (Uzun, 2007:146).

Tablo 19'da ölçme modeli içerisinde yer alan değerler gösterilmektedir. Yapılan analizler sonucu elde edilen verilere göre belirtilen ifadeler kabul edilir limitler içerisinde yer almaktadır. Bu da modelin doğru kurulduğu anlamına gelmektedir.

Tablo 19: Ölçme Modeli İçerisinde Yer Alan Değerler

Örtük ve Gözlenen Değişkenler	Standardize Değerler	Standart Hatalar	t Değerleri	R ²	İfade No
İnsan Sermayesi (IS)					
Tecrübeli işgörenlerin iş performansı yüksektir	0,46	0,79	6,41	0,21	2
İşgören başına düşen eğitim harcamamız düzenli olarak artış göstermektedir	0,60	0,64	8,74	0,36	3
Otelimizde performans değerlendirme sistemi vardır	0,67	0,55	10,10	0,45	12
İşgörenlerimiz her zaman üstün performans gösterirler	0,76	0,42	11,74	0,58	13
Müşteri Sermayesi (MS)					
Müşteriler genellikle otelimizden memnundur	0,61	0,62	9,31	0,38	1
Otelimizde bir çok işgören pazar hedeflerini bilmektedir	0,75	0,43	12,15	0,57	5
Müşteriler ile uzun yıllara dayanan bir ilişkimiz vardır	0,74	0,46	11,81	0,54	10
Kurumumuza ait hizmetler pazarda marka olarak tanınır	0,71	0,49	11,26	0,51	15
Yapısal Sermaye (YS)					
Sektördeki rakiplerimize göre yeni hizmetler geliştiririz	0,81	0,34	14,14	0,66	2
Kalite güvence sistemleri çalışanlarımızın performansını artırmaktadır	0,92	0,16	17,26	0,84	4
İşgönerlerce benimsenen misyon ve vizyonumuz vardır	0,90	0,20	16,55	0,80	7
Gelirler karşısında maliyetler azalmaktadır	0,59	0,65	9,20	0,35	19
Örgüt Performansı (OP)					
Karlılıkta Büyüme	0,79	0,37	13,37	0,63	3
Kurumsal İmaj	0,81	0,34	13,87	0,66	5
Rekabet karşısındaki etkinlik	0,84	0,29	14,42	0,71	9
Otelinizin genel performansı ve başarısı	0,59	0,65	9,06	0,35	10

Ölçme modelinde tüm parametre değerlerinin anlamlı olması modelin doğru ya da kabul edilebilir bir model olarak kabul edilebilmesi için tek başına yeterli değildir. Ölçme modelinin bir bütün olarak kabul edilebilmesi için uyum iyiliği istatistiklerinin de belirlenen standartlar içerisinde olması gerekmektedir (Şimşek, 2007:7). Uyum iyiliği istatistikleri, her bir modelin bir bütün olarak data tarafından kabul edilebilir bir düzeyde desteklenip desteklenmediğine ilişkin yargıya ulaşmamıza olanak tanıyan değerlerdir (YEM, 2012). Doğrulayıcı faktör

analizlerinde kullanılan başlıca uyum iyiliği istatistikleri şunlardır (Kelloway, 1998:27; Haslamam, 2005:54; Uzun, 2007:188; Avcı, 2008:153):

- Goodness-of-Fit Index (GFI): İyi uyum indeksi, gözlenen varyansların tam farklarının toplamının oranına dayanmaktadır. GFI, 0 ve 1 arasında bir değer alabilmektedir. 0.85 minimum kabul edilebilir düzeyken, 0.9'u geçen değerler verinin iyi bir uyum sağladığına işaret etmektedir.

- Adjusted Goodness-of-Fit Index (AGFI): Düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi GFI'yi modeldeki serbestlik derecelerine göre uyarlamaktadır. AGFI da aynı şekilde 0 ve 1 arasında değişiklik göstermektedir ve 0.80 üzeri değerler geçerli bir uyum iyiliğini gösterirken 0.9' dan daha yüksek değerler iyi bir uyum göstergesi olarak kabul edilmektedir.

- Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) : Örnekleme gözlenen değişkenler arasındaki kovaryansla modelde önerilen parametreler arasındaki farkın, diğer bir deyişle hatanın derecesi temelinde geliştirilmiş olan mutlak uyum indeksidir. GFI ve AGFI' nin tersine "0" a yakın değerler vermesi beklenir. .05' e eşit ya da daha küçük olan değerler mükemmel, .08 ve altındaki değerler de model karmaşıklığı dikkate alınarak kabul edilen değerler olarak görülebilir.

- Normed Fit Index (NFI): Normlaştırılmış uyum indeksidir. 0 ile 1 arasında değer almakta ve 0.90'nın üzerindeki değerler iyi bir uyumu göstermektedir. Normlaştırılmış uyum indeksi temel bağımsız model üzerindeki yüzdesel uyum gelişimidir.

- Non-Normed Fit Index (NNFI): Normlaştırılmamış uyum indeksidir. NFI ile aynı mantıkta çalışmakta ancak normlaştırılmış uyum indeksini modeldeki serbestlik derecesi sayısına uyarlamaktadır. NFI gibi 0 ve 1 arasında değer almaktadır. Yüksek NNFI daha iyi uyum sağlayan bir modeli ifade etmektedir ve 0.90 değeri üzerindeki değerler iyi uyum değerini vermektedir.

- Incremental Fit Index (IFI): Artan uyum indeksleridir. Ölçekleme faktörünü oluşturmaktadır ve 0 ile 1 arasında değer almaktadır. Yüksek değerler iyi bir uyum oranını işaret etmektedir.

- Comparative Fit Index (CFI): Karşılaştırmalı uyum indeksidir. Merkezi olmayan ki-kare dağılımını temel almaktadır. 0 ile 1 arasında değer almakta ve 0.90'nın üzerindeki değerler iyi bir uyumu işaret etmektedir.

- Parsimony Normed Fit Index (PNFI): Katı uyum indeksidir. Uyumun ve serbestlik derecesinin fayda-maliyet değişimi ile ilgilenmektedir.
- Relative Fit Index (RFI): Göreceli uyum iyiliği indeksidir. Uyumun göreceli olarak iyi olması ile alakalı bir orandır 0 ile 1 arası değişen değerler alır. Uyum iyiliği açısından RFI değerinin 0.90'dan yüksek bir değer alması beklenir.

Tablo 20: Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum İyiliği İndeksleri	Uyum İyiliği Değerleri	Standart Değerler
RMSEA- Root Mean Square Error of Approx.	0.07	< .08 ya da .10
NFI- Normed Fit Endeks	0.95	> .90
NNFI- Non-normed Fit Index	0.97	> .90
PNFI- Parsimony Normed Fit Index	0.78	> .50
CFI- Comparative Fit Index	0.97	> .90
IFI- Incremental Fit Index	0.97	> .90
RFI- Relative Fit Index	0.94	> .90
GFI- Goodness of Fit Index	0.89	> .85
AGFI- Adjusted Goodness of Fit Index	0.85	> .80

Doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen uyum-iyiliği indeksleri incelendiğinde, araştırma kapsamında toplanan verilerin önerilen modele uygun olduğu görülmüştür. Ancak, bilimsel yazında GFI ve AGFI değerlerinin kabul edilebilirlik düzeyleri hakkında farklı yaklaşımlar mevcuttur. Sümer (2000) mutlak uyum indekslerinden GFI ve AGFI değerlerinin 0.95 ve üzeri olmasının çok iyi uyumu, 0.90-0.95 arası olmasının tatminkar düzeyde uyumu gösterdiğini belirtirken, Anderson ve Gerbing (1984); Cole (1987) Marsh, Balla ve McDonald, (1988) ise GFI değerinin 0.85 ve AGFI değerinin 0.80'in üzerinde olduğu durumların uyum için kabul edilebilir olduğunu belirtmektedirler (Olpa ve Çakmak, 2009:156). Söz konusu maddeler iyi uyum düzeyi ile ilgilidir ve bulgular bilimsel yazında belirtilen iyi uyum değerleri içerisindedir. Diğer yandan iyi uyum değerleri dışında kalan, standardize değerleri 1'in üzerinde olan ve t değeri 1.96 dan küçük ifadeler analiz dışı bırakılmıştır. Söz konusu ifadelerden insan sermayesi ile ilgili olanlar Tablo 21'de görülmektedir.

Tablo 21: Doğrulayıcı Faktör Analizi Dışı Bırakılan İnsan Sermayesi İfadeleri

Değişken	Atılan İfade	İfade No
İnsan Sermayesi	İşgörenlerimiz yeterli iş tecrübesine sahiptir	1
İnsan Sermayesi	İşgörenlerin yeteneklerinin geliştirilmesine destek oluruz	4
İnsan Sermayesi	İşgörenlerin lisansüstü eğitilmiş olmaları işe olan katkıları artırılmaktadır	5
İnsan Sermayesi	İşgörenin mezun olduğu okul tercih sebebidir	6
İnsan Sermayesi	Nitelikli işgörenlerin işten ayrılması otelimizi etkiler	7
İnsan Sermayesi	İşgörenlerin otele bağlılığı yüksektir	8
İnsan Sermayesi	İşgörelere motive edici sosyal imkanlar sağlarız	9
İnsan Sermayesi	İşgörenler otelimizde çalışmaktan memnundurlar	10
İnsan Sermayesi	İşgören memnuniyeti İK politikalarımız arasındadır	11
İnsan Sermayesi	Performans değerlendirme sistemi sürekli güncellenir	14
İnsan Sermayesi	İşgörenlerimiz yetenekli ve yaratıcıdır	15
İnsan Sermayesi	İşgörenlerin yetenek ve yaratıcılıklarının geliştirilmesi sürekli desteklenmektedir	16
İnsan Sermayesi	Yöneticiler işgörenleri kurumsal amaçlara doğru yönlendirmekte başarılıdır	17
İnsan Sermayesi	Otelimizde yöneticilerin liderlik ile ilgili yetenek ve becerilerinin geliştirilmesi desteklenmektedir	18
İnsan Sermayesi	Otelimizde bireyler arası ilişkiler iyi düzeydedir	19
İnsan Sermayesi	İşgörenler bilgiyi paylaşmak konusunda isteklidirler	20
İnsan Sermayesi	İşgörenlerimiz takım çalışması konusunda bilinçlidirler	21
İnsan Sermayesi	İşgörenleri takım çalışması konusunda destekleriz	22
İnsan Sermayesi	İşgörenler işlerinde başarılı olmak için uygun riskleri alırlar	23

İnsan sermayesi değişkenine ait iyi uyum değerleri dışında kalan, standardize değerleri 1'in üzerinde ve t değeri 1.96 dan küçük toplam 19 ifade bulunmaktadır. Söz konusu ifadeler analiz dışı bırakılmıştır. İnsan sermayesi ile ilgili 2, 3, 12 ve 13 numaralı ifadeler sergiledikleri iyi uyum değerleri ile doğrulayıcı faktör analizinde kullanılmıştır.

Müşteri sermayesi değişkenine yönelik doğrulayıcı faktör analizi sırasında iyi uyum değerleri dışında kalan, standardize değerleri 1'in üzerinde gerçekleşen ve t değeri 1.96 dan küçük ifadeler Tablo 22'de detaylı olarak görülmektedir.

Tablo 22: Doğrulayıcı Faktör Analizi Dışı Bırakılan Müşteri Sermayesi İfadeleri

Değişken	Atılan İfade	İfade No
Müşteri Sermayesi	Müşteri ilişkilerinde önceliğimiz müşteri memnuniyetidir	2
Müşteri Sermayesi	Otel bütün faaliyetlerinde pazar hedeflerini gerçekleştirmeye çalışır	3
Müşteri Sermayesi	Pazar payımız düzenli olarak artmaktadır	4
Müşteri Sermayesi	İşgörenler müşteri profilimizi genellikle bilmektedir	6
Müşteri Sermayesi	Müşterilerimiz ile sürekli iletişim halindeyiz	7
Müşteri Sermayesi	Müşterilerimizin sorunlarına hemen reaksiyon gösteririz	8
Müşteri Sermayesi	Müşteri istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için onlarla sürekli işbirliği yaparız	9
Müşteri Sermayesi	Müşterilerimiz rakiplerimize göre bize daha bağlıdır	11
Müşteri Sermayesi	Müşteri profilimiz yurt dışı müşterilerden oluşur	12
Müşteri Sermayesi	Pazarda bilinen bir firma olmamız bize avantaj sağlar	13
Müşteri Sermayesi	Sektörde tedarikçiler ile iyi ilişkileri olan kurumların başında gelmekteyiz	14
Müşteri Sermayesi	Kurumumuza ait hizmetler pazarda marka olarak tanınır	16
Müşteri Sermayesi	Marka olmak en önemli kurumsal amaçlarımızdandır	17
Müşteri Sermayesi	Otelimiz sektörde tanınan ve bilinen bir işletmedir	18
Müşteri Sermayesi	Otelimiz faaliyetlerinde kendini topluma ve çalışanlarına karşı sorumlu hissetmektedir	19
Müşteri Sermayesi	Otelimiz sosyal sorumluluk projelerini desteklemektedir	20

Müşteri sermayesi değişkenine ait iyi uyum değerleri dışında kalan, standardize değerleri 1'in üzerinde ve t değeri 1.96 dan küçük toplam 16 ifade bulunmaktadır. Söz konusu ifadeler analiz dışı bırakılmıştır. Müşteri sermayesi ile ilgili 1, 5, 10 ve 15 numaralı ifadeler sergiledikleri iyi uyum değerleri ile doğrulayıcı faktör analizinde kullanılmıştır.

Yapısal sermaye değişkenine yönelik doğrulayıcı faktör analizi sırasında iyi uyum değerleri dışında kalan, standardize değerleri 1'in üzerinde gerçekleşen ve t değeri 1.96 dan küçük ifadeler Tablo 23'de detaylı olarak görülmektedir.

Tablo 23: Doğrulayıcı Faktör Analizi Dışı Bırakılan Yapısal Sermaye İfadeleri

Değişken	Atılan İfade	İfade No
Yapısal Sermaye	Otelimizde AR-GE harcamaları düzenli olarak artar	1
Yapısal Sermaye	Yeni ürün ve hizmet geliştirmeyi destekleriz	3
Yapısal Sermaye	Kalite güvence sistemleri rekabet üstünlüğü sağlar	5
Yapısal Sermaye	Otelimizde bilişim altyapısına sürekli yatırım yapılır	6
Yapısal Sermaye	Otelimizde olumlu bir iş atmosferi vardır	8
Yapısal Sermaye	Kurum kültürümüz destekleyici ve teşvik edicidir	9
Yapısal Sermaye	Otelimizde bilgi paylaşımı ile ilgili sistemler vardır	10
Yapısal Sermaye	Otel çalışanları her türlü bilgiye rahatça ulaşabilir	11
Yapısal Sermaye	Otelimizin süreçleri ve sistemleri yaratıcılığı destekler	12
Yapısal Sermaye	Kurumsal süreç ve sistemler sürekli yenilenmektedir	13
Yapısal Sermaye	Kurumumuz proje yönetim kabiliyetlerini sürekli iyileştirmekte ve geliştirmektedir	14
Yapısal Sermaye	Otelde işgörenler ve yöneticiler arasında paylaşım ve işbirliğine yönelik bir ilişki vardır	15
Yapısal Sermaye	Otelimizde katılımcı bir yönetim anlayışı vardır	16
Yapısal Sermaye	Bilişim altyapımız kurum içi iletişimi kolaylaştırır	17
Yapısal Sermaye	Çalışan başına gelir oranımız düzenli artmaktadır	18
Yapısal Sermaye	Teknolojik gelişmeler hızlıca otel bünyesine katılır	19
Yapısal Sermaye	Otelde bürokratik olmayan bir yapı mevcuttur	21
Yapısal Sermaye	Kurumumuzda bireyler birbirinden öğrenir	22
Yapısal Sermaye	İşgörenlerin kurumsal hedeflere yönelik bireysel katkı ve çabaları desteklenir	23
Yapısal Sermaye	Rakiplerimiz karşısında otelimize üstünlük sağlayacak bazı temel yeteneklerimiz vardır	24

Yapısal sermaye değişkenine ait iyi uyum değerleri dışında kalan, standardize değerleri 1'in üzerinde ve t değeri 1.96 dan küçük toplam 20 ifade bulunmaktadır. Söz konusu ifadeler analiz dışı bırakılmıştır. Yapısal sermayesi ile ilgili 2, 4, 7 ve 19 numaralı ifadeler sergiledikleri iyi uyum değerleri ile doğrulayıcı faktör analizinde kullanılmıştır. Son olarak, örgüt performansı değişkenine yönelik doğrulayıcı faktör analizi sırasında iyi uyum değerleri dışında kalan, standardize değerleri 1'in üzerinde

gerçekleşen ve t değeri 1.96 dan küçük ifadeler Tablo 24’de detaylı olarak görülmektedir.

Tablo 24: Doğrulayıcı Faktör Analizi Dışı Bırakılan Örgüt Performansı İfadeleri

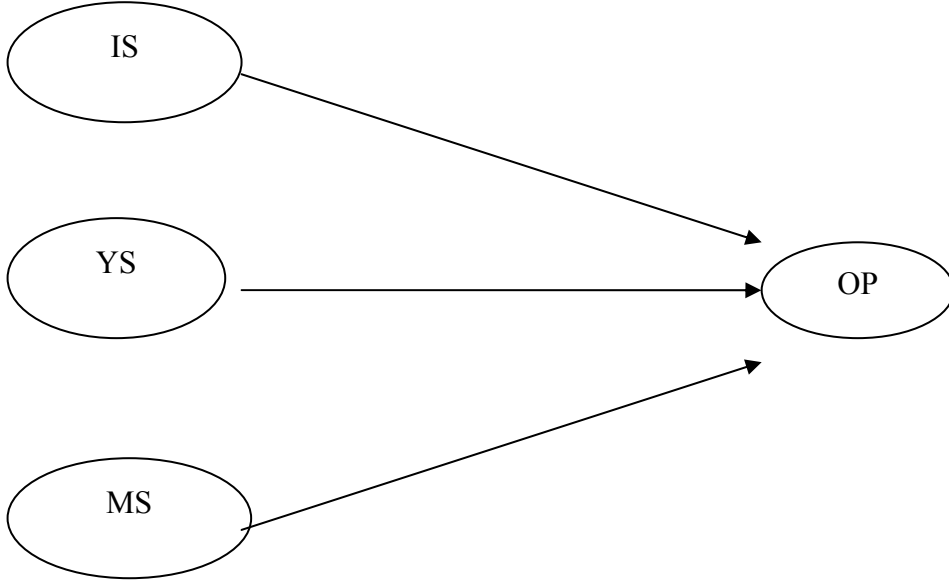
Değişken	Atılan İfade	İfade No
Örgüt Performansı	Pazar liderliği	1
Örgüt Performansı	Karlılık	2
Örgüt Performansı	Satışlardaki Büyüme	4
Örgüt Performansı	Toplam varlıklarda büyüme	6
Örgüt Performansı	Yeni ürün ve hizmet geliştirmede başarı oranı	7
Örgüt Performansı	Otelin geleceğe yönelik çalışmaları-yenilikçi olması	8

Örgüt performansı değişkenine ait iyi uyum değerleri dışında kalan, standardize değerleri 1’in üzerinde ve t değeri 1.96 dan küçük toplam 6 ifade bulunmaktadır. Söz konusu ifadeler analiz dışı bırakılmıştır. Örgüt performansı ile ilgili 3, 5, 9 ve 10 numaralı ifadeler sergiledikleri iyi uyum değerleri ile doğrulayıcı faktör analizinde kullanılmıştır. Analizler sonucu elde edilen uyum iyiliği sonuçları ve analiz dışı bırakılan ifadeler, ölçme modelinin doğrulandığını ve yapısal modelin test edilme sürecine geçilebileceğini göstermektedir.

3.11. YAPISAL EŞİTLİK MODELİ İLE HİPOTEZ TESTLERİ

Çalışmanın önceki bölümlerinde yapılan güvenilirlik ve geçerlik analizlerinin istatistiki olarak anlamlı sonuçlanmasından sonra çalışmanın bu bölümünde, daha önceden oluşturulan hipotezler, yapısal eşitlik modeli kullanılarak test edilmiştir. Bunun için öncelikle modelin bağımlı değişkeni olan örgüt performansı (OP) değişkeni ile entelektüel sermayeyi oluşturan unsurlar olan tüm bağımsız değişkenler yani, insan sermayesi (IS), yapısal sermaye (YS) ve müşteri sermayesi (MS) arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Yani, örgüt performansı (OP) ile entelektüel sermaye ilişkisi entelektüel sermayeyi oluşturan unsurlar (IS, YS, MS) yardımıyla test edilmiştir.

Şekil 9: Model I Önerisi



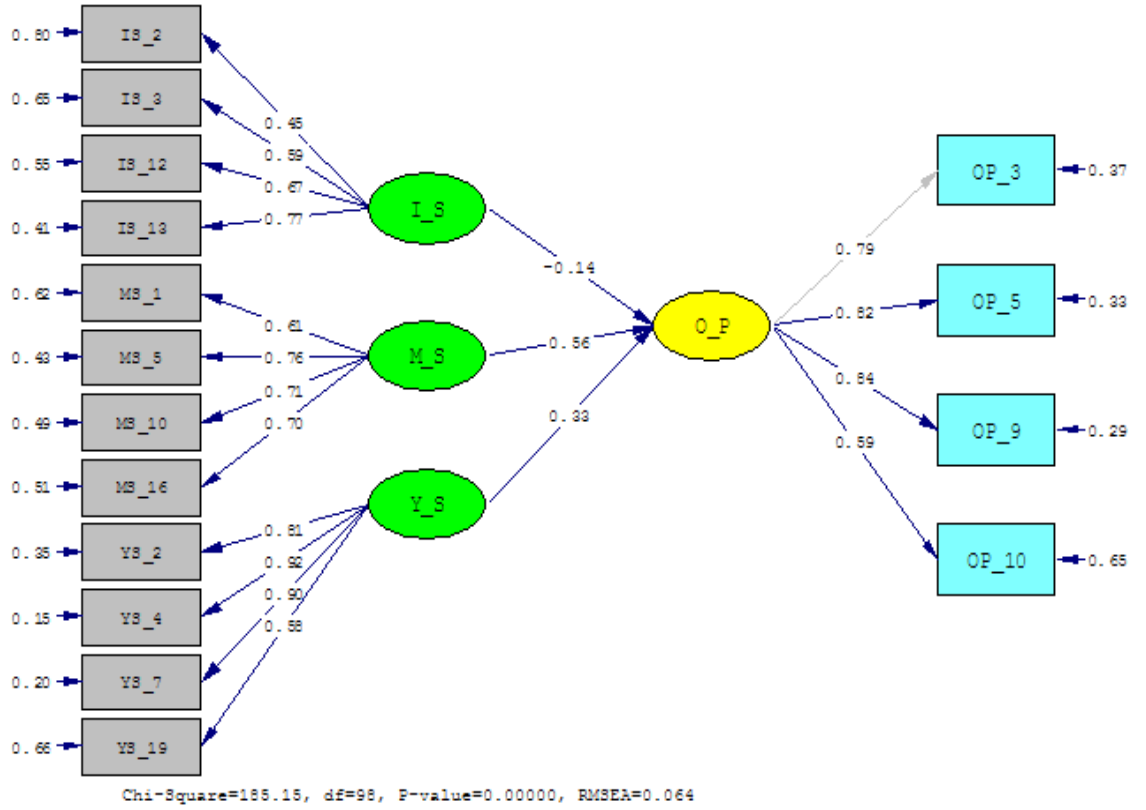
Entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisinin değerlendirilmesi amacıyla oluşturulan model I şekil 9'da görülmektedir. Model I kapsamında sınanacak hipotezler ise şunlardır:

H₁: İnsan sermayesi ile örgüt performansı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₂: Yapısal sermaye ile örgüt performansı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₃: Müşteri sermayesi ile örgüt performansı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Şekil 10: Model I Standardize Çözüm Değerleri



Model-I LISREL 8.8 programıyla test edilmiş aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir. Bu testte ki-kare 185.15 ve df değeri (serbestlik derecesi) 98 olarak bulgulanmıştır. Ki kare / serbestlik derecesi oranında 3 sınır değer olarak kabul edilmektedir. Bu oranın 2 den düşük olması ise iyi uyuma işaret etmektedir (Güvenç, 2010:65). Modelimizde bu oranların söz konusu değerler içerisinde olduğu (1.88) görülmektedir.

Modelin test edilmesi neticesinde, diyagramda müşteri sermayesi (MS) ile örgüt performansı (OP) arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki (0.56) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yapısal sermaye (YS) ve örgüt performansı (OP) arasındaki ilişki incelendiğinde yine pozitif yönlü ve anlamlı (0.33) bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak insan sermayesi (IS) ile örgüt performansı (OP) arasında anlamlı fakat negatif bir ilişki (-0.14) bulgulanmıştır. Söz konusu durumun sebebi olarak (IS) maddelerinin iş performansına odaklandığı ve adı geçen bu maddelere yöneticilerin yaklaşımlarının negatif düzeylerde gerçekleşmesinin sebep olduğu ileriye sürülebilir.

Bontis (1998), entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini benzer model ile ölçmüştür. Söz konusu çalışma ile Model I sonucu elde edilen bulgular istatistiki açıdan birbirlerini desteklemektedirler. Bontis, entelektüel sermaye unsurlarından müşteri sermayesinin örgüt performansı ile en yüksek derecede ilişkisi olduğunu bulgulamıştır. Yapısal sermayenin örgüt performansı ile anlamlı ancak daha düşük bir ilişkisi vardır. Çalışmada, entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesinin örgüt performansına etkisinin ise çok düşük düzeylerde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak, sektörler arası farklılıklar ve uygulamanın yapıldığı iş kollarının kendine has özellikleri sebebiyle farklı sonuçlara ulaşmak da mümkündür.

Goh (2005), bankacılık sektöründe entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini araştırdığı çalışmada; entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesinin örgüt performansı ile istatistiki açıdan en yüksek düzeyde anlamlı ilişkileri olduğu sonucuna ulaşmıştır. Erkuş (2007), savunma sanayisine yönelik yaptığı çalışmada, entelektüel sermaye unsurları ile finansal olmayan örgüt performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmış ancak müşteri sermayesinin anlamlılık düzeyinin çok düşük olduğunu ileriye sürmüştür.

Bu çalışmada, entelektüel sermaye unsurları ile örgüt performansı ilişkisi değerlendirildiğinde istatistiki açıdan en yüksek anlamlılık düzeyinin müşteri sermayesi maddelerinde ortaya çıktığı görülmüştür. Söz konusu sonuç modelin kaynağını oluşturan çalışma Bontis (1998) ile örtüşmektedir. Sonuç olarak H₁ reddedilirken, H₂ ve H₃ kabul edilmiştir. Model I'e ilişkin uyum iyiliği indeksleri Tablo 25 üzerinde görülmektedir.

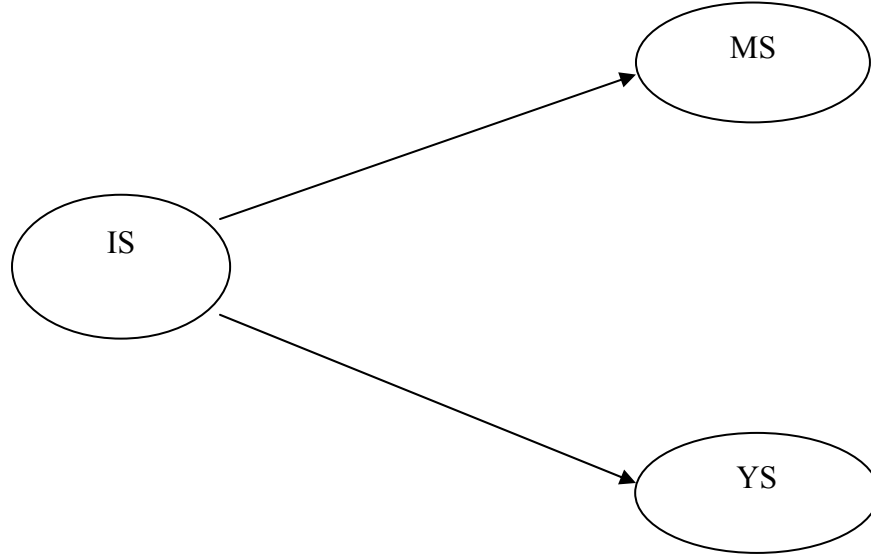
Tablo 25: Model I Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum İyiliği İndeksleri	Uyum İyiliği Değerleri	Standart Değerler
RMSEA- Root Mean Square Error of Approx.	0.06	< .08 ya da .10
NFI- Normed Fit Endeks	0.95	> .90
NNFI- Non-normed Fit Index	0.97	> .90
“PNFI- Parsimony Normed Fit Index	0.78	> .50
CFI- Comparative Fit Index	0.98	> .90
IFI- Incremental Fit Index	0.98	> .90
RFI- Relative Fit Index	0.94	> .90
GFI- Goodness of Fit Index	0.90	> .85
AGFI- Adjusted Goodness of Fit Index	0.87	> .80

Uyum iyiliği indeksleri incelendiğinde tüm uyum iyiliği indekslerinin belirlenen standartların içerisinde olduğu görülmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde uyum iyiliği indekslerinin model açısından olumlu göstergeler sergilediği görülmüştür. Model doğru oluşturulmuş ve hipotezler ile test edilmiştir.

Entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkilerine yönelik geliştirilen modeller ve hipotezler çerçevesinde ikinci aşamada entelektüel sermaye unsurlarının (IS, YS, MS) birbirleri ile ilişkileri de test edilmiştir. İnsan sermayesinin müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ile ilişkisini ortaya koymak amacıyla Şekil 11’de yer alan Model II önerilmiştir.

Şekil 11: Model II Önerisi

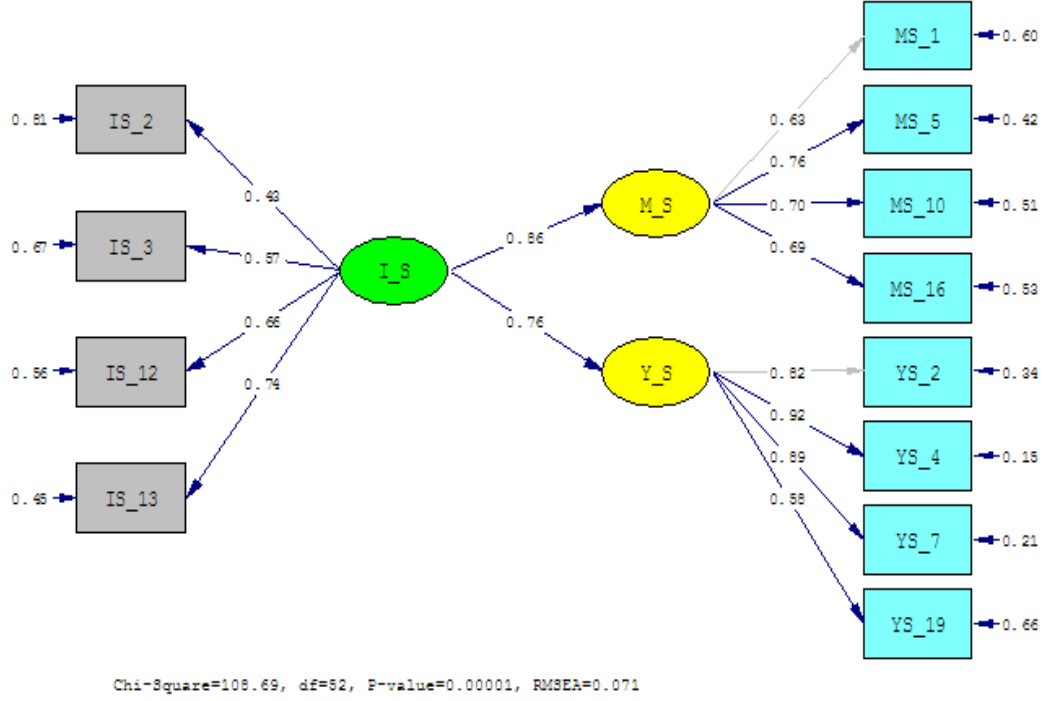


Şekil 11’de görüldüğü üzere Model II’de entelektüel sermaye unsurlarının kendi aralarında ne derecede anlamlı ilişkileri olduğu sorusuna cevap aranmaktadır. İnsan sermayesi (IS) ile müşteri sermayesi (MS) arasındaki ilişki ve insan sermayesi (IS) ile yapısal sermaye (YS) arasındaki ilişkinin anlamlı olup olmadığı geliştirilen hipotezler ile araştırılmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde söz konusu durum ile ilgili olarak geliştirilen hipotezler şunlardır:

H₄: İnsan sermayesi ile müşteri sermayesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₅: İnsan sermayesi ile yapısal sermaye arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Şekil 12: Model II Standardize Çözüm Değerleri



LISREL 8.8 programıyla test edilen Model II sonucu elde edilen sonuçlar şunlardır. Testte ki-kare 108.169 ve df değeri 52 olarak bulgulanmıştır. Ki kare / serbestlik derecesi (2.08) olarak gerçekleşmiştir. Modelin test edilmesi neticesinde, diyagramda insan sermayesi (IS) ile müşteri sermayesi (MS) arasında pozitif yönlü ve anlamlı (0.86) bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer yandan insan sermayesi (IS) ile yapısal sermaye (YS) arasında da pozitif yönlü ve anlamlı (0.76) bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bilimsel yazın incelendiğinde; Bontis ve diğerleri (2000) tarafından hizmet işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisinin araştırıldığı çalışma ile benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

Bontis ve arkadaşları (2000) entelektüel sermaye unsurlarının kendi aralarındaki ilişki düzeylerini ölçmüş ve insan sermayesi (IS) ile müşteri sermayesi (MS) arasında istatistiki açıdan anlamlı ve yüksek düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Yine insan sermayesi (IS) ile yapısal sermaye (YS) arasında da pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Ancak ilişkinin düzeyi daha düşüktür. Model II yukarıda açıklamaları yapılan çalışma ile benzer sonuçlar sergilemektedir.

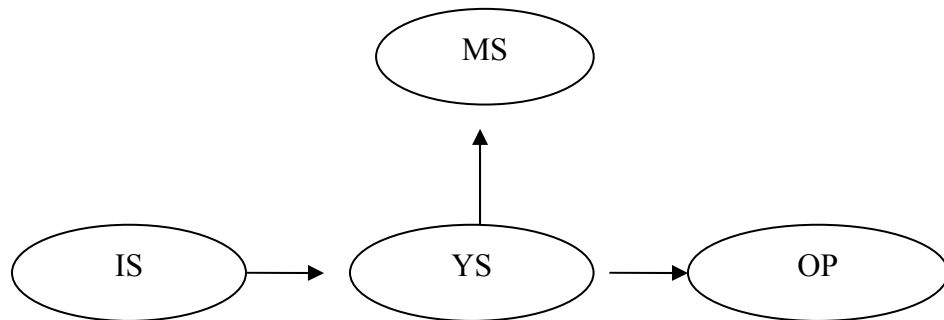
Entelektüel sermaye unsurlarının kendi aralarında istatistiki açıdan anlamlı ilişkilerinin var olduğu sonucuna ulaşılması sebebiyle H₄ ve H₅ kabul edilmiştir. Test edilen hipoteze ilişkin uyum iyiliği indeksleri ise Tablo 26 üzerinde detaylı olarak görülmektedir.

Tablo 26: Model II Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum İyiliği İndeksleri	Uyum İyiliği Değerleri	Standart Değerler
RMSEA- Root Mean Square Error of Approx.	0.07	< .08 ya da .10
NFI- Normed Fit Endeks	0.96	> .90
NNFI- Non-normed Fit Index	0.97	> .90
PNFI- Parsimony Normed Fit Index	0.75	> .50
CFI- Comparative Fit Index	0.98	> .90
IFI- Incremental Fit Index	0.98	> .90
RFI- Relative Fit Index	0.95	> .90
GFI- Goodness of Fit Index	0.92	> .85
AGFI- Adjusted Goodness of Fit Index	0.88	> .80

Entelektüel sermaye unsurlarının kendi aralarındaki ilişkilerin bir kısmının incelendiği Model II ye göre entelektüel sermaye unsurları arasında istatistiki açıdan anlamlı ilişkiler mevcuttur. Bu yüzden geriye kalan entelektüel sermaye unsurları arası ilişkilerinin de incelenmesi gerekmektedir. Diğer yandan, İnsan sermayesi (IS) ve örgüt performansı (OP) arasındaki ilişkinin negatif yönlü çıkması neticesinde aralarındaki ilişkinin anlamlı fakat negatif yönlü olduğu Model I’de belirlenmişti. Bu kapsamda, insan sermayesi ile örgüt performansı arasındaki ilişkide yapısal sermayenin tam aracılık etkisi ile yaratacağı değişimi ortaya koymak amacıyla Model III önerilmiştir. Ayrıca Model III’de yapısal sermaye ve müşteri sermayesi arasındaki ilişki de incelenmiştir.

Şekil 13: Model III Önerisi

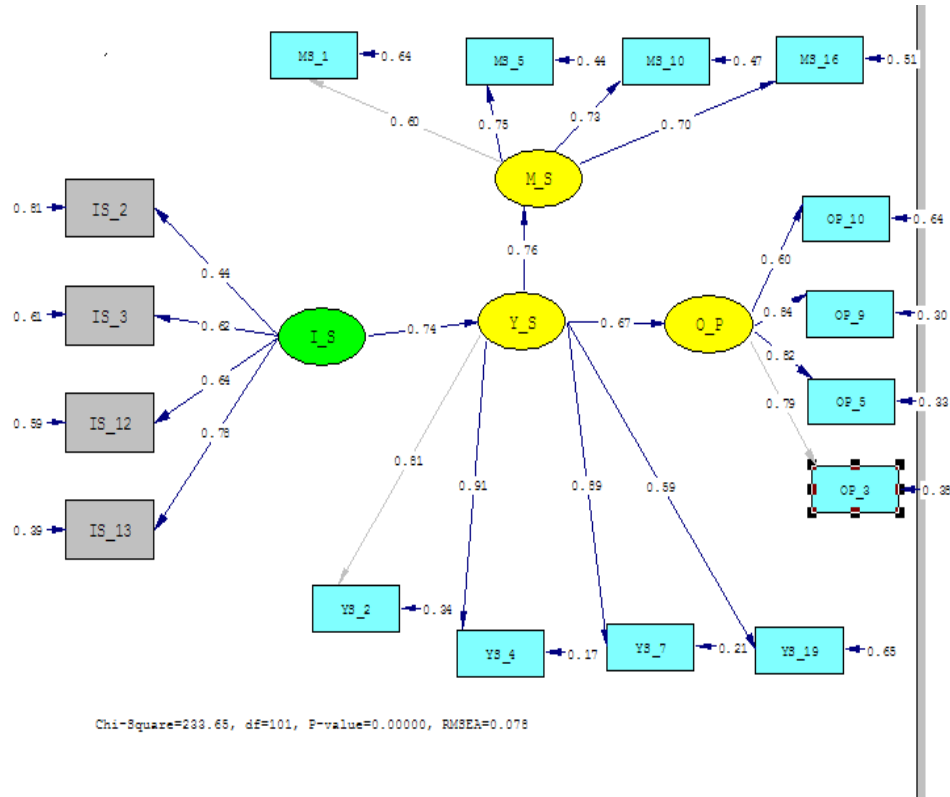


Model III, bağımlı değişken (örgüt performansı) ile istatistiki düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişkisi olan bir bağımsız değişkenin (yapısal sermaye) tam aracılık etkisinin, bağımlı ve bağımsız değişkenler arası istatistiki açıdan anlamlı fakat negatif bir ilişkiyi (insan sermayesi ve örgüt performansı ilişkisi) negatiften pozitive çevirip çevirmeyeceği düşüncesi ile hazırlanmıştır. Bu durumda insan sermayesi (IS) ile örgüt performansı (OP) arasında yapısal sermayenin (YS) tam aracılık etkisi olduğu öngörülmektedir. Diğer yandan yapısal sermaye (YS) ile müşteri sermayesi (MS) arasında da anlamlı bir ilişki olması beklenmektedir. Mevcut öngörüler neticesinde oluşturulan hipotezler aşağıda görülmektedir.

H₆ Yapısal sermaye ile müşteri sermayesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₇ İnsan sermayesi ile örgüt performansı arasında yapısal sermayenin tam aracılık etkisi vardır.

Şekil 14: Model III Standardize Çözüm Değerleri



Model-III LISREL 8.8 programıyla test edilmiş ve aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir. Bu testte ki-kare 233.65 ve df değeri 101 olarak bulgulanmıştır. Ki kare / serbestlik derecesinin (2.31) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Söz konusu rakam istatistiki açıdan kabul edilebilir sınırlardadır ancak rakamın 2'den düşük olması uyum iyiliği açısından tercih edilen bir düzeydir.

Modelin test edilmesi neticesinde, diyagramda insan sermayesi (IS) ile yapısal sermaye (YS) arasında Model II üzerinde de daha önce görüldüğü üzere anlamlı (0.76) bir ilişki vardır. Model I içerisinde yapısal sermaye (YS) örgüt performansı (OP) ilişkisi anlamlı (0.33) ancak düşük bir düzeydeyken, yapısal sermayenin (YS) insan sermayesi (IS) ve örgüt performansı (OP) arasında tam aracılık etkisinin sınındığı Model III içerisinde yapısal sermayenin (YS) örgüt performansı (OP) ile ilişkisi (0.67) düzeyine yükselmiştir. Diğer yandan entelektüel sermaye unsurları arası ilişki düzeyinde incelendiğinde yapısal sermaye (YS) ile müşteri sermayesi (MS) arasında anlamlı (0.76) bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Söz konusu sonuç, Peng ve diğerleri (2007) tarafından entelektüel sermaye unsurlarının kendi aralarındaki ilişki düzeylerinin incelendiği çalışma ile benzer sonuçlar sergilemektedir. Tüm açıklamaların ışığında ve elde edilen istatistiki bulgular neticesinde H_6 ve H_7 kabul edilmektedir.

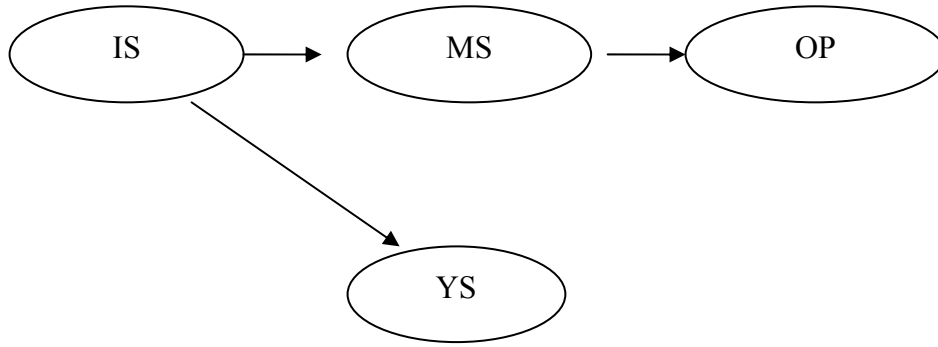
Tablo 27: Model III Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum İyiliği İndeksleri	Uyum İyiliği Değerleri	Standart Değerler
RMSEA- Root Mean Square Error of Approx.	0.07	< .08 ya da .10
NFI- Normed Fit Endeks	0.94	> .90
NNFI- Non-normed Fit Index	0.96	> .90
PNFI- Parsimony Normed Fit Index	0.79	> .50
CFI- Comparative Fit Index	0.97	> .90
IFI- Incremental Fit Index	0.97	> .90
RFI- Relative Fit Index	0.93	> .90
GFI- Goodness of Fit Index	0.88	> .85
AGFI- Adjusted Goodness of Fit Index	0.84	> .80

Model III'e ilişkin uyum iyiliği indeksleri incelendiğinde, rakamların bilimsel yazında belirtilen istatistiki sınırlar içerisinde olduğu görülmektedir. Ki kare/serbestlik derecesinin 2 nin üzerinde çıkması sebebiyle GFI ve AGFI değerleri kabul edilebilir minimum değerlere yakın bir derecede oluştuğu gözlemlenmiştir.

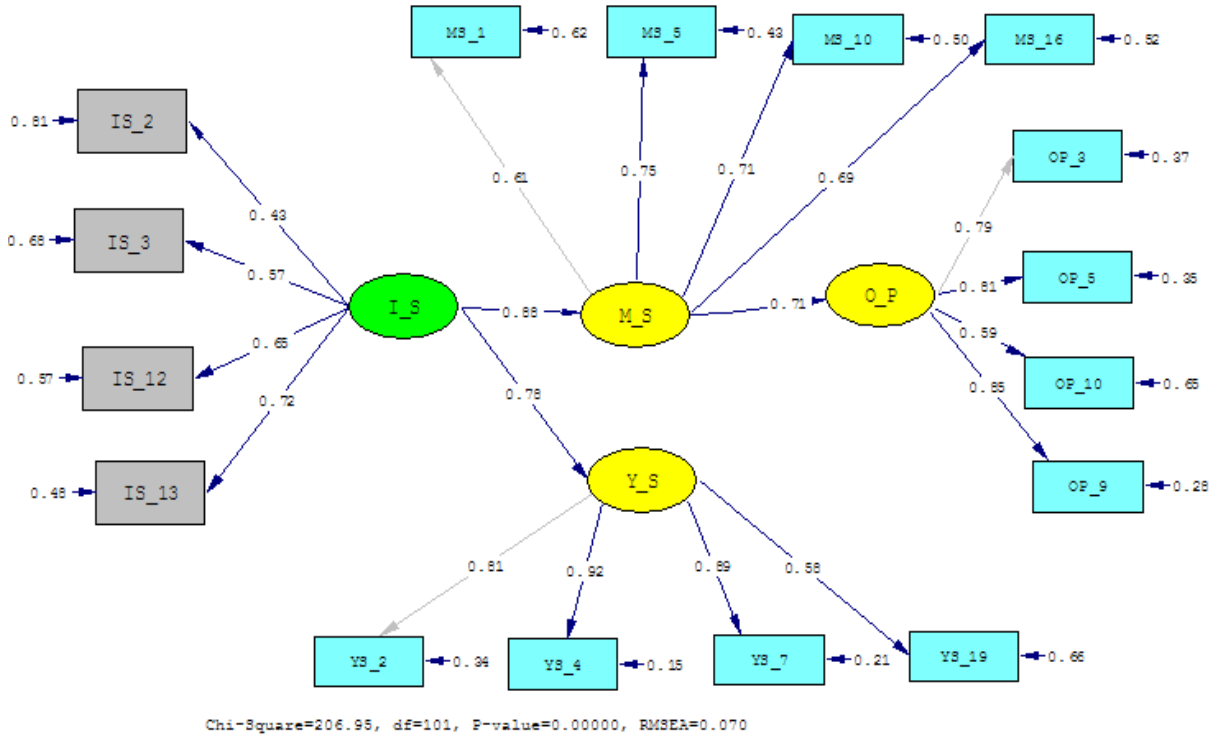
Model I'de belirlendiği gibi insan sermayesi (IS) ve örgüt performansı (OP) arasındaki ilişki anlamlı fakat negatif yönlüdür. Aradaki ilişkiye anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkisi olan diğer entelektüel sermaye unsurlarından birisinin aracılık etmesi durumunda ne gibi sonuçlar ortaya çıkacağı ise Model III ile test edilmiştir. Model III, insan sermayesi (IS) ve örgüt performansı (OP) arasında yapısal sermayenin (YS) tam aracılık etkisi olduğunu göstermektedir. İnsan sermayesi (IS) ile örgüt performansı (OP) arasında müşteri sermayesinin (MS) tam aracılık etkisinin olup olmadığı ise Model IV ile araştırılmıştır.

Şekil 15: Model IV Önerisi



Daha önceki model önerisi içerisinde yapısal sermayenin, insan sermayesi ve örgüt performansı arasında tam aracılık etkisi bulgulanmıştır. Model IV kapsamında, önceki modellerin sonuçları ile kıyaslandığında insan sermayesi (IS) ile örgüt performansı (OP) arasında müşteri sermayesinin (MS) tam aracılık etkisi olacağı öngörülmektedir. Söz konusu durum için geliştirilen hipotez aşağıda görölmektedir. H₈: İnsan sermayesi ile örgüt performansı arasında müşteri sermayesinin tam aracılık etkisi vardır.

Şekil 16: Model IV Standardize Çözüm Değerleri



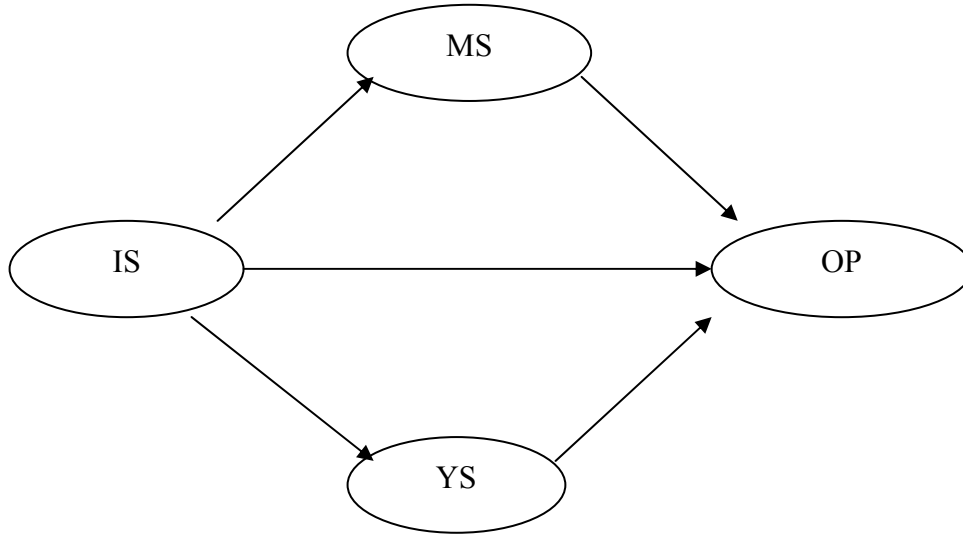
Model-IV LISREL 8.8 programıyla test edilmiş ve aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir. Bu testte ki-kare 206.95 ve df değeri 101 olarak bulgulanmıştır. Daha önce belirtildiği üzere ki kare / serbestlik derecesi oranında (3) sınır değer olarak kabul edilmektedir. Bu oranın 2 den düşük olması iyi uyuma işaret etmektedir (Güvenç, 2010:65). Oran, 2.04 olarak gerçekleşmiştir ve uyum iyiliği sınırları içerisindedir. Modelin test edilmesi neticesinde, diyagramda insan sermayesi (IS) ile yapısal sermaye (YS) arasında Model II üzerinde görülen anlamlı ilişki (0.76) Model IV içerisinde de anlamlı (0.78) olarak bulgulanmıştır. Müşteri sermayesinin (MS), insan sermayesi (IS) ve örgüt performansı (OP) arasında tam aracılık etkisinin sınıandığı Model IV içerisinde insan sermayesinin (IS) müşteri sermayesi (MS) ile ilişkisi (0.88) olarak bulgulanırken. Müşteri sermayesi (MS) ile örgüt performansı (OP) arasında anlamlı bir ilişki (0.71) vardır. Elde edilen sonuçlara göre H₈ kabul edilmektedir.

Tablo 28: Model IV Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum İyiliği İndeksleri	Uyum İyiliği Değerleri	Standart Değerler
RMSEA- Root Mean Square Error of Approx.	0.07	< .08 ya da .10
NFI- Normed Fit Endeks	0.95	> .90
NNFI- Non-normed Fit Index	0.97	> .90
PNFI- Parsimony Normed Fit Index	0.80	> .50
CFI- Comparative Fit Index	0.97	> .90
IFI- Incremental Fit Index	0.97	> .90
RFI- Relative Fit Index	0.94	> .90
GFI- Goodness of Fit Index	0.89	> .85
AGFI- Adjusted Goodness of Fit Index	0.86	> .80

Model IV'e ilişkin uyum iyiliği indeksleri incelendiğinde, elde edilen değerlerin bilimsel araştırma yöntemleri perspektifinden değerlendirildiğinde anlamlı sonuçlar ortaya koyduğu ve genel uyum iyiliğini sağladığı görülmektedir. Entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkilerine yönelik tam aracılık ilişkilerinden sonra, söz konusu ilişkilere yönelik kısmi aracılık etkilerine de bakılması gerekir. Bu kapsamda oluşturulan Model V aşağıda yer almaktadır.

Şekil 17: Model V Önerisi



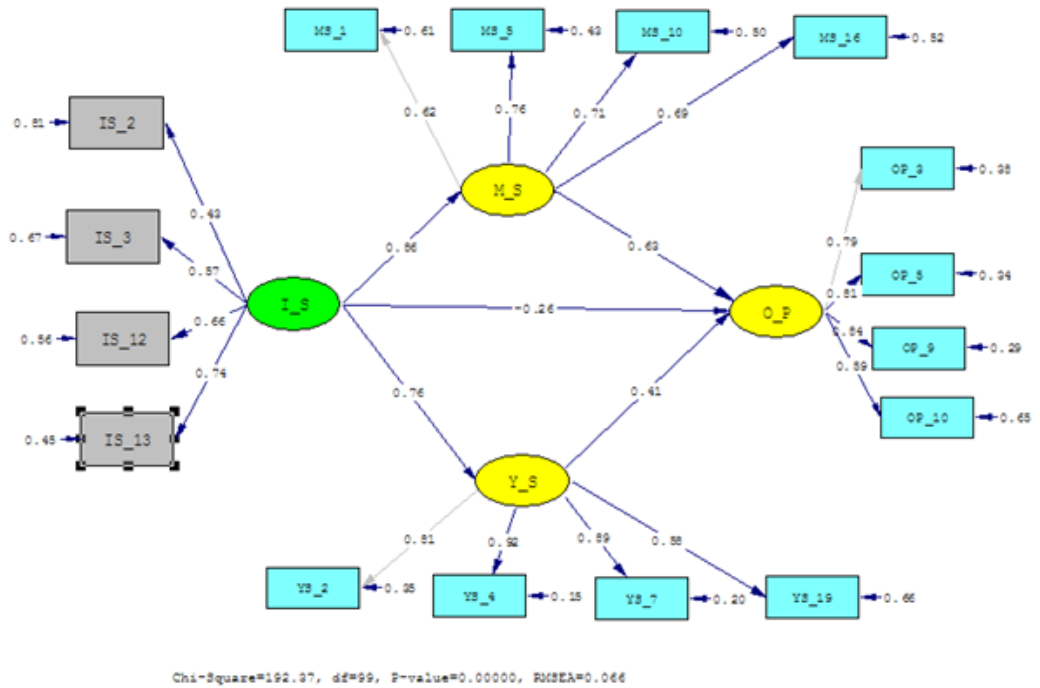
Daha önceki modeller, insan sermayesi (IS) ile örgüt performansı (OP) arasındaki ilişkileri müşteri sermayesi (MS) ve yapısal sermayenin (YS) tam aracılık etkisi üzerine kurmuş ve modellerde anlamlı ilişkiler bulgulanmıştır. Model V ise insan sermayesi (IS) ile örgüt performansı (OP) arasındaki ilişkileri müşteri

sermayesi (MS) ve yapısal sermayenin (YS) kısmi aracılık etkisi üzerine kurmuştur. Söz konusu durum için geliştirilen hipotezler aşağıda görülmektedir.

H₉: İnsan sermayesi ile örgüt performansı arasında müşteri sermayesinin kısmi aracılık etkisi vardır.

H₁₀: İnsan sermayesi ile örgüt performansı arasında yapısal sermayenin kısmi aracılık etkisi vardır.

Şekil 18: Model V Standardize Çözüm Değerleri



LISREL 8.8 programıyla test edilen Model V sonucu, testte ki-kare 192.37 ve df değeri 99 olarak bulgulanmıştır. Ki kare / serbestlik derecesinin (1.94) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Modelin test edilmesi neticesinde, insan sermayesi (IS) ve örgüt performansı (OP) arasında müşteri sermayesinin (MS) kısmi aracılık etkisinin anlamlı sonuçlar verdiği görülmüştür. İnsan sermayesi (IS) ve müşteri sermayesi (MS) ilişkisi (0.56) müşteri sermayesi (MS) ve örgüt performansı (OP) ilişkisi (0.63) olarak gerçekleşmiş ve anlamlı sonuçlara ulaşılmıştır. Diğer yandan insan sermayesi (IS) ve örgüt performansı (OP) arasında yapısal sermayenin (YS) kısmi aracılık etkisi araştırılırken de anlamlı sonuçlara ulaşılmıştır.

İnsan sermayesi (IS) ve yapısal sermaye (YS) ilişkisi (0.76) olarak bulgulanırken, yapısal sermaye (YS) ve örgüt performansı (OP) ilişkisi daha önceye göre düşüş sergilemiş (0.41) olarak elde edilmiştir. İstatistiki değişim perspektifinden bakıldığında; H₂'de (0.33) olan yapısal sermaye (YS) örgüt performansı (OP) ilişkisi H₁₀'da (0,41) düzeyine yükselmiştir.

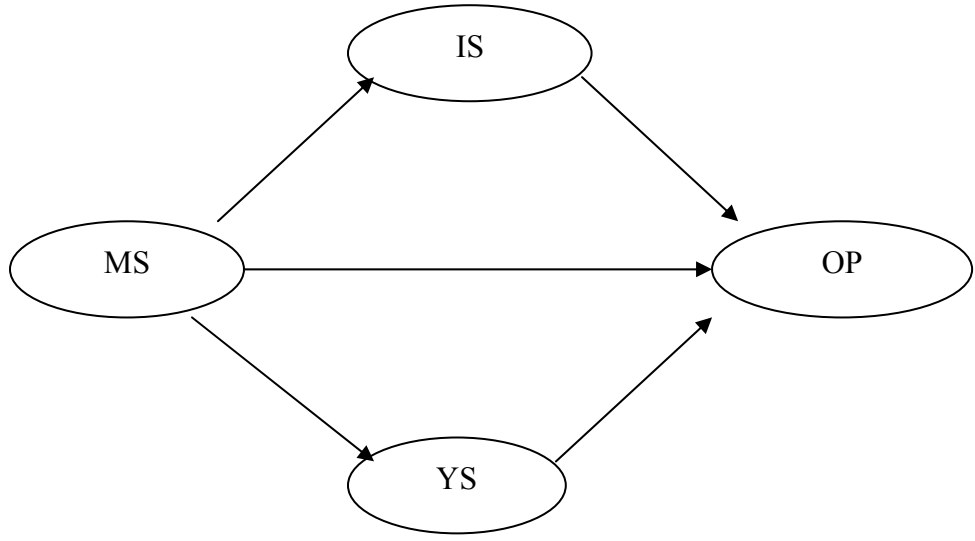
H₃'de (0.56) olarak bulgularan müşteri sermayesi (MS) örgüt performansı (OP) ilişkisi H₉'da (0.63) düzeyine yükselmiştir. İnsan sermayesi (IS) ile örgüt performansı (OP) arasında hem müşteri sermayesinin (MS) hem de yapısal sermayenin (YS) kısmi aracılık etkisi mevcuttur. Elde edilen sonuçlara göre H₉ ve H₁₀ kabul edilmektedir.

Tablo 29: Model V Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum İyiliği İndeksleri	Uyum İyiliği Değerleri	Standart Değerler
RMSEA- Root Mean Square Error of Approx.	0.06	< .08 ya da .10
NFI- Normed Fit Endeks	0.95	> .90
NNFI- Non-normed Fit Index	0.97	> .90
PNFI- Parsimony Normed Fit Index	0.79	> .50
CFI- Comparative Fit Index	0.97	> .90
IFI- Incremental Fit Index	0.97	> .90
RFI- Relative Fit Index	0.94	> .90
GFI- Goodness of Fit Index	0.90	> .85
AGFI- Adjusted Goodness of Fit Index	0.86	> .80

Uyum iyiliği indeksleri incelendiğinde tüm indekslerin kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu gözlemlenmiştir. Entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisi kısmi aracılık etkisi kapsamında değerlendirilirken entelektüel sermayenin sahip olduğu unsurlar kullanılarak söz konusu ilişkiler incelenmektedir. Model V üzerinde yapılan çalışmalardan sonra Model VI entelektüel sermaye unsurlarından müşteri sermayesinin örgüt performansı ile ilişkilerini incelenmektedir.

Şekil 19: Model VI Önerisi

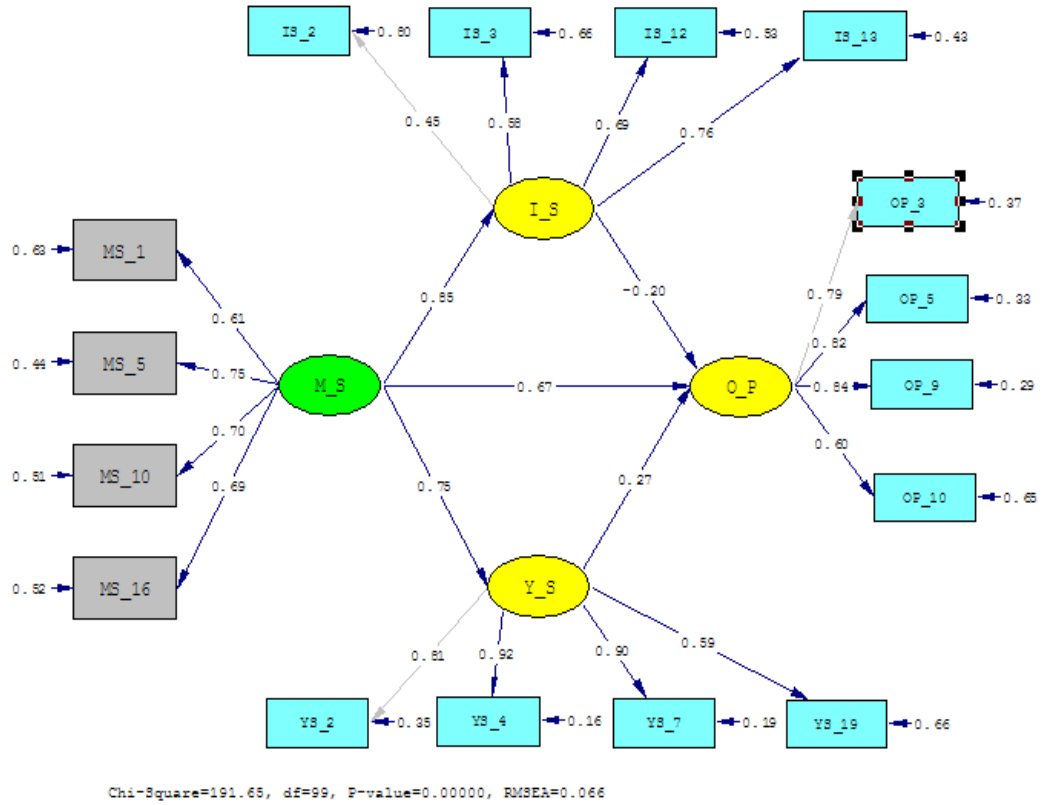


Model V entelektüel sermaye örgüt performansı ilişkisini entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesi (IS) merkezli ve müşteri sermayesi (MS) ile yapısal sermayenin (YS) kısmi aracılık etkisi üzerine kurmuştu. Model VI ise entelektüel sermaye unsurlarından müşteri sermayesinin (MS) örgüt performansı (OP) ile ilişkisine odaklanmaktadır. Müşteri sermayesi ve örgüt performansı ilişkisini insan sermayesi ve yapısal sermayenin kısmi aracılık etkisi üzerinden model kurulmuştur. Söz konusu durum için geliştirilen hipotezler aşağıda görülmektedir.

H₁₁: Müşteri sermayesi ile örgüt performansı arasında insan sermayesinin kısmi aracılık etkisi vardır.

H₁₂ : Müşteri sermayesi ile örgüt performansı arasında yapısal sermayenin kısmi aracılık etkisi vardır.

Şekil 20: Model VI Standardize Çözüm Değerleri



LISREL 8.8 programıyla test edilen Model VI sonucu, Testte ki-kare 191.65 ve df değeri 99 olarak bulunmuştur. Ki kare / serbestlik derecesinin (1.93) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Model sonuçlarının anlamlı bir düzeyde gerçekleştiğini söylemek mümkündür. Modelin test edilmesi neticesinde, müşteri sermayesi (MS) ve örgüt performansı (OP) arasında insan sermayesinin (IS) kısmi aracılık etkisinin (-0.20) anlamsız sonuç verdiği görülmüştür. Müşteri sermayesi (MS) ve örgüt performansı (OP) arasında yapısal sermayenin (YS) düşük ama anlamlı (0.27) bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. H_1 'de (-0.14) olan insan sermayesi (IS) örgüt performansı (OP) ilişkisi H_{11} 'de (-0.20) düzeyine düşmüştür. H_2 'de (0.33) olarak gerçekleşen yapısal sermaye (YS) örgüt performansı (OP) ilişkisi ise H_{12} 'de (0.27) düzeyinde bulunmuştur. Müşteri sermayesi (MS) ve örgüt performansı (OP) arasında insan sermayesinin (IS) kısmi aracılık etkisinden söz etmek mümkün değilken, yapısal sermayenin (YS) kısmi aracılık etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde H_{11} reddedilirken, H_{12} kabul edilmektedir.

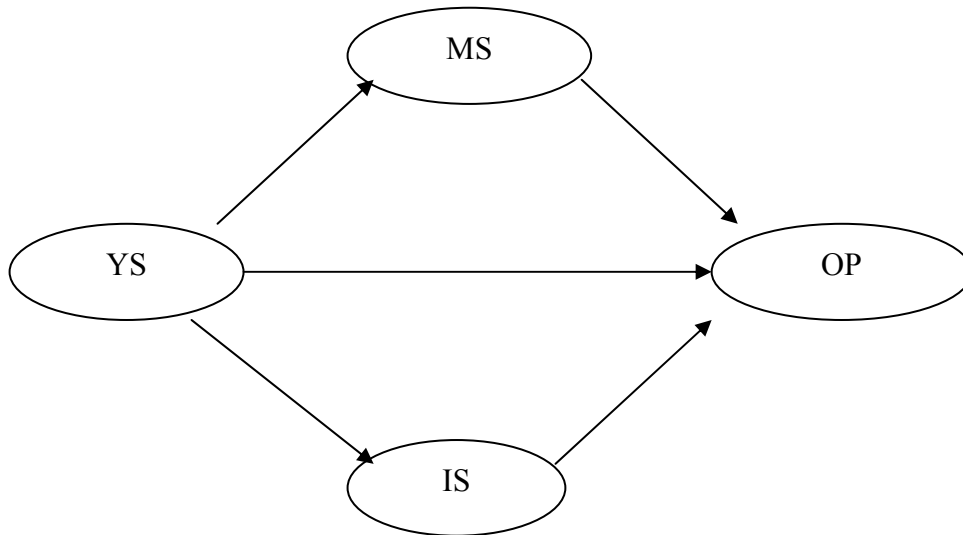
Tablo 30: Model VI Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum İyiliği İndeksleri	Uyum İyiliği Değerleri	Standart Değerler
RMSEA- Root Mean Square Error of Approx.	0.06	< .08 ya da .10
NFI- Normed Fit Endeks	0.95	> .90
NNFI- Non-normed Fit Index	0.97	> .90
PNFI- Parsimony Normed Fit Index	0.79	> .50
CFI- Comparative Fit Index	0.97	> .90
IFI- Incremental Fit Index	0.97	> .90
RFI- Relative Fit Index	0.94	> .90
GFI- Goodness of Fit Index	0.90	> .85
AGFI- Adjusted Goodness of Fit Index	0.86	> .80

Uyum iyiliği indeksleri incelendiğinde tüm uyum iyiliği indekslerinin belirlenen standartların içerisinde olduğu görülmektedir. Ayrıca, genel istatistik göstergelerinden hareketle uyum iyiliği indekslerinin model açısından olumlu göstergeler sergilediği söylenebilir.

Entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisi kısmi aracılık etkisi kapsamında değerlendirilirken entelektüel sermayenin sahip olduğu unsurlar kullanılarak söz konusu ilişkiler incelenmektedir. Model V ve Model VI üzerinde yapılan çalışmalardan sonra Model VII entelektüel sermaye unsurlarından yapısal sermayenin örgüt performansı ile kısmi aracılık ilişkilerini incelemektedir.

Şekil 21: Model VII Önerisi



Model V entelektüel sermaye örgüt performansı ilişkisini entelektüel sermaye unsurlarından “insan sermayesi” merkezli ve müşteri sermayesi (MS) ile yapısal sermayenin (YS) kısmi aracılık etkisi belirlemek amacıyla oluşturulmuştur.

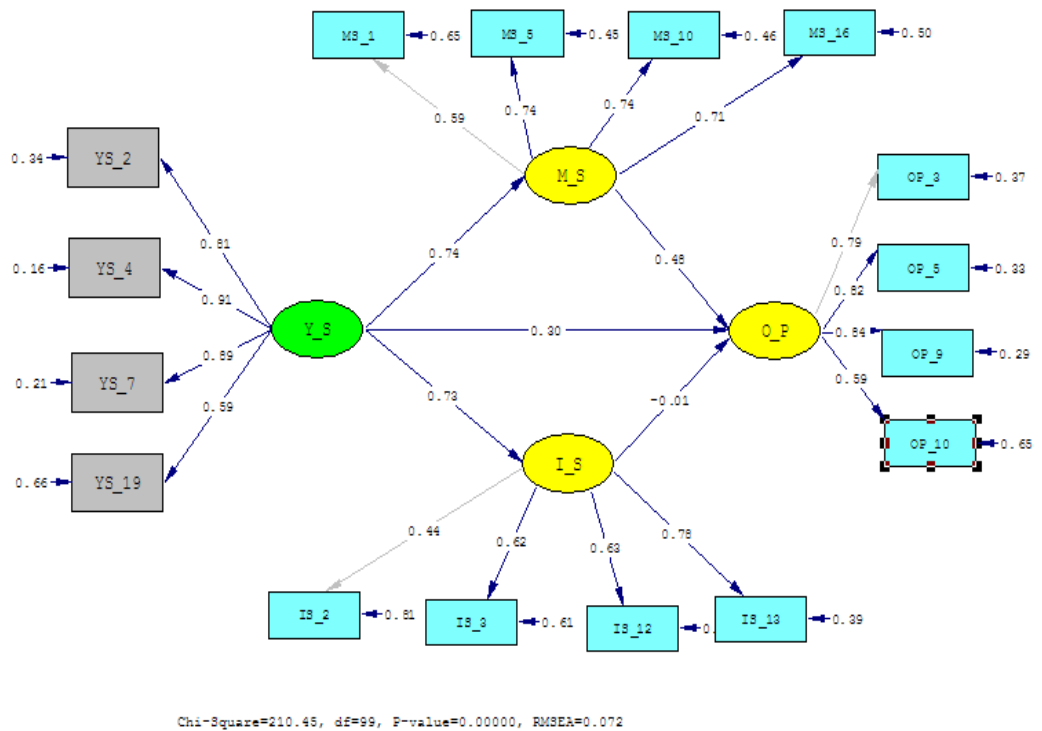
Model VI, entelektüel sermaye örgüt performansı ilişkisini entelektüel sermaye unsurlarından “müşteri sermayesi” merkezli ve insan sermayesi (IS) ile yapısal sermayenin (YS) kısmi aracılık etkisi üzerine kurulmuştur.

Model VII ise entelektüel sermaye örgüt performansı ilişkisini entelektüel sermaye unsurlarından “yapısal sermaye” merkezli ve müşteri sermayesi (MS) ile insan sermayesinin (IS) kısmi aracılık etkisi üzerine kurulmuştur. Söz konusu durum için geliştirilen hipotezler aşağıda görülmektedir.

H₁₃ : Yapısal sermaye ile örgüt performansı arasında müşteri sermayesinin kısmi aracılık etkisi vardır.

H₁₄: Yapısal sermaye ile örgüt performansı arasında insan sermayesinin kısmi aracılık etkisi vardır.

Şekil 22: Model VII Standardize Çözüm Değerleri



LISREL 8.8 programıyla test edilen Model VII sonucu, testte ki-kare 210.45 ve df değeri 99 olarak bulgulanmıştır. Ki-kare / df oranı 2.1 olarak gerçekleşmiştir. Söz konusu rakam uyum iyiliği standartları içerisinde. Modelin test edilmesi neticesinde, yapısal sermaye (YS) ve örgüt performansı (OP) arasında müşteri sermayesinin (MS) kısmi aracılık etkisinin (0.48) anlamlı sonuç verdiği görülmüştür. Yapısal sermaye (YS) müşteri sermayesi (MS) ilişkisi ise (0.76) düzeyinde gerçekleşmiştir.

Yapısal sermaye (YS) ve örgüt performansı (OP) arasında insan sermayesinin (IS) kısmi aracılık etkisinin (-0.01) düzeyinde ve ilişkinin negatif olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yapısal sermaye (YS) insan sermayesi (IS) ilişkisi ise (0.72) düzeyinde gerçekleşmiştir. Ayrıca, H₃'de (0.56) olarak bulgularan müşteri sermayesi (MS) örgüt performansı (OP) ilişkisi H₁₃'de (0.48) olarak gerçekleşmiştir. H₁'de (-0.14) olarak bulgularan insan sermayesi (IS) örgüt performansı (OP) ilişkisi ise H₁₄'de (-0.01) olarak gerçekleşmiştir. Hipotezlerde, yapısal sermaye (YS) ile örgüt performansı (OP) arasında müşteri sermayesinin (MS) kısmi aracılık etkisi olduğu sonucuna ulaşılırken, yapısal sermaye (YS) ile örgüt performansı (OP) arasında insan sermayesinin (IS) kısmi aracılık etkisi bulgulanamamıştır. Diğer yandan, Model I'de yapısal sermaye (YS) ve örgüt performansı (OP) arasındaki ilişki (0.33) ve ki-karenin serbestlik derecesine oranı 2'in altındayken. Model VII'de ise hem yapısal sermaye (YS) ve örgüt performansı (OP) ilişkisi zayıflamış (0.20) hem de ki-karenin serbestlik derecesine oranı 2'nin üzerine çıkmıştır. Tüm bu açıklamalar neticesinde H₁₃ kabul edilirken H₁₄ reddedilmiştir.

Model VII'ye ilişkin uyum iyiliği indeksleri incelendiğinde rakamların belirtilen istatistikî sınırlar içerisinde olduğu görülmektedir. Ki kare/serbestlik derecesinin 2,1 çıkması sebebiyle uyum iyiliği maddelerinde küçük çapta düşüşler olduğu görülmektedir.

Tablo 31: Model VII Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum İyiliği İndeksleri	Uyum İyiliği Değerleri	Standart Değerler
RMSEA- Root Mean Square Error of Approx.	0.07	< .08 ya da .10
NFI- Normed Fit Endeks	0.95	> .90
NNFI- Non-normed Fit Index	0.96	> .90
PNFI- Parsimony Normed Fit Index	0.78	> .50
CFI- Comparative Fit Index	0.97	> .90
IFI- Incremental Fit Index	0.97	> .90
RFI- Relative Fit Index	0.94	> .90
GFI- Goodness of Fit Index	0.89	> .85
AGFI- Adjusted Goodness of Fit Index	0.85	> .80

Tablo 32 tüm uyum iyiliği değerlerini bir arada göstermektedir. Diğer yandan çalışma kapsamında yapılan analizler sonucu elde edilen bulgular, bilimsel yazından daha önce yapılmış benzer niteliklere sahip Bontis (1998), Bontis ve diğerleri (2000), Erkuş (2007) ve Peng ve diğerleri (2007) tarafından elde edilen sonuçlar ile paralellikler sergilemektedir.

Tablo 32: Tüm Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum İyiliği İndeksleri	M-I	M-II	M-III	M-IV	M-V	M-VI	M-VII	Standart Değer
RMSEA- Root Mean Square Error of Approx.	0.06	0.07	0.07	0.07	0.06	0.06	0.07	< .08 ya da .10
NFI- Normed Fit Endeks	0.95	0.96	0.94	0.95	0.95	0.95	0.95	> .90
NNFI- Non-normed Fit Index	0.97	0.97	0.96	0.97	0.97	0.97	0.96	> .90
PNFI- Parsimony Normed Fit Index	0.78	0.75	0.79	0.80	0.79	0.79	0.78	> .50
CFI- Comparative Fit Index	0.98	0.98	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	> .90
IFI- Incremental Fit Index	0.98	0.98	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	> .90
RFI- Relative Fit Index	0.94	0.95	0.93	0.94	0.94	0.94	0.94	> .90
GFI- Goodness of Fit Index	0.90	0.92	0.88	0.89	0.90	0.90	0.89	> .85
AGFI- Adjusted Goodness of Fit Index	0.87	0.88	0.84	0.86	0.86	0.86	0.85	> .80

Çalışmanın son aşamasında tüm modeller değerlendirildiğinde; bulguların uyum iyiliği indekslerinin istatistiki açıdan genel olarak birbirleriyle yakın sonuçlar sergilediği görülmüştür. Modeller açısından değerlendirildiğinde çalışmanın temelini oluşturan entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisine yönelik modellerin

(Model I ve Model II) en anlamlı ilişkileri sergileyen modeller olduğu ve en yksek dzyeyde uyum iyiliği sonuçları verdiği görülmektedir.

SONUÇ

Entelektüel sermaye bilgi çağıyla birlikte önem kazanan bir kavramdır. Türkiye’de yapılan bilimsel çalışmalarda da entelektüel sermayenin farklı sektörlerde ve farklı bakış açılarıyla araştırıldığı yazın taraması sırasında bulgulanmıştır. Konunun otel işletmelerinde finansal olmayan örgüt performansı ile ilişkisinin görece yetersiz araştırılmış olması, ayrıca entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisi ile ilgili benzer çalışmaların konuyu yalnızca finansal performans perspektifinden ele alıyor olması yazında dikkat çekici bir noktadır.

Entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini finansal ölçütlerden bağımsız olarak inceleyen ilk çalışmalardan biri Bontis (1998) tarafından gerçekleştirilmiştir. Bontis, entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisinde istatistiki açıdan anlamlı sonuçlar olduğunu belirtirken; entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisinde entelektüel sermaye unsurlarından müşteri sermayesinin örgüt performansı ile en yüksek anlamlılık düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Entelektüel sermaye; insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi olmak üzere üç temel unsurdan oluşmaktadır. Entelektüel sermaye ile ilgili çalışmaların doğru ve anlamlı sonuçlar vermesi için adı geçen bu üç unsurun çalışmalarda ön planda tutulması gerekmektedir.

Bontis ve diğerleri (2000), tarafından hizmet işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisinin araştırıldığı çalışmada, entelektüel sermaye unsurlarının kendi aralarındaki ilişki düzeyleri incelenmiştir. Çalışmada, entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesi ve müşteri sermayesi arasında çok güçlü, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye arasında ise istatistiki açıdan güçlü ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bontis ve arkadaşları, entelektüel sermaye unsurları arasında en düşük ilişki düzeyinin insan sermayesi ve yapısal sermaye arasında gerçekleştiğini ileriye sürmüşlerdir.

Erkuş (2007), Türkiye’de savunma sanayii üzerine yaptığı çalışmada, entelektüel sermaye unsurları arasında istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif ve yüksek düzeyde ilişkiler bulunduğunu tespit etmiştir. Bunun yanı sıra finansal olmayan örgüt performansı ile entelektüel sermaye unsurları arasında istatistiki düzeyde anlamlı

ilişkiler bulunduğunu belirten yazar, finansal olmayan örgüt performansının önemli ölçüde entelektüel sermaye unsurlarıyla açıklandığını ileriye sürmektedir.

Otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisinin Akdeniz Bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin üst düzey yöneticilerinin bakış açılarıyla değerlendirildiği bu çalışma, geliştirilen on dört hipotez ve bu hipotezlerin test edildiği yedi adet modeli içermektedir. Çalışmada entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisi üst düzey otel yöneticilerinden elde edilen veriler ile incelenmiştir. Bu bağlamda, ilk olarak entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisine yönelik geliştirilen modeller hipotezler yardımıyla test edilmiştir.

Entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisine yönelik ilk model adı geçen ilişkiyi entelektüel sermayeyi oluşturan unsurların yardımıyla açıklamayı hedeflemektedir. Elde edilen sonuçlar neticesinde; entelektüel sermaye unsurlarından müşteri sermayesi (MS) ile örgüt performansı (OP) arasında yüksek düzeyde ilişki, yapısal sermaye (YS) ile örgüt performansı (OP) arasında ise daha düşük düzeyde ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İnsan sermayesi (IS) ile örgüt performansı (OP) arasında ise negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

İnsan sermayesinin temeli yaratıcılıktır (Miller, 1998:10). Yeni ürün geliştirme ve yaratıcılığa ihtiyaç duyulan, özellikle bilişim ve teknolojiye yönelik iş kollarında insan sermayesi değişkeninin örgüt performansı ile istatistiki açıdan daha yüksek ilişkiyi belirtmesi gerekmektedir. Hizmet sektöründe ve bu kapsamda incelenen otel işletmelerinde ise insan sermayesinin diğer entelektüel sermaye unsurlarına göre istatistiki açıdan daha düşük sonuçlar vermesi beklenir. Çünkü otel işletmelerinin ürünü verilen hizmetlerin niteliğidir ve hizmetler elle tutulup gözle görülür özellikte değildir. Hizmetler belirli standartlara sahiptir ve her gelen müşteriyle beraber birbirini takip eden bir yapıdadır. Otel işletmelerinde insan sermayesinden ziyade müşteri sermayesinin istatistiki açıdan anlamlı sonuçlar vermesi gerekir. Çünkü “müşteri sermayesi işletme ile müşteriler arasında kurulan ilişkilerden oluşmaktadır” (Ercan, Öztürk ve Demirgüneş, 2003: 112).

Otel işletmelerinde, hem iç müşteriler olarak adlandırılan çalışanlar hem de dış müşteriler arasında sürekli bir iletişim vardır. Bu nedenle kişiler arası iletişimin yoğunluğu ve müşteri memnuniyetini temel alan çalışma gerekliliğinden ötürü otel

işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisine yönelik çalışmalarda müşteri sermayesinin yüksek çıkması öngörülebilir.

Bontis (1998) yaptığı çalışmada entelektüel sermaye ve örgüt performansı arasındaki ilişkide entelektüel sermaye unsurlarından müşteri sermayesinin örgüt performansı ile en yüksek derecede ilişkisi olduğunu bulgulamıştır. Yapısal sermayenin örgüt performansı ile anlamlı ancak daha düşük bir ilişkisi vardır. Çalışmada, entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesinin örgüt performansına etkisinin ise çok düşük düzeylerde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisine yönelik çalışmalarda müşteri sermayesinin hem bu çalışma kapsamında hem de hizmet işletmelerine yönelik benzer çalışmalarda örgüt performansı ile istatistiki açıdan en yüksek düzeyde ilişkisi olduğu sonucunu vermesi elde edilen istatistiki sonuçların bilimsel yazını doğruladığı biçiminde yorumlanabilir.

Entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisine yönelik analizlerde ikinci aşamada entelektüel sermaye unsurlarının kendi aralarında istatistiki açıdan anlamlı ilişkileri olup olmadığı test edilmiştir. Entelektüel sermaye unsurları arasında istatistiki açıdan en yüksek ilişki düzeyi insan sermayesi (IS) ve müşteri sermayesi (MS) arasında tespit edilmiştir. Ayrıca, yapısal sermaye (YS) ve müşteri sermayesi (MS) ilişkisi ile insan sermayesi (IS) ile yapısal sermaye (YS) ilişkileri de aynı derece anlamlı ve pozitif yönlüdür.

Entelektüel sermaye unsurlarının kendi aralarındaki ilişki düzeylerinin tespit edilmesi sonucu elde edilen bulgular, Bontis ve diğerleri (2000) tarafından hizmet işletmelerinde gerçekleştirilen çalışma ile kısmen örtüşürken; entelektüel sermaye unsurları arasında anlamlı ilişkiler olduğunu bulgulayan Erkuş (2007), Goh (2005) ve Peng ve diğerlerini (2007) destekler niteliktedir.

Çalışmada, otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisi değişkenler arası tam aracılık etkileri de incelenmiştir. Tam aracılık etkisi korelasyon analizi gibi değişkenler arasında istatistiki açıdan anlamlı ilişkiler olup olmadığının belirlenmesi amacıyla kullanılmaktadır. Tam aracılık etkisi ile ilgili hipotezler, Bontis ve diğerlerinin (2000) hizmet işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini araştırdıkları çalışmadan yola çıkarak hazırlanmıştır. Bu kapsamda insan sermayesi (IS) ile örgüt performansı (OP) arasında yapısal

sermayenin (YS) tam aracılık etkisi ve insan sermayesi (IS) ile örgüt performansı (OP) arasında müşteri sermayesinin (MS) tam aracılık etkileri incelenmiştir. Sonuç olarak hem müşteri sermayesinin (MS) hem de yapısal sermayenin (YS) insan sermayesi (IS) ve örgüt performansı (OP) arasında tam aracılık etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Değişkenler arasında ise müşteri sermayesinin (MS) tam aracılık etkisinin yapısal sermayenin (YS) tam aracılık etkisine göre istatistiki açıdan daha anlamlı düzeyde gerçekleştiği sonucuna ulaşılmıştır.

Tam aracılık etkisi analizlerinden sonra son aşamada kısmi aracılık etkileri araştırılmıştır. Kısmi aracılık etkisi, değişkenler arasında var olan ilişkinin düzeyinde başka bir değişken üzerinden bakılırsa artma veya azalma olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla yapılmaktadır. Bu amaçla öncelikle insan sermayesi (IS) ve örgüt performansı (OP) arasında müşteri sermayesi (MS) ve yapısal sermayenin (YS) kısmi aracılık etkileri test edilmiştir. Test edilen hipotezler ve yapılan analizler neticesinde insan sermayesinin (IS) hem müşteri sermayesi (MS) ve örgüt performansı (OP) arasında, hem de yapısal sermaye (YS) ile örgüt performansı (OP) arasında kısmi aracılık etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Diğer yandan insan sermayesi (IS) ile örgüt performansı (OP) arasında ise hem müşteri sermayesinin (MS) hem de yapısal sermayenin (YS) kısmi aracılık etkisi vardır.

Çalışmada öne sürülen toplam on dört hipotezden on biri kabul edilirken, insan sermayesi ile ilgili üç adet hipotez red edilmiştir. Modeller açısından değerlendirildiğinde ise uyum iyiliği değerleri göz önüne alındığında “Model I ve Model II” nin en anlamlı ilişkileri sergileyen modeller olduğu ve en yüksek düzeyde uyum iyiliği sonuçlarını verdiği görülmektedir.

Bu çalışma otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini Akdeniz Bölgesi özelinde değerlendirmiştir. Elde edilen sonuçlar, bilimsel yazında konu ile ilgili önceki örnekleri destekler niteliktedir. Entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisinde entelektüel sermaye unsurlarından müşteri sermayesinin örgüt performansı ile en yüksek düzeyde ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Hizmet temelli faaliyetlerin gerçekleştiği otel işletmeleri açısından entelektüel sermayeye ilişkin farkındalık yaratılmasının örgüt performansına pozitif katlıları olacaktır. Yöneticiler, otel işletmelerinde örgüt performansına yönelik olarak yapacakları çalışmalarda var olan entelektüel birikimi en verimli şekilde kullanabilmek için entelektüel sermaye unsurlarını çok iyi analiz etmelidirler. Bilim insanlarına ve sektörde konu ile ilgilenen yöneticilere bu bulgulardan hareketle; hem kişiler arası karşılıklı etkileşimi temel alması hem de örgüt ile müşteriler arasındaki ilişkide taşıdığı önem sebebiyle “müşteri sermayesi”ne öncelikle önem vermeleri önerilebilir.

Entelektüel sermaye ve örgüt performansına ilişkin gelecekte yapılacak çalışmaların farklı turistik bölgelerde farklı sonuçlar vermesi olasıdır. Ayrıca otel işletmelerinde departmanlar arasında farklı sonuçlara ulaşmak da mümkündür. Konunun derinlemesine analiz edilebilmesi amacıyla, şehir otelleri ve kıyı otelleri arasında yapılacak kıyaslamalar entelektüel sermaye ve örgüt performansı araştırmalarına katkıda bulunabilecektir. Diğer yandan sektörler arası kıyaslamalar ile entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkilerinin analizlerinin yapılması da daha verimli kuramsal çıktılara ulaşılmasını sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

Acül, H. (2011). *Ürün Geliştirme Takımlarında Entelektüel Sermaye Paylaşımı ve Proje Başarısı İlişkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Akal, Z. (2005). *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi, Çok Yönlü Performans Göstergeleri*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.

Akgül, A. ve Çevik, O. (2003). *İstatistiksel Analiz Teknikleri, SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları*. Ankara: Emek Ofset.

Akmeşe, H. (2006). *Entelektüel Sermayenin Firma Piyasa Değeri Üzerine Etkisi ve İMKB'de İşlem Gören Şirketler Üzerinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Alagöz, A. ve Özpeynirci, R. (2007). Bilgi Toplumunda Entelektüel Varlıklar ve Raporlanması. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2):167-184.

Aldemir, Ş., ve Sağlam, Y. (2006). Yeni Ekonomi Sürecinde Ekonomik Gelişme Stratejileri ve Türkiye. *Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, Düzenleyen Kocaeli Üniversitesi. 3-5 Kasım 2006.

Alpugan, O., Demir, M.H., Oktav, M., ve Üner, N. (1997). *İşletme Ekonomisi ve Yönetimi*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Argüden, Y., Jacobsen, K., Hofman-Bang, P., ve Kuyucu, B. A. (2005). *Entelektüel Sermaye*. İstanbul: Ar-Ge Danışmanlık Yayınları.

Arıkboğa, Ş. (2003). *Entelektüel Sermaye*. İstanbul: Derin Yayınları.

Avcı, N. (2008). *Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, İş Tutumları ve Örgütsel Sapma Arasındaki İlişkinin Analizi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bademci, V. (2011). Kuder-Richardson 20, Cronbach'ın Alfa'sı, Hoyt'un Varyans Analizi, Genellenirlik Kuramı ve Ölçüm Güvenirliği Üzerine Bir Çalışma. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17:173-193.

Bakan, S. ve Paksoy, S. (2011). Ekonomik Göstergelerle Türkiyede Bilgi Ekonomisi (1998-2008 Dönemi). *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 3(4):62-80.

Balcı, A. (2005). *Sosyal Bilimlerde Araştırma, Yöntem, Teknik ve İlkeler*. Ankara: PegemA Yayıncılık.

Barutçugil, İ. (2002). *Performans Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.

Başat, H. T. (2009). *Örgütsel Performansın Ölçülmesinde Çok Boyutlu Ölçüm Yaklaşımları ve Performans Prizmasına İlişkin Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Baydur, H., ve Eser, E. (2006). Uygulama: Yaşam Kalitesi Ölçeklerinin Psikometrik Çözümlemesi. *Sağlıkta Birikim Dergisi*, 1(2):99-123.

Bayer, E. (2003). *Kurumsallaşma Yönelimli Entelektüel Sermayenin Etkinleştirilmesinde Liderin Stratejik Rolü*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bayraktar, C. (2007). *Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Entelektüel Sermaye ve Türkiye*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Beijerse, R. P. (2000). Knowledge Management in Small and Medium-Sized Companies: Knowledge Management for Entrepreneurs. *Journal of Knowledge Management*, 4,(2):162-179.

Beraha, A. (2009). *Entelektüel Sermayenin Yönetimi Etkinleştirmedeki Rolü ve Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Blumentritt, R. ve Ron, J. (1999). Towards a Strategy for Knowledge Management. *Technology Analysis & Strategic Management*, 11(3):287-300.

Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures And Models. *Management Decision*, 36(2):63-76.

Bontis, N., Keow, W. C. C., ve Richardson, S. (2000). Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1):85-100.

Bontis, N. (2001). Assessing Knowledge Assets: A Review of The Models Used To Measure Intellectual Capital. *International Journal of Management Reviews*, 3(1):41-60.

Bontis, N. ve Choo, C. W. (2001). *The Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge*, New York: Oxford University Press.

Bozdemir, N. Ö. (2009). *Entelektüel Sermayenin Örgüt Üzerindeki Etkileri ve Uygulamadan Örnekler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Brennan, N., ve Connel, B. (2000). Intellectual Capital: Current Issues and Policy Implications, *Journal of Intellectual Capital*, 1(3): 206-240.

Büyüköztürk, Ş. (2006). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı. İstatistik, Araştırma Deseni, SPSS Uygulamaları ve Yorum*. Ankara: PegemA Yayıncılık.

Büyükozan, G. (2002). Entelektüel Sermaye Yönetimi, *KalDer Forum*, 5(2) 35-44.

Byrne, B. Y. (2001) *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications and Programming*, New Jersey: Cambridge University Press.

Carrol, R. F. ve Tansey, R. R. (2000). Intellectual Capital in the New Internet Economy- It's Meaning, Measurement and Management for Enhancing Quality. *Journal of Intellectual Capital*, 1(4):296-311.

Cengiz, E. (2009). Ekonomik Kriz Dönemlerinde Müşteri Memnuniyeti ve Proaktif Pazarlama İlişkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32:153-171.

Chen, Y. (2008). The Positive Effect of Green Intellectual Capital on Competitive Advantages of Firms, *Journal of Business Ethics*, 77(3):271-286.

Cheng, W. L. E. (2001). SEM Being more Effective than Multiple Regression in Parsimonious Model Testing for Management Development Research. *Journal of Management*, 20(7):650-667.

Cho, S., Woods, R., Jang, S. ve Erdem, M. (2006). Measuring The Impact Of Human Resource Management Practices On Hospitality Firms' Performances, *Hospitality Management*, 25(2):262-277.

Cumming, S. B. (1998). Innovation Overview and Picture Challenges. *European Journal Of Innovation Management*, 1(1):27-28.

Çatalca, H. (2003). *Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayım. A.Ş.

Çetin, A. (2005). Entelektüel Sermaye ve Ölçülmesi. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(1):359-378.

Çıkrıkçı, M., ve Daştan, A. (2002). Entelektüel Sermayenin Temel Finansal Tablolar Aracılığıyla Sunulması. *Bankacılar Dergisi*, 43, 18-32.

Daft, R. (2001). *Organization Theory and Design*. New Jersey: Prentice Hall.

Demir, A. S. ve Taşkın, H. (2008). İşletme Performansı Ölçme Modellerinin Karşılaştırılması: Kuantum Performansı, Maddi Olmayan Varlıkların İzlenmesi, Performans Prizması ve Skandia Kılavuzu Modelleri. *Journal of Yaşar University*, 3(11):1695-1709.

Demirkol, İ. (2006). *Entelektüel Sermayenin Firma Değerine Etkisi ve İMKB'de Sektörel Uygulamalar*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Devlet Planlama Teşkilatı (2000). Kamu Yönetiminin İyileştirilmesi ve Yeniden Yapılandırılması, *Özel İhtisas Komisyonu Raporu*, Ankara.

Dhavale, D. G. (1996). Performance Measures For Cell Manufacturing and Focused Factory Systems. *Journal of Cost Management*, 10(1):59-70.

Drucker, P. F. (1994). *Etkin Yöneticilik* (çev. Ahmet Özden, Nuray Tunalı) İstanbul: Eti Kitapları.

Dura, C. ve Atik, H. (2002). *Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye*, İstanbul: Literatür Yayınları.

Dursun, Y., ve Kocagöz, E. (2010). Yapısal Eşitlik Modellemesi ve Regresyon: Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 35(2):1-17.

Edvinsson, L. (1997). Developing Intellectual Capital at Skandia. *Long Range Planning*, 30(3):366-373.

Edvinsson, L. ve Malone, M. (1997). *Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value By Finding Its Hidden Roots*. New York: Harper Collins.

Efil, İ. (1999). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*. İstanbul: Alfa Yayınları.

Emrem, A. E. (2002). *Strateji Odaklı Organizasyonel Performans Yönetim Sistemi Kapsamında Entelektüel Sermaye Performansının Ölçümü*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Sakaraya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ercan, T. Ş. (2007). *Türkiye'deki İnşaat Firmalarında Entelektüel Sermaye Ölçüm Yöntemlerinin Uygulanması Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yıldız Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Ercan, M. K., Öztürk, M. B. ve Demirgüneş, K. (2003). *Değere Dayalı Yönetim ve Entellektüel Sermaye*, Ankara: Gazi Kitabevi.

Ercan, İ., ve Kan, İ. (2004). Ölçeklerde Güvenirlik ve Geçerlik. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3):211-216.

Erdem, B., Gökdeniz, A., ve Met, Ö. (2011). Yenilikçilik ve İşletme Performansı İlişkisi: Antalya'da Etkinlik Gösteren 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi. İ.İ.B.F.Dergisi*, 26(2):77-112.

Erdil, O., Alpkan, L. H., ve Biber, L. (2004). İnsan Kaynakları Uygulamalarıyla Örgütsel Performans Arasındaki İlişkileri Araştırmaya Yönelik Bir İnceleme. *Dokuz Eylül Üniversitesi. İ.İ.B.F.Dergisi*, 19(2):101-122.

Erdil, O., Kitapçı H. ve Turan, E. (2005). Örgüt Kültürünün Kalite Algısına ve İşletme Performansına Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1):259-273.

Eren, M.Ş., Yücel, R., Eren, S., (2010), Firma Performansına Etkileri Kapsamında Çevresel Olumsuzluk, Pazar Dinamizmi, Müşteri Odaklılık ve Yenilikçilik Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi, *Journal of Yaşar University*, 18(5):3102-3116.

Erkal, Z. E. (2005). *Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi, Raporlanması ve İMKB'ye Kayıtlı Teknoloji Şirketlerine Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Erkal, Z. (2006). *Entelektüel Sermaye Ölçülmesi ve Raporlanması*, İstanbul:Derin Yayınevi.

Erkuş, A. (2006). *Entelektüel Sermaye: Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Erkuş, A. (2007). Entelektüel Sermayenin Örgüt Performansına Etkisi: Savunma Sanayiinde Bir Araştırma. *KHO Savunma Bilimleri Dergisi*, 6(1):86-113.

Erkuş, A., ve Günlü, E. (2009). İletişim Tarzının ve Sözsüz İletişim Düzeyinin Çalışanların İş Performansına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1):7-24.

Ertuğrul, M. (2000). *Entelektüel Sermayenin İşletme Değeri Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Esenkal, H. T. (2006). *Entelektüel Sermaye Ölçüm ve Raporlama Yöntemleri: Güncel Kurumsal Karne Modelleri Arasında Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Eymür, E. (2009). *Örgütsel Bağlılık İle İşgören Performansını İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Fischer, S. (2000). *Globalization: Threat or Opportunity*. USA: IMF Work Papers.

Gezgin, F. (2011). *2000 Sonrası Ortadoğu Ülkelerinde Bilgi Ekonomisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Ortadoğu Araştırmaları Enstitüsü.

Ghauri, P., ve Gronhaug, K. (2002). *Research Methods in Business Studies, A Practical Guide*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Ghosh, S., ve Mondal, A. (2009). Indian Software and Pharmaceutical Sector IC and Financial Performance. *Journal of Intellectual Capital*, 10(3):369-388.

Goh, P. C. (2005). Intellectual Capital Performance of Commercial Banks in Malaysia. *Journal of Intellectual Capital*, 6(3):385-396.

Görmüş, A. C. (2009). Entelektüel Sermaye ve İnsan Kaynakları Yönetiminin Artan Önemi, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1):57-76.

Guthrie, J. (2001). The Management Measurement and The Reporting of Intellectual Capital. *Journal of Intellectual Capital*, 2(1):30-36.

Güçlü, N. (2003). Örgüt Kültürü. *Kırgızistan Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (6):147-159.

Gül, Y. (2009). *Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Eğitim ve Araştırma Hastanelerinde Entelektüel Sermaye Boyutları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gürol, D. Y. (2004). Toplam (Dengeli) Başarı Göstergesi (Balanced Scorecard) Yöteminin Stratejik Bilginin Sağlanması Sürecindeki Yeri. 3. *Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, (ss.315-322) 25-26 Kasım Eskişehir.

Gümüšoğlu, Ş., Pınar, İ., Akan, P., ve Akbaba, A. (2007). *Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Gümüştekin, G. E. (1999). İşletmelerde Örgütsel Ve Yönetimsel Etkinliğin Ölçülmesine İlişkin Uygulama. 7. *Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi*. İstanbul 27-29 Mayıs 1999.

Güney, Y. (2011). *Entelektüel Sermaye Ölçüm Yöntemleri: İMKB'de İşlem Gören Bilişim Sektörü İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Güvenç, H. (2010). Ders Çalışma Özyeterlik Algısı Ölçeği'nin Geliştirme Çalışması. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(1):59-69.

Güzel, S. (2009). Ar-Ge Harcamaları ve Vergi Teşvikleri: Belirli Ülkeler Karşısında Türkiye'nin Durumu. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2):29-48.

Güzeller, C., Yıldız, S., ve Üngüren, E. (2009). Konaklama İşletmelerinde Performans Değerleme Ölçeği Çalışması, *SOİD Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 6(4):35-41.

Haslamam, T. (2005). *Programlama Dersi ile İlgili Özdüzenleyici Öğrenme Stratejileri ile Başarı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bir Yapısal Eşitlik Modeli*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Hunt, D. L. (2003). The Concept of Knowledge and How To Measure It. *Journal Of Intellectual Capital*, 4(1):100-113.

İçöz, O., Var, T., ve İlhan, İ. (2002). *Turizm Planlaması*. Ankara: Turhan Kitabevi.

İslamoğlu, H. A. (1991). Verimlilik, Yönetim ve Firma Kültürü İlişkisi. *I. Verimlilik Kongresi-Bildiriler Kitabı*, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.

İşman, A. (2011). Ölçme ve Değerlendirme. *Ölçme Araçlarında Bulunması Gereken Nitelikler*. (ss.25-44). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Jackson, A. (1996). The How and Why of EVA at CS First Boston. *Journal of Applied Corporate Finance*, 9(1):98-104

Jensen, A. J. ve Sage, A. P. (2000). A System Management Approach for Improvement or Organizational Performance Measurement Systems. *Information Knowledge Systems Management*, 2(1):33-61.

Kabadayı, E. T. (2002). İşletmelerdeki Üretim Performans Ölçütlerinin Gelişimi, Özellikleri ve Sürekli İyileştirme İle İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 3(2):61-75.

Kahraman, Ö. F. (2000). *Accounting For Intellectual Capital And Valuation Of Virtual Assets*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kalaycı, Ş. (2005). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

Kale, E. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Örgüt İçi Faktörlerin Yenilik ve Yaratıcılık Performansına Etkileri*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kamukama, N., Ahiauzu, A., ve Ntayi, J. M. (2011). Competitive Advantage: Mediator of Intellectual Capital and Performance. *Journal of Intellectual Capital*,12(1):152-164.

Kan, A. (2006). Ölçme Araçlarında Bulunması Gereken Nitelikler. *Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme*. (ss. 87-138). Ankara: Anı Yayıncılık.

Kanıbir, H. (2004). Yeni Bir Rekabet Gücü Kaynağı Olarak Entelektüel Sermaye ve Organizasyonel Performansa Yansımaları. *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 1(3):77-85.

Kaplan, R., ve Norton, D. (1992). The Balanced Scorecard – Measures That Drive Performance. *Harvard Business Review*, 70(1):70-146.

Kaplan, R. ve Norton, D. (1999). *Balanced Scorecard: Şirket Stratejisini Eyleme Dönüştürmek*. (çev. Serra Egeli). İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Kara, H. S. (2007). *Lojistik Dış Kaynaklama Uygulamalarının Örgüt Performansı Üzerine Etkileri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Karacaer, S., ve Kapusuzoğlu, A. (2010). İMKB Turizm Sektöründe Entelektüel Sermayenin Firma Değeri Üzerindeki Etkisinin Analizi. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1):98-108.

Karasar, N. (1986). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Hacettepe Taş Kitapçılık.

Karslı, D. M. (2004). *Yönetmel Etkililik*, Ankara: PegemA Yayıncılık.

Kayalı, C.A., Yereli, A.N, ve Ada, Ş. (2007). Entelektüel Katma Değer Katsayısı Yöntemi Kullanılarak Entelektüel Sermayenin Firma Değeri Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1):67-90.

Kayıhan, B. (2012). *Entelektüel Sermaye ve Otel İşletmelerinde Uygulaması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muğla: Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kayış, A. (2005). Güvenirlilik Analizi. *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, (ss.404-421). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

Kelloway, E. K. (1998). *Using Lirsal for Structural Equation Modelling: A Researcher's Guide*. USA: Sage Publications.

Kerimov, R. (2011). *Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi, Raporlanması ve İşletme Performansına Etkisi: Örnek Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kesim, N. (2006). *Beyaz Eşya Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Maliyetleri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kevük, S. (2006). Bilgi Ekonomisi, *Journal of Yaşar University*, 1(4):319-350.

Kılıç, G. (2006). *Eğitim Kurumlarında Liderlik Tarzları ve Örgüt Kültürünün Performans Üzerindeki Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Klein, D. A. ve Prusak, L. (1994). *Characterizing Intellectual Capital*. Center For Business Innovation, Ernst & Young LLP Working Paper.

Kozak, N. (2002). *Otel İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Köroğlu, A., ve Köroğlu, Ö. (2010). Bireysel Gelişimde Örgütsel Destek. *Çalışma Yaşamında Bireysel Gelişim Turizm İşletmelerinden Örnekler ve Uygulamalar* (ss.399-417). İstanbul: Beta Basım A.Ş.

Kutlar, A., Gülcü, A., ve Karagöz, Y. (2004). Cumhuriyet Üniversitesi Fakültelerinin Performans Değerlemesi, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(2):137-157.

Kutlu, Ş. (2008). *Entelektüel Sermayenin Hesaplanmasında Muhasebe Bilgi Sisteminin Katkısı:Katılım Bankalarında Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Lau, R. S. M. (2000). Quality of Work Life and Performance - An Investigation of Two Key Elements in the Service Profit Chain Model. *International Journal of Service Industry Management*, 11(5):422-437.

Lawlor, A. (1985). *Productivity Improvement Manuel*. Aldershot: Gower Publication.

Lynn, B. (1998). Intellectual Capital. *The Management Accounting Magazine*, 72(1):9-22.

Maditinos, D., Chatzoudes, D., Tsairidis, C., ve Theriou, G. (2011). The Impact of Intellectual Capital on Firms Market Value and Financial Performance. *Journal of Intellectual Capital*, 12 (1): 132-151.

Mammadov, B. (2010). *Ulusal Yenilik Sistemleri ve Azerbaycan Açısından Değerlendirme*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Medlik, S. (1997). *Otel İşletmeciliği*. (çev. Ömer MET). Bursa: Uludağ Üniversitesi Yayınları

Mert, E. B. (2006). *Benchmarking Uygulamalarının Örgüt Performansı Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Miller, W. (1998). Fostering Intellectual Capital, *HR Focus*, 75(1): 9-10.

Muş, A. (2010). *Bilgi Yoğun İşletmelerde İnsan Kaynakları Yönetiminin Entelektüel Sermayeye Bakış Açısı*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Naktiyok, A., ve Küçük, O. (2003). Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler’de (KOBİ) Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Kritik Faktörlerinin Örgütsel Performans Üzerine Etkileri. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21, 43-65.

Napahiet, J. (2002). *Social and Intellectual Capital*. USA: Academy of Management Proceedings.

Nartgün, Z. (2002). *Aynı Tutumu Ölçmeye Yönelik Likert Tipi Ölçek İle Metrik Ölçeğin Madde ve Ölçek Özelliklerinin Klasik Test Kuramı ve Örtük Özellikler*

Kuramına Göre İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Nokelainen, P. (1999). Introduction To Structural Equation Modeling, Research Centre For Vocational Education, University Of Tampere
http://www.uta.fi/arkisto/aktk/lectures/sem_en/pdf/1999_pn.pdf (13. 12.2011).

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: Mc Graw-Hill.

Oktay, E. (2006). *Stratejik Yönetim Sürecinde Performans Geliştirmenin Bir Aracı Olarak Dış Kaynak Kullanımı: İmalat Sanayinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Olalı H. ve Korzay, M. (1993). *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.

Olpak, Y. Z., ve Çakmak, E. K. (2009). E-Öğrenme Ortamları İçin Sosyal Bulunuşluk Ölçeğinin Uyarlama Çalışması, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(1):142-160.

Oral, S. (2005). *Otel İşletmeciliği ve Verimlilik Analizleri*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Orhan, M. (2006). *Yönetimde Verimlilik-Etkenlik ve Türk Kamu Yönetiminin Geliştirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ortiz, M. A. A. (2006). Intellectual Capital (Intangible Assets) Valuation Considering The Context. *Journal of Business & Economics Research*, 4(9):35-42.

Öğüt, A. (2001). *Bilgi Çağında Yönetim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Özdamar K. (1997). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi I*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Özdemir, G. (1997). *Performans Değerlendirme, Verimlilik ve Çalışma Hayatına Etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özdoğan, O. N. (2007). Turizmde Konaklama ve Yiyecek İçecek Endüstrisi. *Genel Turizm, Turizmde Temel Kavramlar ve İlkeler*. (ss.39-52). Ankara: Turhan Kitabevi.

Özen, G. (2008). *Küresel Isınma Sürecinde Örgütsel Performansın Sürdürülebilir Kılınması Açısından İşletmelerde Eko-Verimlilik Çalışmaları: Örnek Uygulamalar*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özer, M. A. (2009). Performans Yönetimi Uygulamalarında Performansın Ölçümü ve Değerlendirilmesi, *Sayıştay Dergisi*, 73, 3-29.

Özsoy, İ. (2006). *Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ve İMKB'de İşlem Gören Tekstil Firmalarına Uygulanması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Öztürk, Ü. (2006). *Organizasyonlarda Performans Yönetimi*. Ankara: Sistem Yayıncılık.

Öztürk, M. B., ve Demirgüneş, K. (2005). Entelektüel Sermayenin Firma Değeri Üzerindeki Etkisinin Entelektüel Katma Deger Katsayısı Yöntemi İle Ölçülmesi. 9. *Ulusal Finans Sempozyum Bildirileri*, 29-30 Eylül 2005 Nevşehir.

Öztürk, M. B., ve Demirgüneş, K. (2008). Kurumsal Yönetim Bakış Açısıyla Entelektüel Sermaye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19,395-411.

Pablos, P. O. (2002). Evidence of Intellectual Capital Measurement From Asia Europe and the Middle East, *Journal of Intellectual Capital*, 3(3):287-302.

Palavar, K. (2010). *Otel İşletmelerinde Çalışan İş Görenlerin Eğitimi ile Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki Belek Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Parlakkaya, R. (2003). Maliyet ve Performans Yönetim Aracı Olarak Tümlleşik Faaliyet Tabanlı Maliyetleme ve Ekonomik Katma Değer Sistemi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2):73-87.

Pena, I. (2002). Intellectual Capital and Business Start-up Success. *Journal of Intellectual Capital*, 3(2):180-198.

Peng, T. J. A., Pike, S., ve Roos, G. (2007). Intellectual Capital and Performance Indicators: Taiwanese Healthcare Sector. *Journal of Intellectual Capital*, 8(3):538-556.

Petrash, G. (1998). Managing Intellectual Capital for Profit. *Measuring and Valuing Intellectual Capital Conference: From Knowledge Management to Knowledge Measurement*. 4-5 Kasım 1998 New York.

Petty, R. ve Guthrie, J. (2000). Intellectual Capital Literature Review Measurement, Reporting and Management. *Journal of Intellectual Capital*, 1(2):155-176.

Propenko, J. (2005). *Verimlilik Yönetimi*, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.

Pucar, S. (2012). The Influence of Intellectual Capital on Export Performance. *Journal of Intellectual Capital*, 13(2):248-261.

Pugh, D. (1991). *Organizational Behaviour*. England: Prentice Hall International Ltd.

Saint-Onge, H. (1996). Tacit Knowledge: The Key to The Strategic Alignment of Intellectual Capital, *Strategy&Leadership*, 24(2):10-16.

Saint-Onge, H. (1998). Human, Structural and Customer Capital. *Measuring & Valuing Intellectual Capital Conference*. 16-17 Temmuz 1998 Londra.

Sanchez, P., Chaminade, C., ve Olea, M. (2000). Management of Intangibles: An Attempt to Build a Theory. *Journal of Intellectual Capital*, 1(4):312-327.

Sarı, V. İ. (2010). *Proje Döngüsü Yönetiminde Etkililik Değerlendirilmesi*, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Uzmanlık Tezi.

Sarıaltın, H. (2003). *Örgüt Performansının Ölçülmesinde ve Geliştirilmesinde Kıyaslama Yöntemi ve İmalat Şirketlerinde Kıyaslama Uygulamaları*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Saygılı, Ş. (2003). *Bilgi Ekonomisine Geçiş Sürecinde Türkiye Ekonomisinin Dünyadaki Konumu*. Devlet Planlama Teşkilatı Ekonomik Modeller ve Stratejik Araştırmalar Genel Müdürlüğü, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları.

Seetharaman, A. (2002). Intellectual Capital Accounting and Reporting in the Knowledge Economy. *Journal of International Capital*, 5(4):202-214.

Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business, A Skill- Building Approach*. New York: John Wiley & Sons.

Seyidoğlu, H. (1997). *Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı*. İstanbul: Güzem Yayınları.

Sharma, S. (1996). *Applied Multivariate Techniques*. New York: John Wiley & Sons.

Sitar, A. S. ve Vasic, V. (2012). *Measuring Intellectual Capital: Lessons Learned from a Practical Implementation*. <http://www.fm-kp.si/zalozba/ISBN/961-6486-71-3/337-351.pdf> (18.03.2012).

Sökmen, A. (2000). *Ankara'daki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Sökmen, A. (2007). Örgütsel Sosyalleşme Sürecinde İşgörenlerin Yöneticilerine Dönük Algıları: Ankara'daki Otel İşletmelerinde Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(2):170-182.

Steward, T. A. (1997). *Entelektüel Sermaye: Örgütlerin Yeni Zenginliği*. (Çev: Nurettin Elhüseyni). İstanbul: Mess Yayınları.

Stewart, T. A. (1999). *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations*. New York: Currency Doubleday.

Steward, T. A. (2003). *The Wealth of Knowledge, Intellectual Capital and the Twenty-First Century Organization*. New York: Random House.

Sullivan, P. H. (1998). *Introduction to Intellectual Capital Management*. USA: John Wiley & Sons.

Sveiby, K. E. (1997). *The New Organizational Wealth : Managing & Measuring Knowledge-Based Assets*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.

Sveiby, K. E., ve Barchan, M. (2000). Measuring The Presenting Intangible Assets: The Intangible Assets Monitor, *Charter*,71(7): 47–48.

Şahin, H. (1994). *Verimlilik ve Verimliliğin Ölçümü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şamiloğlu, F. (2002). *Entelektüel Sermaye*. Ankara: Gazi Kitabevi.

Şerbetçi, D. (2003). 21. Y.Y. İşletmelerinde Gerçek Zenginlik Kaynağı: İnsan Sermayesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(8):155-170.

Şimşek, Ö. F. (2007) *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş*. Ankara: Ekinoks Yayınları.

Tansky, W. J., ve Cohen, D. J. (2001). The Relationship Between Organizational Support, Employee Development and Organizational Commitment: An Empirical Study. *Human Resource Development Quarterly*, 12(3):285-300.

Toffler, A. (1991). *Gelecek Korkusu, Şok* (çev. Selami SARGUT) İstanbul: Koridor Yayıncılık.

Toraman, C., Abdioğlu, H, ve İşgüden, B. (2009). İşletmelerde İnovasyon Sürecinde Entelektüel Sermaye ve Yönetim Muhasebesi Kapsamında Değerlendirilmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1):91-120.

Tseng, C. Y. ve Goo, Y. J. J. (2005). Intellectual Capital and Corporate Value in an Emerging Economy: Empirical Study of Taiwanese Manufacturers. *R&D Management*, 35(2):87-201.

Tutar, H., ve Altınöz, M. (2010). Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalat İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(2)195-218.

Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı (2012). Turizm İstatistikleri, 4. Dönem-2011 Raporu, Ankara.

Uçar, F. (2008). *Entelektüel Sermaye Unsurlarının Sektörel Bazda Ağırlıklarının Ölçülmesi: Turizm ve Bilişim Sektörü Üzerine Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Uniworld Conference for Professional and Managerial Staff (2000). *Intellectual Capital: People First in the Information Age Economy*. Singapur: 21-23 Ağustos.

Ural, A., ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Usta, A. (2010). Kamu Kurumlarında Örgütsel Performans Yönetim Süreci. *Sayıştay Dergisi*, 78,31-58.

Uzay, Ş. ve Savaş, O. (2003). Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi: Mobilya Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Uygulama Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20,163-181.

Uzun, D. (2007). *Örgüt Kültürünün Bilgi Yönetim Sürecine ve Örgütsel Performansa Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Üç, M. (2005). *Entelektüel Sermayenin Oluşumu ve Ölçülmesi Afyonkarahisar İli Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ünal, I. (1989). Verimliliğin Önemi ve Eğitim ile İlişkileri. *Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22(1):1-8.

Van Den Berg, H. A. (2006). *Models of Intellectual Capital Valuation: A Comparative Evaluation. Models of IC Valuation*. http://www.wedb.net/download/valoracao/aula_4/capital_intelectual_modelsoficvaluation.pdf (04.02.2012).

Varım, S. (2001). Teknoloji, Yenilik ve Bilgi Ekonomisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 1(1):192-201.

Yalama, A. (2005). *Entelektüel Sermayenin Entelektüel Katma Değer Katsayısı (VAIC) İle Ölçülmesi ve Veri Zarflama Analizi (DEA) Yöntemi Kullanılarak Karlılığa Etkisinin Sınanması: İMKB'ye Kote Bankalarda Uygulaması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yapısal Eşitlik Modeli (2012). Yapısal Eşitlik Modellemesi. *Örtük Değişkenlerle Yol Analizi*. <http://www.yapisalesitlik.com/yem.php?gln=ortuk> (03.04.2012).

Yelkikalan N. ve Ener, M. (2003). İşletmelerde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamasının Entelektüel Sermaye Yönelimli Manifestosu. *Kocaeli Üniversitesi II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, 17-18 Mayıs 2003.

Yemenici, Y. K. (2012). *Altı Sigma Metodolojisinde Yapısal Eşitlik Modelinin Araç Olarak Kullanılması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Yeniçeri, Ö. (2006). *Yönetimde Yeni Yaklaşımlar*. İstanbul: IQ Yayınları.

Yereli, A. N. ve Gerşil, G. (2005). Entelektüel Sermayeyi Ölçme ve Raporlama Yöntemleri. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2):17-29.

Yıldırım, S. (2004). Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Ekonomisinin Türkiye Açısından Değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(12):105-124.

Yıldız, S. (2010). *Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yörük, N. ve Erdem, M. S. (2006). Farklı Entelektüel Sermaye Ölçme Yöntemlerinin Firmaların Stratejik Karar Alma Sürecine Etkileri. *Muhasebe-Finansman Araştırma Uygulama Dergisi*, 6 (15): 59-71.

Yuen, M. S. (2006). *Performance Measurement and Management of Third Party Logistics: An Organizational Theory Approach*, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Hong Kong: Hong Kong Baptist University.

Yükçü, S., ve Atağan, G. (2009). Etkinlik, Etkililik ve Verimlilik Kavramlarının Yarattığı Karışıklık. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(4):1-13.

Yüksek, G. K. (2009). *Entelektüel Sermayenin Organizasyonların Performansına Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kars: Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Zeghal, D., ve Maaloul, A. (2010). Analysing Value Added as an Indicator of Intellectual Capital and its Consequences on Company Performance. *Journal of Intellectual Capital*, 11(1):39-60.

Zehir, C., ve Acar, A. Z. (2005). Örgütsel Yeteneklerin İşletme Performansına Etkileri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(3):15-34.

EK

EK1 ANKET FORMU

Değerli Katılımcı;

Bu anket, otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini ölçmek amacıyla yapılan bir çalışma için hazırlanmıştır. Çalışmanın amacına ulaşması ancak sizlerin değerli katkılarıyla mümkün olacaktır. Bu nedenle, birkaç dakikanızı ayırarak bu anketi doldurmanız son derece önemlidir. Verdiğiniz cevaplar yalnızca bilimsel amaçlı olarak kullanılacak ve kesinlikle gizli tutulacaktır. Anketin doldurulması ile ilgili açıklamalar aşağıda detaylı olarak verilmiştir.

Anketleri doldurduktan sonra gurkan.akdag@deu.edu.tr yada gurkanakdag@hotmail.com elektronik posta adreslerinden birisine göndermenizi rica ederiz...

Yardımlarınız için şimdiden çok teşekkür ederiz.

Doç. Dr. O. Avşar KURGUN
D.E.U. Reha Midilli Foça
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu

Arş. Gör. Gürkan AKDAĞ
D.E.U. İşletme Fakültesi
Turizm İşletmeciliği Bölümü

1.Bölüm: Demografik Bilgiler

- Otelin Adı:
- Otelin Faaliyet Yılı:
- Otelin Yıldızı: 4 Yıldız 5 Yıldız
- Çalışan Personel Sayısı:
- Yöneticilik Düzeyiniz: Genel Müdür İşletme Sahibi Diğer
- Yaşınız: 26-33 34-41 42-49 50- üzeri
- Yöneticilik Tecrübeniz: 1 Yıldan az 1-5 Yıl 6-10 Yıl
 11-15 Yıl 16 ve üzeri
- Kurumda Çalışma Süreniz: 1 Yıldan az 1-5 Yıl 6-10 Yıl
 11-15 Yıl 16 ve üzeri
- Eğitim Düzeyiniz: İlköğretim Ortaöğretim Lisans
 Yüksek Lisans Doktora

2.BÖLÜM: Bu bölüm entelektüel sermayenin boyutlarına ilişkin sorulardan oluşmaktadır. Kurumunuzun genel durumu ile ilgili düşünceleriniz (1=kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3= kararsızım, 4= katılıyorum, 5= kesinlikle katılıyorum) 1-5 arası düzeyler arasından hangisi ise lütfen size uygun olanı cevaplayınız.

İnsan Sermayesi

1.İşgörenlerimiz yeterli iş tecrübesine sahiptir	1	2	3	4	5
2.Tecrübeli işgörenlerin iş performansı yüksektir	1	2	3	4	5
3.İşgören başına düşen eğitim harcamamız düzenli olarak artış göstermektedir	1	2	3	4	5
4.İşgörenlerin yeteneklerinin geliştirilmesine destek oluruz	1	2	3	4	5
5.İşgörenlerin lisansüstü eğitimi olmaları işe olan katkılarını arttırmaktadır	1	2	3	4	5
6.İşgörenin mezun olduğu okul tercih sebebidir	1	2	3	4	5
7.Nitelikli işgörenlerin işten ayrılması otelimizi etkiler	1	2	3	4	5
8. İşgörenlerin otele bağlılığı yüksektir	1	2	3	4	5
9.İşgörelere motive edici sosyal imkanlar sağlarız	1	2	3	4	5
10.İşgörenler otelimizde çalışmaktan memnundurlar	1	2	3	4	5
11. İşgören memnuniyeti İK politikalarımız arasındadır	1	2	3	4	5
12.İşgörenlerimiz her zaman üstün performans gösterirler	1	2	3	4	5
13. Otelimizde performans değerlendirme sistemi vardır	1	2	3	4	5
14. Performans değerlendirme sistemi sürekli güncellenir	1	2	3	4	5
15.İşgörenlerimiz yetenekli ve yaratıcıdır	1	2	3	4	5
16. İşgörenlerin yetenek ve yaratıcılıklarının geliştirilmesi sürekli desteklenmektedir	1	2	3	4	5
17. Yöneticiler işgörenleri kurumsal amaçlara doğru yönlendirmekte başarılıdır	1	2	3	4	5
18. Otelimizde yöneticilerin liderlik ile ilgili yetenek ve becerilerinin geliştirilmesi desteklenmektedir	1	2	3	4	5
19.Otelimizde bireyler arası ilişkiler iyi düzeydedir	1	2	3	4	5
20.İşgörenler bilgiyi paylaşmak konusunda isteklidirler	1	2	3	4	5
21. İşgörenlerimiz takım çalışması konusunda bilinçlidirler	1	2	3	4	5
22.İşgörenleri takım çalışması konusunda destekleriz	1	2	3	4	5
23.İşgörenler işlerinde başarılı olmak için uygun Riskleri alırlar	1	2	3	4	5

Müşteri Sermayesi

1.Müşteriler genellikle otelimizden memnundur	1	2	3	4	5
2.Müşteri ilişkilerinde önceliğimiz müşteri memnuniyetidir	1	2	3	4	5
3.Otel bütün faaliyetlerinde pazar hedeflerini gerçekleştirmeye çalışır	1	2	3	4	5
4.Pazar payımız düzenli olarak artmaktadır	1	2	3	4	5
5.Otelimizde bir çok işgören pazar hedeflerini bilmektedir	1	2	3	4	5
6.İşgörenler müşteri profilimizi genellikle bilmektedir	1	2	3	4	5
7.Müşterilerimiz ile sürekli iletişim halindeyiz	1	2	3	4	5
8.Müşterilerimizin sorunlarına hemen reaksiyon gösteririz	1	2	3	4	5
9.Müşteri istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için onlarla sürekli işbirliği yaparız	1	2	3	4	5
10.Müşteriler ile uzun yıllara dayanan bir ilişkimiz vardır	1	2	3	4	5
11.Müşterilerimiz rakiplerimize göre bize daha bağlıdır	1	2	3	4	5
12.Müşteri profilimiz yurt dışı müşterilerden oluşur	1	2	3	4	5
13.Pazarda bilinen bir firma olmamız bize avantaj sağlar	1	2	3	4	5
14.Sektörde tedarikçiler ile iyi ilişkileri olan kurumların başında gelmekteyiz	1	2	3	4	5
15.Yurtdışı tedarikçilerle ilişkilerimiz sürekli gelişmektedir	1	2	3	4	5
16.Kurumumuza ait hizmetler pazarda marka olarak tanınır	1	2	3	4	5
17.Marka olmak en önemli kurumsal amaçlarımızdandır	1	2	3	4	5
18.Otelimiz sektörde tanınan ve bilinen bir işletmedir	1	2	3	4	5
19.Otelimiz faaliyetlerinde kendini topluma ve çalışanlarına karşı sorumlu hissetmektedir	1	2	3	4	5
20.Otelimiz sosyal sorumluluk projelerini desteklemektedir	1	2	3	4	5

Yapısal Sermaye

1.Otelimizde AR-GE harcamaları düzenli olarak artar	1	2	3	4	5
2.Sektördeki rakiplerimize göre yeni hizmetler geliştiririz	1	2	3	4	5
3.Yeni ürün ve hizmet geliştirmeyi destekleriz	1	2	3	4	5
4.Kalite güvence sistemleri çalışanlarımızın performansını artırmaktadır	1	2	3	4	5
5.Kalite güvence sistemleri rekabet üstünlüğü sağlar	1	2	3	4	5
6. Otelimizde bilişim altyapısına sürekli yatırım yapılır	1	2	3	4	5
7. İşgörenlerce benimsenen misyon ve vizyonumuz vardır	1	2	3	4	5
8.Otelimizde olumlu bir iş atmosferi vardır	1	2	3	4	5
9.Kurum kültürümüz destekleyici ve teşvik edicidir	1	2	3	4	5
10.Otelimizde bilgi paylaşımı ile ilgili sistemler vardır	1	2	3	4	5
11.Otel çalışanları her türlü bilgiye rahatça ulaşabilir	1	2	3	4	5
12.Otelimizin süreçleri ve sistemleri yaratıcılığı destekler	1	2	3	4	5
13.Kurumsal süreç ve sistemler sürekli yenilenmektedir	1	2	3	4	5
14.Kurumumuz proje yönetim kabiliyetlerini sürekli iyileştirmekte ve geliştirmektedir	1	2	3	4	5
15.Otelde işgörenler ve yöneticiler arasında paylaşım ve işbirliğine yönelik bir ilişki vardır	1	2	3	4	5
16.Otelimizde katılımcı bir yönetim anlayışı vardır	1	2	3	4	5
17.Bilişim altyapımız kurum içi iletişimi kolaylaştırır	1	2	3	4	5
18.Çalışan başına gelir oranımız düzenli artmaktadır	1	2	3	4	5
19.Gelirler karşısında maliyetler azalmaktadır	1	2	3	4	5
20.Teknolojik gelişmeler hızlıca otel bünyesine katılır	1	2	3	4	5
21.Otelde bürokratik olmayan bir yapı mevcuttur	1	2	3	4	5
22.Kurumumuzda bireyler birbirinden öğrenir	1	2	3	4	5
23.İşgörenlerin kurumsal hedeflere yönelik bireysel katkı ve çabaları desteklenir	1	2	3	4	5
24.Rakiplerimiz karşısında otelimize üstünlük sağlayacak bazı temel yeteneklerimiz vardır	1	2	3	4	5

3.BÖLÜM: Bu bölümde örgüt performansına ilişkin 10 adet kriter verilmiştir, Performans ile ilgili kriterleri, kurumunuzun son bir kaç yılını değerlendirerek ve turizm sektöründeki rakiplerle karşılaştırarak cevaplayınız. (1 en düşük, 3 orta, 5 en yüksek)

1.Pazar liderliği	1	2	3	4	5
2.Karlılık	1	2	3	4	5
3.Karlılıkta Büyüme	1	2	3	4	5
4.Satışlardaki Büyüme	1	2	3	4	5
5.Kurumsal İmaj	1	2	3	4	5
6.Toplam varlıklarda büyüme	1	2	3	4	5
7.Yeni ürün ve hizmet geliştirmede başarı oranı	1	2	3	4	5
8.Otelin geleceğe yönelik çalışmaları-yenilikçi olması	1	2	3	4	5
9.Rekabet karşısındaki etkinlik	1	2	3	4	5
10.Otelinizin genel performansı ve başarısı	1	2	3	4	5

Katılımınız için çok teşekkür ederiz.....