

**İŞGÖREN PERFORMANSI VE İŞGÖREN MEMNUNİYETİNİN İŞLETME PERFORMANSINA ETKİSİ: TURİZM SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA<sup>7</sup>**

**Gülşen KOCAMAN<sup>8</sup>**

**Özet**

Bu çalışma turizm işletmelerinde işğören performansı ve işğören memnuniyetinin işletme performansı üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın amacı doğrultusunda öncelikle konu ile ilgili literatür taraması yapılarak ölçekler geliştirilmiştir. Veriler anket yoluyla elde edilmiş ve turizm işletmelerinde (konaklama, yiyecek-içecek ve seyahat işletmeleri) lojistik faaliyetlerden sorumlu yöneticilere uygulanmıştır. Toplanan veriler SPSS 22 programında analiz edilmiş, işğören performansının ve işğören memnuniyetinin işletme performansı üzerinde pozitif etkisi olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar kelimeler:** İşğören Performansı, İşğören Memnuniyeti, İşletme Performansı.

**THE IMPACT OF EMPLOYEE PERFORMANCE AND EMPLOYEE SATISFACTION ON BUSINESS PERFORMANCE: A CASE STUDY IN TOURISM SECTOR.**

**Abstract**

This study was carried out in order to determine employee performance and employee satisfaction effect on business performance in tourism enterprises. For the purpose of the study, primarily literature review was conducted and scales were developed. The data has been collected through a questionnaire administered and has been applied to managers who are responsible for logistic activities in the tourism companies (accommodation, food-drinks and travel agent). The collected data were analyzed in the SPSS 22 program and it was determined that employee performance and employee satisfaction were positively related to the business performance .

**Key Words:** Business Performance, Employee Performance and Employee Satisfaction.

**I. TEORİK ÇERÇEVE**

Hizmet işletmeleri ve üretim işletmelerinin performansını etkileyen birçok

<sup>7</sup> Bu çalışma Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümü doktora tez çalışmasından faydalanılarak oluşturulmuştur.

<sup>8</sup> Arş. Gör., Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Öğrencisi.

faaliyet vardır. İşletmeler başarı derecesini belirleme, kıyaslama, müşteri isteklerine hızlı cevap verme, kaynakların doğru kullanımını sağlama, problemlerin belirlenmesi ve çözümü amacıyla performans ölçümü gerçekleştirmektedirler. Bu nedenle işletmelerin faaliyet performanslarının değerlendirilmesi, başarıları açısından büyük önem taşımaktadır

İşletmelerde faaliyetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesinde işgörenlerin performansı ve memnuniyet önemlidir. Özellikle işletmede işgörenlerin gereksinimlerini tatmin etmek, işgörelere uygun görev ve sorumluluklar vermek ve istediklerini elde etmek için zaman ve çaba harcamasına fırsat vermek işgörenlerin memnuniyetlerini ve performansını yükseltmekte, bu durumda işletme performansını doğrudan etkilemektedir (Eren ve Akyüz, 2014, 171).

Belirli bir zaman aralığındaki iş görenlerin sergilemiş olduğu performans düzeyi birden çok faktörün doğrudan veya dolaylı etkisi altındadır. İşgörenin içerisinde bulunduğu sosyal, psikolojik ve teknik çevre, performans düzeylerini pozitif yönde arttıracak veya negatif yönde etkileyecek çeşitli unsurları bünyesinde taşımaktadır. Teknolojik donanım yeterliği, üretim imkânları, ast-üst ilişkileri, bürokrasi, işgörenler arası sosyal diyaloglar, işletme dışı sosyal yaşam, iş yükü dağılımı, ücret seviyesi gibi çok sayıda sayabileceğimiz alt faktör, işgören performansını etkilemektedir (Kaymaz, 2009: 88).

İşgören memnuniyeti kavramı bu noktada, çalışma hayatı üzerinde çok önemli bir unsurdur. Çalışma hayatının geçmişten günümüze geçirdiği değişme ve gelişme işletmelerin çalıştırdıkları insan gücünün memnuniyetlerini birinci derecede önemsemeleri zorunluluğunu ve sonucunu doğurmuştur. Bunun en önemli sonucu ise günümüzde işletmelerin rekabet avantajı sağlamalarında maddi faktörlerden ziyade maddi olmayan faktörlere bağımlı hale gelmiş olmalarıdır (Şahin, Bacak ve Güler: 2015: 29).

İşgören memnuniyeti ile performans ilişkisi iki bakış açısıyla ifade edilebilir. İlk bakış açısı yüksek performansın yüksek memnuniyeti sağlamasıdır. Bu durumundaki işgören, yüksek performans gösterdiğinde işletme tarafından daha fazla ödüllendirilecek, bunun sonucunda işletmeye ve işe yönelik memnuniyet düzeyi artacaktır. Yani işgören başarılı olduğunda memnuniyeti artar. İkinci bakış açısına göre ise yüksek işgören memnuniyetinin yüksek performans sağlamadır. Buna göre işgörenin memnuniyet düzeyi arttıkça, performansı da artacaktır (Yılmaz, 2015: 21).

Performans değerlendirme bütün işletmelerin başarısında önemli rol oynayan bir faaliyettir. Emek yoğun sektörün bir parçası olan turizm işletmelerinde rekabet edilebilirliklerini artırabilmek için performans değerlendirme faaliyetlerine önem vermek durumundadırlar. Performans değerlendirme faaliyetleri yöneticilere sahip oldukları işgörenlerin niteliği hakkında ve bu

niteliklerin geliştirilmesine yönelik veriler sunar. Nitelikli ve uyumlu işgörene sahip olmanın hayati önem arz ettiği turizm sektöründeki işletmeler performans değerlendirme faaliyetlerin her aşamasına dikkat etmeleri gerekmektedir (Yeşiltaş, 2015: 327).

Yapılan birçok çalışmada işgören performansı, işgören memnuniyeti ile işletme performansı arasında ilişki belirlenmiştir. Bu çalışmalara örnek verilecek olursak, Challis, Samson ve Lawson da (2002) yaptıkları çalışmada, işgören performansı ile üretim performansı arasında pozitif yönde kuvvetli bir ilişki tespit edilmiştir. Leimbach (2003) tarafından yapılan çalışmada iş görenlerin memnuniyetlerinin yüksek olduğunda performanslarının da yüksek olduğunu ve bunun sonucunda işletmenin performansını da etkilediğini savunmuştur.

Naktiyok ve Küçük (2003) yaptıkları çalışmada işgören memnuniyetinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisini incelemiştir. Çalışmada iş görenlere sunulan ücret-ödül-terfi, örgütsel uygulamalar, çalışma ortamları ve ergonomi koşullarının iş gören memnuniyeti ile ilişkili olduğunu ve bu doğrultuda müşteri memnuniyetini de etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yıldız, Dağdeviren ve Çetinyokuş (2008) tarafından yapılan çalışmada ise işletmede performans değerlendirmek amacıyla kullanabilecek bir karar destek sistemi geliştirmişlerdir. Sonuç olarak işletme performansının sistematik bir şekilde yapılması ve bu sonuçların çalışanlara yansıtılması çalışan ve işletme performansı açısından önemli bir faaliyet olduğunu belirtmişlerdir.

Bozkurt ve Bozkurt (2008) çalışmalarında gerek üretim işletmeleri gerekse hizmet işletmelerinde işgören memnuniyetinin önemini vurgulamışlardır. Sonuç olarak çalışanların memnuniyetinin verimliliklerini artıracaklarını ve bu durumun genel işletme performansına yansıtılacağını ifade etmişlerdir. Ergün (2013) tarafından yapılan çalışmada ise işletmelerin iç müşteri olan çalışanlarını değerlendirmeleri, işgören memnuniyetini artıracaklarını belirtmiştir. İşgören memnuniyeti sonucunda müşteri memnuniyeti sağlanacak ve bu durumun işletme performansına olumlu katkı sağladığı sonucuna ulaşılmıştır.

Sonuç olarak, literatüre baktığımızda işgören performans ve işgören memnuniyetinin işletme performansı üzerinde doğrudan veya dolaylı olarak etkisinin olduğu belirlenmiştir.

## **II. ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE YÖNTEMİ**

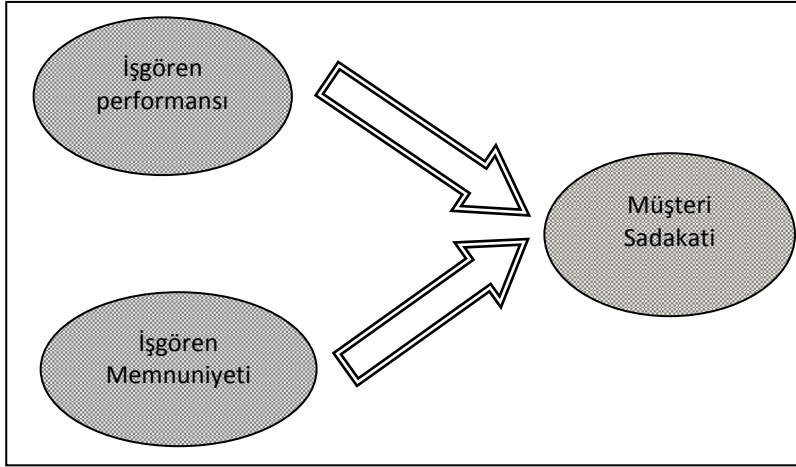
Çalışmanın amacı turizm sektöründe faaliyet gösteren turizm işletmelerinin işgören performansı ile işgören memnuniyetinin işletme performansı üzerine etkisini incelemek amacı ile gerçekleştirilmiştir. Bu temel amaç çerçevesinde; turizm işletmelerinde lojistik birimden sorumlu yöneticilerin işgören performansı ile işgören memnuniyetinin ve işleme performansına etki düzeyi tespit edilecektir.

Çalışmanın amaçları doğrultusunda literatür taraması yapılmış işgören performansı, işgören memnuniyeti ve işletme performansını belirlemek üzere ölçekler geliştirilmiştir. Çalışma verileri ülkemizde faaliyet gösteren Turizm Bakanlığı İşletme Belgesine 5 yıldızlı otel ve yiyecek içecek işletmelerinde, TÜRSAB'a bağlı A grubu seyahat acenteleri yöneticileriyle yüz yüze anket çalışması ile elde edilmiştir. Toplanan verilerin SPSS 22 (Statistical Package for the Social Sciences) programında analiz edilerek, bulgulara ve sonuçlara ulaşılmıştır.

### III. MODEL ve HİPOTEZLER

İşgören performansının, işgören memnuniyetinin ve işletme performansının incelendiği araştırmanın modeli Şekil 1.'de gösterilmiştir.

#### Şekil 1. Araştırmanın Modeli



Araştırma konusunda literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde; Bu bağlamda çalışmamızın hipotezleri;

*H<sub>1</sub> : İşgören Performansı, İşletme Performansını etkiler.*

*H<sub>2</sub>: İşgören memnuniyetinin, İşletme Performansını şeklinde kurulmuştur.*

### IV. BULGULAR

Çalışmamızda kullandığımız ölçekler için güvenilirlik analizleri yapılmış Cronbach Alpha değerleri işgören performansı  $\alpha = 0.84$ , işgören memnuniyeti  $\alpha = 0.87$  ve işletme performans  $\alpha = 0.93$  olarak bulunmuştur.

Faktör analizinde, her bir ölçek için elde edilen 0,50'nin üzerindeki KMO değeri, örneklemin yeterliliğini ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler elde edilebileceğini göstermektedir (Küçük, 2016: 229). İşgören memnuniyeti ölçeğinin faktör analizi sonuçları Tablo 1'de gösterilmiştir.

**Tablo 1. İşgören memnuniyeti ölçeğinin faktör analizi sonuçları**

<b>İŞGÖREN MEMNUNİYETİ — İşletmemizde uygulanan lojistik faaliyetler;</b>	<b>Faktör Yüğü</b>	<b>Özdeğer</b>	<b>Varyans açıklama oranı (%)</b>
...yerine getirilirken işgörenlerin düşünceleri dikkate alınmaktadır.	,867	3,140	62,797
...personele uygun yetki ve sorumluluk hakkı verilmektedir.	,842		
... işgörelere ihtiyaç duyulan konularda eğitim verilmektedir.	,839		
...iş görenlerin iş memnuniyeti düzeyi yüksektir.	,736		
...karşılaştıkları problemde yönetimce destek verilmektedir	,657		
<b>TOPLAM</b>			

İşgören memnuniyeti ölçeği için faktör analizi sonuçları 5 ifade yer alan tek boyutta değerlendirilmiştir. Toplam varyansı açıklama oranı ise %62,797 düzeyindedir.

**Tablo 2. İşgören performans ölçeğinin faktör analizi sonuçları**

<b>İŞGÖREN PERFORMANS DEĞİŞKENLERİ</b>	<b>Faktör Yüğü</b>	<b>Özdeğer</b>	<b>Varyans açıklama oranı (%)</b>
Yaptığı işi düzenli ve dikkatli yapar	,828	3,932	56,167
Bilgisini ve deneyimini işinde kullanma becerisi ve başarısına sahiptir.	,826		
Yaptığı işte Müşteri/kalite odaklı çalışır.	,809		
İşile ilgili yazılı ve sözlü olarak öneri geliştirme ve sunma yeteneğine sahiptir.	,768		
Zamanı etkin kullanma yeteneğine sahiptir.	,765		
Birden fazla operasyonda çalışır.	,632		
İş ile ilgili Bilgilerini güncelleme,	,577		

araştırma, yenilikleri izleme yeteneğine sahiptir.			
<b>TOPLAM</b>			56,167

Tablo 2.'de İşgören performans ölçeği içinde faktör analizi uygulanmış ve ölçek 7 ifade yer alan tek boyutta değerlendirilmiştir. Toplam varyansı açıklama oranı ise % 56,167 düzeyindedir.

**Tablo 3. İşletme performans ölçeğinin faktör analizi sonuçları**

<b>İŞLETME PERFORMANS DEĞİŞKENLERİ</b>	<b>Faktör Yüğü</b>	<b>Özdeğer</b>	<b>Varyans açıklama oranı (%)</b>
İşletmemizin amaçlarına ulaşma düzeyi yüksektir.	,853	6,776	61,603
İşletmemizin yeni ürün hizmet kalitesi yüksektir.	,847		
İşletmemizin pazar payı yüksektir.	,843		
İşletmemizin ortalama doluluk oranı yüksektir.	,837		
İşletmemizin verimliliği yüksektir.	,792		
İşletmemizin itibarı ve imajı yüksektir.	,773		
İşletmemizin kârlılığı yüksektir.	,771		
İşletmemizin müşteri memnuniyeti yüksektir.	,768		
İşletmemizin satışları yüksektir.	,737		
İşletmemizin yeni ürün/hizmet geliştirme başarısına sahiptir.	,715		
İşletmemizin tedarikçileri memnun etme düzeyi yüksektir.	,675		
<b>TOPLAM</b>			61,603

Tablo 3.' de İşletme performansı ölçeği için faktör analizi uygulanmış ve ölçek 11 ifade yer alan tek boyutta değerlendirilmiştir. Toplam varyansı açıklama oranı ise %61,603 düzeyindedir.

Turizm işletmelerinde ankete cevap veren lojistik hizmetlerden sorumlu yöneticilerin cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve çalışma yılı ile ilgili demografik özellikleri aşağıdaki Tablo 4. 'de gösterilmiştir

**Tablo 4. Katılımcıların demografik özellikleri**

DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER	KONAKLAMA İŞLETMELERİ		SEYAHAT İŞLETMELERİ		YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİ	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
<b>CİNSİYET</b>						
Erkek	202	79,8	236	61,0	154	67,8
Kadın	51	20,2	151	39,0	73	32,2
<b>Toplam</b>	253	100	387	100	227	100
<b>YAŞ</b>						
20 yaş ve altı	9	3,6	22	5,7	14	6,2
21-30 yaş	98	38,7	145	37,5	36	15,9
31-40 yaş	116	45,8	114	29,5	92	40,5
41-50 yaş	19	7,5	73	18,9	55	24,2
51 yaş ve üstü	11	4,3	33	8,5	30	13,2
<b>Toplam</b>	253	100	387	100	227	100
<b>EĞİTİM DÜZEYİ</b>						
İlköğretim	8	3,2	21	5,4	14	6,2
Ortaöğretim	131	51,8	103	26,6	130	57,3
Lisans	85	33,6	240	62,0	62	27,3
Lisansüstü	29	11,5	23	5,9	21	9,3
<b>Toplam</b>	253	100	387	100	227	100,0
<b>ÇALIŞMA YILI</b>						
2 ve daha az	88	34,8	74	19,1	22	9,7
3-5 yıl	117	46,2	143	37,0	71	31,3
6-9 yıl	32	12,6	122	31,5	87	38,3
10 ve daha fazla yıl	16	6,3	48	12,4	47	20,7
<b>Toplam</b>	253	100	387	100	227	100,0

Araştırma kapsamında konaklama işletmelerinde ankete 253 yönetici katılmıştır. Katılımcıların %79,8'si erkek, %20,2'si kadınlardan oluşmaktadır. Yaş değişkenine bakıldığında, %37,7'si 21-30 yaş, %45,8'i 31-40 yaş ve %7,5'i ise 41-50 yaş arasında oldukları tespit edilmiştir. Bununla birlikte katılımcıların en az değere sahip değişkenleri %3,6'si 20 yaş ve altı ile %4,3'si 51 yaş üstünde olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında ise %51,8'i ortaöğretim, %33,6'si ön lisans/lisans, %11,5'i lisansüstü ve %3,2'si ilköğretim eğitimine sahip oldukları görülmektedir. Çalışma sürelerine bakıldığında 2 ve daha az yıl %34,8'i, %46,2'si 3-5 yıl, %12,6'si 6-9 yıl ve %6,3'ü ise 10 ve daha fazla yıl olduğu belirlenmiştir.

Seyahat işletmelerinde ankete 387 yönetici katılmıştır. Katılımcıların %61'i erkek, %39'u kadınlardan oluşmaktadır. Yaş değişkenine bakıldığında, %37,5'i

21-30 yaş, %29,5'i 31-40 yaş ve %18,9'u ise 41-50 yaş arasında oldukları tespit edilmiştir. Bununla birlikte katılımcıların en az değere sahip değişkenleri %5,7'si 20 yaş ve altı ile %8,5'i 51 yaş üstünde olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında ise %26,6'si ortaöğretim, %62'si ön lisans/lisans eğitim düzeyine sahiptir. Ayrıca %5,9'ü lisansüstü ve %5,4'ü ilköğretim eğitime sahip oldukları görülmektedir. Çalışma sürelerine bakıldığında 2 ve daha az yıl %19,1'i, %37'si 3-5 yıl, %31,5'i 6-9 yıl ve %12,5'i ise 10 ve daha fazla yıl olduğu belirlenmiştir.

Yiyecek-içecek işletmelerinde ankete ise 227 yönetici katılmıştır. Katılımcıların %67,8'i erkek, %32,2'si kadınlardan oluşmaktadır. Yaş değişkenine bakıldığında, en yüksek aralıklar 31-40 yaş (%40,5) ile 41-50 yaş (%24,2) olarak belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında ise %57,3'ü ortaöğretim, %27,3'ü önlisans/lisans eğitim düzeyine sahiptir. Ayrıca %9,3'ü lisansüstü ve %6,2'si ilköğretim eğitime sahip oldukları görülmektedir. Çalışma sürelerine bakıldığında %9,7'si 2 ve daha az yıl, %31,3, 3-5 yıl, %38,3'ü 6-9 yıl ve %20,7'si ise 10 ve daha fazla yıl olduğu belirlenmiştir.

Turizm işletmelerindeki işletme performansı, işgören performansı ve işgören memnuniyeti ile ilgili ölçek sorularında 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Turizm işletmelerinde yöneticilerin, işletme performansı, iş gören performansı ve iş gören memnuniyeti ölçeklerine yönelik algılarını belirlemek amacıyla genel ortalamaları ve standart sapmaları belirlenmiştir.

**Tablo 5. Genel ortalama ve standart sapma değerleri**

Değişken boyutları	GENEL ORTALAMA	
	Ortalama	Std. Sapma
İşgören Performansı	3,78	,75923
İşgören Memnuniyeti	3,96	,80765
İşletme Performansı	3,87	,77581

Değişkenlerin ortalama değerlerine bakıldığında, her bir ölçeğin 2,5'un oldukça üzerinde olduğu görülmektedir. Her bir değişkenin ortalama değerlerine bakıldığında işletme performansı 3,87; iş gören performansı 3,78 ve iş gören memnuniyeti ise 3,96 ortalama sahiptir. Bu durum değişkenlere yönelik değerlendirmenin olumlu yönde olduğu söylenebilir.

İşgören memnuniyeti ile işgören performansının algılarına yönelik katılımcı yöneticilerin işletme performansı üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla basit regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 6'da işgören performans ve işletme performansı arasında etki incelenmiştir.



**Tablo 6. İşgören performans ile işletme performansı arasındaki ilişki.**

Model	R <sup>2</sup>	F	Std. Edilmiş Beta (r)	t	P
<b>İŞGÖREN PERFORMANS</b>	,675	1795,479	,822	42,373	,000
<b>Bağımlı değişken: İŞLETME PERFORMANSI</b>					

Tablo 6'daki sonuçlara göre, işgören performans ile işletme performansı arasındaki ilişki  $p < 0,05$  düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca  $r = 0,822$  değeri ile değişkenler arasında pozitif yönlü ve yüksek düzey bir ilişki belirlenmiştir. Ayrıca belirlilik katsayısı  $R^2 = 0,675$  olarak hesaplanmıştır bu değere göre işgören performansın, işletme performansı üzerinde % 68 etkili olduğu görülmektedir. Yani işletmenin performansının, işgören performansına bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Sonuç olarak  $H_1$ : "İşgören Performansı, İşletme Performansını etkiler." hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 7. İşgören performans ile işletme performansı arasındaki ilişki.**

Model	R <sup>2</sup>	F	Std. Edilmiş Beta (r)	t	P
<b>İŞGÖREN MEMNUNİYETİ</b>	,499	861,494	,706	29,351	,000
<b>Bağımlı değişken: İŞLETME PERFORMANSI</b>					

Tablo 7.'deki sonuçlara göre, işgören memnuniyeti ile işletme performansı arasındaki ilişki  $p < 0,05$  düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca  $r = 0,706$  değeri ile değişkenler arasında pozitif yönlü ve yüksek düzey bir ilişki belirlenmiştir. Ayrıca belirlilik katsayısı  $R^2 = 0,499$  olarak hesaplanmıştır bu değere göre işgören memnuniyetinin, işletme performansı üzerinde %50 etkili olduğu görülmektedir. Yani işletmenin performansının, işgören memnuniyetine bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Sonuç olarak  $H_2$ : "İşgören memnuniyetinin, İşletme Performansını etkiler." hipotezi kabul edilmiştir

## V. SONUÇ

İşletmelerin rekabet üstünlüğü kazanmalarında etkin kaynak olarak kabul edilen insan kaynağının işletme amaçlarına ulaşmada çalışanların performans ve memnuniyetlerini artırıcı faaliyetlerde bulunmaları önem arz etmektedir. Bu nedenle işletmelerin işgörenlerinin beklentilerini karşılayan, ihtiyaçlarını tatmin eden ve yaptıkları işten tatmin olmalarını sağlayan bir işletme yapısı ve çalışma

ortamı oluşturmaları gerekmektedir (Bakan ve Büyükbese, 2004: 26).

Çalışma turizm sektöründe faaliyet gösteren turizm işletmelerinin işgören performansı ile işgören memnuniyetinin işletme performansı üzerine etkisini incelemek amacı ile gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla işgören performansı, işgören memnuniyeti ve işletme performansını belirlemeye yönelik ölçek geliştirilmiştir.

Ortalama ve standart sapma sonuçlarına bakıldığında işgören performansı, işgören memnuniyeti ve işletme performansı işletme yöneticileri tarafından olumlu değerlendirildiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca işletme performansı ile işgören performansı ve işgören memnuniyeti arasında yüksek düzeyde ilişki belirlenmiştir. Araştırmanın ölçekleri değerlendirildiğinde en yüksek algının işgören memnuniyeti olduğu belirlenmiştir. Öte yandan işletme performansı ve işgören performansına yönelik algıların da ortalamasının üzerindedir.

Ölçeklerin alt faktörler değerlendirildiğinde işgören memnuniyetinde işletmenin birim faaliyetlerine yönelik "...yerine getirilirken işgörenlerin düşünceleri dikkate alınmaktadır." alt değişkeni, işgören performansında "Yaptığı işi düzenli ve dikkatli yapar" alt değişkeni ve işletme performansında ise "İşletmemizin amaçlarına ulaşma düzeyi yüksektir." alt değişkeni en yüksek ağırlığa sahip olduğu belirlenmiştir.

Çalışmada işgören memnuniyeti ve işgören performansının işletme performansına etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmış sonuç olarak araştırma model dahilinde işgören memnuniyeti ve işgören performansının işletme performansı üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç olarak, turizm işletmeleri açısından önemli olan işgören performansı ve işgören memnuniyeti, işletme performansını doğrudan etkileyen unsurlardır. Yöneticiler açısından bu unsurları doğru ve etkili değerlendirmesi işletme performansına olumlu yönde yansıtacaktır.

## KAYNAKÇA

- Bakan, İsmail. & Büyükebeşe, Tuba. (2004). Çalışanların iş güvencesi ve genel iş davranışları ilişkisi: Bir alan çalışması. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 33, 35-59.
- Bozkurt, Öznur & Bozkurt, İlhan. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1),1-18.
- Challis, David, Samson, Danny & Lawson, Benn (2002). Integrated manufacturing, employee and business performance: Australian and New Zealand evidence. *International Journal of Production Research*, 40(8), 1941-1964.
- Eren, Erol, Alpkan, Lütfihak & Erol, Yücel (2005). Temel fonksiyonel yeteneklerin firmanın yenilik ve finansal performansına etkileri. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(7), 201-224.
- Ergün, Zührem (2013). İşsel pazarlama uygulamalarının işletme performansı üzerine etkisi: Kamu-özel hastane karşılaştırması. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 25, 223-248.
- Kaymaz, Kurtuluş (2009). Performans Değerlendirme ve Çalışan Verimliliği. Bursa: Dora Basım Yayın Dağıtım.
- Küçük, Orhan, (2016). Bilimsel Araştırma Yöntemleri. (1. Basım). Ankara: Ekin Basın Yayın Dağıtım.
- Küçük Orhan, (2016). Lojistik İlkeleri ve Yönetimi, 4. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara
- Leimbach, Michael (2003), Redefining Employee Satisfaction, Business Performance, Employee Fulfilment and Leadership Practises, <http://www.wilsonlearning.com/wlw/research-paper/l/employee-satisfaction>. Erişim tarihi: 20.05.2017.
- Naktiyok, Atılhan & Küçük, Orhan (2003). Küçük ve orta büyüklükteki işletmelerde (KOBİ) toplam kalite yönetimi (TKY) kritik faktörlerinin örgütsel performans üzerine etkileri. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21, 43-65.
- Şahin, Levent; Bacak, Bünyamin & Güler, Mehmet (2015). Çalışan memnuniyetinin sağlanmasında temel dinamikler: dışsal faktörlerin çalışanların memnuniyet algıları üzerindeki etkilerine yönelik bir alan araştırması. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 17(2), 28-44.
- Yeşiltaş, Mehmet. (2015). Turizm işletmelerinde performans değerlendirme,

Elbeyi Pelit (Ed.). içinde, *Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi*, (s. 327-343). Ankara: Grafiker Yayınları.

Yılmaz, Eyüp (2015). *İşgören İş Tatmini İle İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Gaziantep.

Yıldız, Oktay; Dağdeviren, Metin & Çetinyokuş, Tahsin. (2008). İşgören performansının değerlendirilmesi için bir karar destek sistemi ve uygulaması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 23(1), 239-248.