

ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜT PERFORMANSI İLİŞKİSİ: AKDENİZ BÖLGESİNDEKİ OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Doç. Dr. Osman Avşar KURGUN

Dokuz Eylül Üniversitesi

Reha Midilli Foça Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu

avsar.kurgun@deu.edu.tr

Yrd. Doç. Dr. Gürkan AKDAĞ

Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi

gurkan.akdag@mersin.edu.tr

ÖZET

Entelektüel sermaye terimi gerek bilimsel yazında gerekse iş dünyasında son yıllarda önemi gittikçe artan bir kavram olarak ön plana çıkmaktadır. Çalışma, bu önemden hareketle otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin yöneticilerinden anket yöntemi ile toplanan verilerle incelemektedir. Çalışmada önerilen modelin Yapısal Eşitlik Model Analizi ile test edilmesi sonucunda, müşteri sermayesi ile örgüt performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki (0.56) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yapısal sermaye ve örgüt performansı arasındaki ilişki incelendiğinde yine pozitif yönlü ve anlamlı, ancak daha düşük düzeyde (0.33) bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İnsan sermayesi ile örgüt performansı arasında ise negatif yönlü bir ilişki (-0.14) olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

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

ABSTRACT

The term, intellectual capital, has come into the forefront of the both business world and scientific literature, recently. From the point of this development, this study aims to delve into the relationship between intellectual capital and organizational performance through data collected from the managers of the four and five star hotels operating in the Mediterranean region by questionnaires. As a result of testing the proposed model of the study, positive linear and significant relation (0,56) has been found between customer capital and organizational performance according to Structural Equation Model Analysis. Similarly, positive linear and significant relation, however, at a lower level (0,33) has been found between structural capital and organizational performance as well. On the other hand, negative relationship (-0,14) has been revealed between human capital and organizational performance.

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

1. GİRİŞ

Çalışma hayatı, işletmeleri faaliyet gösterdikleri alanlarda her açıdan daha rekabetçi olmaya zorlamaktadır. Bu sebepten, hem bireysel hem de örgütsel anlamda performans kavramı her geçen gün daha önemli hale gelmektedir. Özellikle hizmet odaklı faaliyetleriyle bilinen otel işletmeleri açısından örgüt performansı, hedeflenen iş başarısının sağlanmasında son derece kritik rol oynamaktadır.

Müşteri memnuniyeti sağlama ve örgüt performansını artırmada önemli derecede rol oynayan unsurlardan birisi de entelektüel sermayedir. 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, Türkiye’de yapılan bilimsel çalışmalarda da (Erkuş,2007; Yüksek,2009; Yıldız,2010; Acül,2011) farklı sektörlerde ve farklı bakış açılarıyla incelenmiştir. Ancak, bilimsel yazında entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisinin otel işletmelerinde incelenmesine yönelik çalışmalarda var olan boşluk adı geçen konu ile ilgili çalışılma gereğini ortaya koymaktadır.

Bu çalışmanın temel amacı, otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı arasındaki ilişkiyi Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerin üst düzey yöneticilerinin bakış açılarıyla incelemektir. Bu amaçla, öncelikle entelektüel sermaye kavramı ve entelektüel sermayenin unsurları bilimsel yazından yola çıkılarak detaylandırılmıştır. Daha sonra, örgüt performansı kavramı ile ilgili açıklamalara yer verilmiştir. En son aşamada ise entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisi entelektüel sermayenin sahip olduğu unsurlar kullanılarak incelenmiş, otel yöneticilerinden elde edilen veriler analiz edilerek elde edilen bulgular üzerinden yorumlamalarda bulunulmuştur.

2. ENTELEKTÜEL SERMAYE

Bir işletmenin müşterileriyle olan ilişkileri, çalışanların etkinliği, bilgi teknolojisi ağları ve örgütsel fonksiyonlarından kaynaklanan maddi olmayan varlıkların tümünü ifade eden entelektüel sermaye (Williams, 2001:5) örgüt, entelektüel topluluk ya da profesyonel işletmeler gibi sosyal grupların sahip olduğu bilgi ve öğrenme yeteneğidir (Naphiet, 2002:245). Entelektüel sermaye, işletmelerin bilançolarında görünmeyen gizli varlıkların toplamıdır (Kot, 2009:459). Yazında entelektüel sermaye kavramı ve sahip olduğu unsurlara ilişkin farklı araştırma ve bulgular yer almaktadır.

Söz konusu yaklaşımlardan bazıları ve entelektüel sermaye unsurlarına bakış açıları şu biçimdedir:

Edvinsson ve Malone; 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, örgütsel yapı, patentler ve ticari markalar gibi verimliliği artırıcı her öğeyi kapsamaktadır (Ortiz, 2006:37).

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 değerlerdir. Entelektüel mülkiyete ilişkin varlıklar; işletmenin patent, know how, ticari sırları, telif hakları gibi değerlerdir. Alt yapı varlıkları ise, işletmenin işlevlerini yerine getirebilmek 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).

Guthrie; entelektüel sermaye unsurlarını çalışanlar, işletme ve müşteriler olmak üzere üç ana başlıkta ele almıştır (Guthrie, 2001:30). **Steward** ise entelektüel sermaye unsurlarını; insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi olmak üzere üçe ayırmıştır (Steward, 1999:17). Günümüzde bilimsel yazında konu ile ilgili yapılan çalışmaların fikir birliğine vardığı sınıflama Steward tarafından da ifade edilen üçlü ayrımı esas almaktadır.

2.1. İnsan Sermayesi

Entelektüel sermaye unsurlarından ilki insan sermayesidir. İnsan sermayesi, bireylerin sahip olduğu ve geliştirdiği bilgidir, işletmede çalışanların sahip olduğu bilgi birikimi, yaratıcılık, problem çözme yeteneği, girişimcilik ve liderlik becerilerini kapsamaktadır (Edvinsson 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 davranışların, 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 kavramının en problemli 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 önemi de unutulmamalıdır (Miller, 1998:10; Muş, 2010:23). Çünkü teknoloji kullanımı ne kadar üst seviyeye çıkarsa çıkarsın günümüzde hala pek çok sektörün temelinde insan yer almaktadır.

2.2.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 bütünüdür (Toraman, vd. 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 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).

2.3. Müşteri Sermayesi

Entelektüel sermaye unsurlarının sonuncusu müşteri sermayesidir. 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

örgüte bağımlılıklarını ifade eder (Çıkrıkçı ve Daştan, 2002:22; Bozdemir, 2009:19). Daha farklı bir ifade ile 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, vd. 2003:112).

3.ÖRGÜT PERFORMANSI

Yüksek ve küresel rekabet ortamında örgütler rakiplerine üstünlük sağlayarak ayakta kalma mücadelesi vermektedirler. Bu mücadelede başarılı olmanın en önemli şartlarından bir tanesi ise, çalışanların güçlerinden ve yeteneklerinden azami fayda sağlayabilmekten geçmektedir (Çelik ve Çıra, 2013:11). Çalışanların ortaya koyacağı yüksek performans, örgüt amaçlarının çok daha kısa sürede, çok az hata ile ve yüksek kalitede gerçekleşmesini sağlayacaktır (Yaralıoğlu, 2001:129). Bu bağlamda örgüt performansı, işletmenin güncel durumunu, önceden belirlenmiş olan amaçların ne ölçüde başarıldığını ve en önemlisi, rakiplerle yapılan bir karşılaştırma içerisinde, yeteneklerin performans artışı sağlamak üzere nasıl etkin kullanılabildiğini ifade eden bir kavramdır (Agarwal, 1997:45). Farklı bir bakış açısı ile de örgüt performansı, bir örgütün müşteri istek ve beklentilerine ne ölçüde cevap verebildiğinin, kaynaklarını ne kadar verimli kullanabildiğinin ve yeniliklere ne ölçüde uyum sağlayabildiğinin çok yönlü göstergesidir (Sarıaltın, 2003:3; Başat, 2009:11).

Yönetim yazını içerisinde, örgüt performansına yönelik bakış, tarihsel süreç içerisinde gelişmiş ve günümüze kadar değişik yaklaşımları bünyesine katarak evrilmiştir. Klasik ekonomide örgüt performansı finansal ölçütlerle açıklanmaya çalışılan bir kavram iken konu ile ilgili çalışmaların çeşitlenmesi neticesinde bugün örgüt performansının çok daha karmaşık ilişkileri tanımlayan bir yapı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu süreçte finansal performansın örgüt performansı için öncelikli bir gösterge olması fikri zaman içerisinde terk edilmiş ve bilgi çağıyla birlikte yeni göstergeler örgüt performansı açısından önem kazanmaya başlamıştır (Emrem, 2002:9; Yıldız, 2010:207). Günümüz uygulamalarında örgüt performansı değerlendirilirken finansal performans göstergeleri kadar finansal olmayan performans göstergeleri de belirlenerek örgütlerin başarısının ölçülmesi, hedeflerle ortaya çıkan sonuçların bu göstergelere göre karşılaştırılması yapılmaktadır (Ağca, 2005:168).

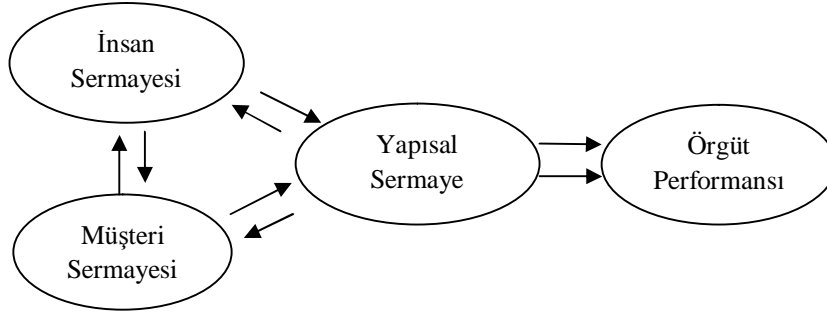
Örgüt performansı kavramı tüm işletmeler için mühim olsa da merkezinde insanın yer aldığı otel işletmeleri açısından sahip olunan örgütün sergileyeceği performans, müşteri beklentilerini karşılamada ve dolayısıyla müşteri memnuniyeti sağlamada büyük önem taşımaktadır. Çünkü otel

işletmelerinin faaliyetlerindeki temel üretim faktörü insandır ve bir otel işletmesinin farklılık yaratmadaki anahtar faktörünü, sahip olunan örgütsel yapı ve bu yapının üstün performans göstermesi belirlemektedir (Avcı, 2008:1). Bu noktada entelektüel sermaye yaklaşımı, yüksek performans yaratılmasını destekleyen bir unsur olarak ön plana çıkmaktadır. Şöyle ki, bir örgütün temel dinamikleri olan insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesinin şekillendirilmesi/yönetilmesi uzun vadede doğrudan örgütsel performansı etkilemektedir (Kanibir, 2004:83).

4. ENTELEKTÜEL SERMAYE UNSURLARI VE ÖRGÜT PERFORMANSI İLİŞKİSİ

Entelektüel sermayeye yönelik farklı çalışmaları ile bilinen Bontis vd. (2000) entelektüel sermaye ile örgüt performansı arasında sürekli ve karşılıklı bir ilişki olduğunu ileri sürmektedirler. Adı geçen bu ilişkiyi ise entelektüel sermaye unsurları sağlamaktadır. Entelektüel sermaye unsurları ile örgüt performansı arasındaki karşılıklı ilişkiler şekil 1’de görülmektedir.

Şekil 1: Entelektüel Sermaye Unsurları ve Örgüt Performansı İlişkisi



Kaynak: Bontis, vd. 2000: 97

İnsan sermayesi, entelektüel sermaye yaklaşımının temel unsurudur. Örgüt 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). Söz konusu özellikler İnsan sermayesinin hem diğer entelektüel sermaye unsurlarıyla hem de örgüt performansı ile devamlı ilişki halinde olmasını zorunlu kılmaktadır. Müşteri sermayesi birçok bakımdan entelektüel sermayenin diğer unsurlarıyla ilişkili olan bir kavramdır, çünkü insanlara sahip olunamayacağı gibi müşterilere de sahip olmak mümkün değildir (Demirkol, 2006:84). Yapısal sermaye örgüt performansı ile iç içe bir kavramdır; 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 yetenek ise örgütlerin özellikle orta ve üst düzeyde çalışanlarının kabiliyetlerinin toplamıdır (Zehir ve Acar, 2005:17). Söz konusu örgütsel yetenekler bir yandan örgüt performansını etkilerken diğer yandan da diğer entelektüel sermaye unsurları ile alışveriş içerisinde.

Yazın incelendiğinde, entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisi ile ilgili farklı yaklaşımlara rastlamak mümkündür. Araştırmacıların bir kısmı entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini finansal boyuttan incelerken; bir kısım araştırmacı ise entelektüel sermaye ve finansal olmayan örgüt performansı ilişkisine odaklanmaktadır:

Bontis vd. (2000), Malezya’da, hizmet endüstrisinde faaliyet gösteren işletmeler üzerinde yaptıkları çalışmada entelektüel sermaye unsurları ve örgüt performansı arasında ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmada entelektüel sermaye unsurlarından müşteri sermayesi ve yapısal sermayenin insan sermayesine kıyasla örgüt performansına daha olumlu katkıları olduğu bulgulanmıştır. Kanıbir (2004) entelektüel sermayenin sahip olduğu unsurlardan yola çıkarak gerçekleştirdiği çalışmada entelektüel sermayenin örgüt performansına etkisinin sadece yöneticilerin “beyin gücü” ile değil çalışanların da sahip olduğu birikimin değerlendirilmesiyle ortaya çıkacağı ileri sürmüştür. Goh (2005) Malezya’da faaliyet gösteren bankaların entelektüel sermaye performansını araştırdığı çalışmada; tüm bankalarda insan sermayesinin yapısal sermaye ve müşteri sermayesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Peng vd. (2007) Tayvan’da sağlık sektöründeki yöneticilere ilişkin çalışmalarında, insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi ile örgüt performansı göstergeleri arasında anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Yüksek (2009) entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisine teorik bir bakış açısı getirmiştir. Yazar, entelektüel sermaye kavramının geçmişten günümüze gelişimini detaylı bir şekilde ortaya koymuş ve yazından yola çıkarak entelektüel sermaye ile örgüt performansı arasında karşılıklı bir ilişki olduğunu ileri sürmüştür. Bozdemir (2009) entelektüel sermayenin örgütler üzerindeki etkisini araştırdığı çalışmada, entelektüel sermayenin yönetilmesinin örgütler açısından taşıdığı önem üzerinde durmuştur. Çalışmada; sağlık işletmelerinde örgütlerin rekabetçi üstünlük kazanmasında çalışan motivasyonu ve hasta tatmin düzeyinin artırılmasında entelektüel sermaye yönetiminin en etkili seçenek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Maditinos vd. (2011) Yunanistan borsasında faaliyet gösteren 96 şirket üzerinde yaptıkları çalışmalarında entelektüel sermayenin firmaların piyasa değeri ve finansal performansına etkisini araştırmışlardır. Çalışmada insan sermayesi, verimlilik ve finansal performans arasında istatistiki açıdan anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kamukama

vd. (2011) Uganda'da faaliyet gösteren mikro finans firmalarının rekabet avantajlarına yönelik yaptıkları çalışmada, entelektüel sermaye ve finansal performans arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunduğu ve bu ilişkinin rekabet avantajına katkı sağladığı sonucuna ulaşmışlardır. Pucar ise (2012) Bosna-Hersek'te entelektüel sermayenin ihracat performansına etkisini araştırdığı çalışmasında, entelektüel sermayenin büyüklüğünün işletmelerin ihracat performansına pozitif etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır.

5. ÇALIŞMANIN AMACI, YÖNTEMİ VE HİPOTEZLER

Çalışmanın temel amacı, otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı arasındaki ilişkiyi Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı oteller özelinde entelektüel sermaye unsurları kullanarak incelemektir. Bu amaçla, entelektüel sermaye ve finansal olmayan örgüt performansı ilişkisine yönelik bir model geliştirilmiştir. Çalışmada “alan araştırması” yöntemi kullanılmıştır. Entelektüel sermaye ve örgüt performansı arasındaki ilişkiyi detaylı olarak ifade edebilmek amacıyla ise “yapısal eşitlik modelinden” 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 bilimler çalışmalarında, bir bağımlı değişken başka bir bağımlılık ilişkisinde bağımsız değişken olabilmektedir ve bu kapsamda yapısal eşitlik modeli birçok değişken arasındaki ilişkiyi birlikte gösterebilme olanağı sağlaması sebebiyle tercih edilmiştir (Cheng, 2001:650; Avcı, 2008:126). Araştırmada toplanan veriler öncelikle güvenilirlik ve geçerlik analizlerine tabi tutulmuştur. Ölçeklerin faktör yapılarını belirlemek amacıyla SPSS 18.0 programı kullanılarak temel bileşenler analizi ve varimax yöntemi ile açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi ile belirlenen ölçüm modellerinin yapısal geçerliliği ise Lisrel 8.8 paket programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir.

Örnekleme elde edilmesi sürecinde, tam sayım örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın 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.

Otel işletmelerinde entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini tespit etmek için çalışmada üç adet hipotez geliştirilmiştir. Söz konusu hipotezler önerilen yapısal model ile test edilmiştir. Adı geçen hipotezler Bontis (1998) tarafından oluşturulan modelden yola çıkılarak geliştirilmiştir. Entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisinin değerlendirilmesi amacıyla oluşturulan modelde sınanacak hipotezler 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.

6.BULGULAR

Araştırma 1 Temmuz 2011 tarihinde başlayıp 1 Mayıs 2012 tarihinde sonuçlandırılmıştır. 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 üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin %66,9'u (145 adet) beş yıldızlı, %33,1'i ise (72 adet) dört yıldızlı otelde çalışmaktadırlar. 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 olarak yine aynı seçenek öne çıkmaktadır. Araştırmaya katılan üst düzey yöneticilerin %73,7'si lisans mezunu iken %13,1'i ise lisansüstü eğitim mezunudur.

6.1.Güvenirlik ve Geçerlilik Analizleri

Çalışma kapsamında entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini ölçen anketin iç tutarlılığını tespit edebilmek amacıyla öncelikle entelektüel sermaye ifadeleri, sonrasında örgüt performansı ifadeleri ve daha sonra bir bütün olarak entelektüel sermaye ifadeleri güvenilirlik analizi ile test edilmiştir. Söz konusu değerler tablo 1’de sunulmaktadır.

Tablo 1: 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 güvenilirlik 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 güvenirliliği ise ,927 ($p<0,001$) düzeyinde bulduktan sonra, en son olarak entelektüel sermayenin genel güvenirlilik değeri ölçülmüş ve Cronbach Alfa değeri ,973 ($p<0,001$) olarak bulgulanmıştır. Çalışmada entelektüel sermaye ve örgüt performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen ölçeğin daha önceki çalışmalarla (Bontis, 1998 ve Erkuş, 2007) geçerliliği ve güvenirliliği kanıtlanmıştır. Ancak hem sektörel farklılıklar hem de kültürlerarası değişimler sebebiyle karşılaşılabilecek olumsuzluklar dikkate alınarak yapısal geçerliliği test etmek amacıyla elde edilen bulgulara açıklayıcı faktör analizleri yapılmıştır.

6.2. Entelektüel Sermaye Unsurlarına Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizleri

İnsan sermayesine uygulanan analiz neticesinde; Bartlett Testi sonucu 2317,809 olup ($p=0,000$) anlamlıdır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem değeri ,890’dır. Test sonucu elde edilen değerler verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. 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. Faktör analizi sonuçlarına göre insan sermayesi 4 alt faktörden ve toplam 20 ifadeden oluşmaktadır. İnsan sermayesi ile ilişkili bilimsel yazın irdelendiğinde; Edvinsson ve Sullivan (1996) tarafından

tecrübe ve yetenekler olarak tanımlanan insan sermayesi faktörlerinin analizler neticesinde bu çalışmada da kendilerine yer bulunduğunu söylemek mümkündür. Yine Bontis ve Choo (2001) tarafından yapılan çalışmada insan sermayesi faktörleri olarak belirtilen genel nitelikler ve yönetici özellikleri başlıkları da faktör analizinde yer almaktadır. Bu açıdan elde edilen faktörlerin bilimsel yazında önceden ifade edilmiş insan sermayesi faktörleri ile örtüştüğü görülmektedir.

Müşteri sermayesi değişkenine uygulanan analiz sonucunda Bartlett Testi sonucu 1812,511 olup ($p=,000$) anlamlıdır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem değeri ,921'dir. Test sonucu elde edilen değerler verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Müşteri sermayesi değişkeninin varyansın % 63,068'ini açıklayan toplam 15 ifadeden oluştuğu tespit edilmiştir. 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.

Yapısal sermaye değişkenine yönelik açıklayıcı faktör analizi sonucunda Bartlett Testi sonucu 3370,442 olup ve ($p=0,0010$) anlamlıdır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem değeri ,936'dır. Test sonucu elde edilen değerler verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Yapısal sermaye değişkeninin varyansın % 67,089'unu açıklayan 3 faktörden ve toplam 24 ifadeden oluştuğu belirlenmiştir. Faktör analizi sonucu açıklanan varyans oranı % 67,089 olarak bulgulanmıştır. Yapısal sermaye değişkenine yönelik yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda oluşan faktörler bilimsel yazın ile karşılaştırıldığında hem Edvinsson ve Malone (1997) tarafından yapılan çalışma hem de Ortiz (2006) tarafından yapılan çalışmada ifade edilen yapısal sermaye alt faktörleri ile örtüşmektedir.

Örgüt performansına yönelik yapılan faktör analizi sonucunda Bartlett Testi sonucu 1353,417 olup ($p=,000$) anlamlıdır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem değeri ,888'dir. Test sonucu elde edilen değerler verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Analiz sonucunda örgüt performansının varyansın % 71,531'ini açıklayan 2 faktörden ve toplam 10 ifadeden oluştuğu tespit edilmiştir. Bu açıklama oranı da faktör analizi açısından oldukça kabul edilebilir bir açıklama düzeyidir. Açıklayıcı faktör analizi neticesinde örgüt performansı iki faktör altında toplanmıştır. Elde edilen faktörlerin nitelikleri Erkuş (2007) tarafından yapılan çalışma ile örtüşmekte ve adı geçen çalışmada yer alan finansal olmayan örgüt performansı faktörlerini desteklemektedir.

6.3. 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 ya da hangi gözlemlenmiş değişkenlerin hangi faktörlerce etkilendiği bulunabilir. Ayrıca, hangi gözlemlenmiş değişkenin hangi tekil faktörce etkilendiği ya da hangi faktörlerin birbiriyle ilişkili olduğu da doğrulayıcı faktör analizi yoluyla tespit edilebilir (Nokelainen, 1999:22).

Doğrulayıcı faktör analizi ile ilgili olarak, Joreskog ve Sorbom (1993) ölçüm modelinin standardize değerleri, standart hataları, t değerleri ve açıklanan varyans gibi rakamları kapsayan bir model olduğunu ve modelde standardize değerlerin 1'in üzerinde olmaması, t değerlerinin ise en az 1,96 olması gerektiğini belirtmektedirler. Ölçme modeline uygulanan doğrulayıcı faktör analizi neticesinde, insan sermayesi (IS), müşteri sermayesi (MS), yapısal sermaye (YS) ve örgüt performansı (OP) değişkenlerinin her biri dörder ifade ile açıklanmıştır ve doğrulayıcı faktör analizi ile ilgili bulgularda; X^2 205,03; df değeri 98; p,000 ve RMSEA 0,07 olarak elde edilmiştir. Tablo 2'de ölçme modeli içerisinde yer alan maddelere ilişkin standardize değerler, standart hatalar, t değerleri ve R^2 değerleri yer almaktadır. Yapılan analizler sonucu elde edilen verilere göre belirtilen ifadeler kabul edilir limitler içerisinde yer almaktadır. Bu da modelin veri ile uyumlu olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 2: Ölçme Modeli İçerisinde Yer Alan Değerler

Örtük ve Gözlenen Değişkenler	Standardize Değerler	Standart Hatalar	t Değerleri	R ²
İnsan Sermayesi (IS)				
IS2:Tecrübeli işgörendenlerin iş performansı yüksektir	0,46	0,79	6,41	0,21
IS3:İşgören başına düşen eğitim harcamamız düzenli olarak artış göstermektedir	0,60	0,64	8,74	0,36
IS12:Otelimizde performans değerlendirme sistemi vardır	0,67	0,55	10,10	0,45
IS13:İşgörendenlerimiz her zaman üstün performans gösterirler	0,76	0,42	11,74	0,58
Müşteri Sermayesi (MS)				
MS1:Müşteriler genellikle otelimizden memnundur	0,61	0,62	9,31	0,38
MS5:Otelimizde bir çok işgören pazar hedeflerini bilmektedir	0,75	0,43	12,15	0,57
MS10:Müşteriler ile uzun yıllara dayanan bir ilişkimiz vardır	0,74	0,46	11,81	0,54
MS15:Kurumumuza ait hizmetler pazarda marka olarak tanınır	0,71	0,49	11,26	0,51
Yapısal Sermaye (YS)				
YS2:Sektördeki rakiplerimize göre yeni hizmetler geliştiririz	0,81	0,34	14,14	0,66
YS4:Kalite güvence sistemleri çalışanlarımızın performansını artırmaktadır	0,92	0,16	17,26	0,84
YS7:İşgörendenlerce benimsenen misyon ve vizyonumuz vardır	0,90	0,20	16,55	0,80
YS19:Gelirler karşısında maliyetler azalmaktadır	0,59	0,65	9,20	0,35
Örgüt Performansı (OP)				
OP3:Karlılıkta Büyüme	0,79	0,37	13,37	0,63
OP5:Kurumsal İmaj	0,81	0,34	13,87	0,66
OP9:Rekabet karşısındaki etkinlik	0,84	0,29	14,42	0,71
OP10:Otelimizin genel performansı ve başarısı	0,59	0,65	9,06	0,35

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 indeksleri Tablo 3 üzerinde görülmektedir. Söz konusu uyum

iyiliği indeksleri ve çalışma neticesinde elde edilen değerler; doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen bulguların açıklayıcı faktör analizi ile belirlenen entelektüel sermaye ve örgüt performansı faktörlerini doğruladığını ortaya koymaktadır.

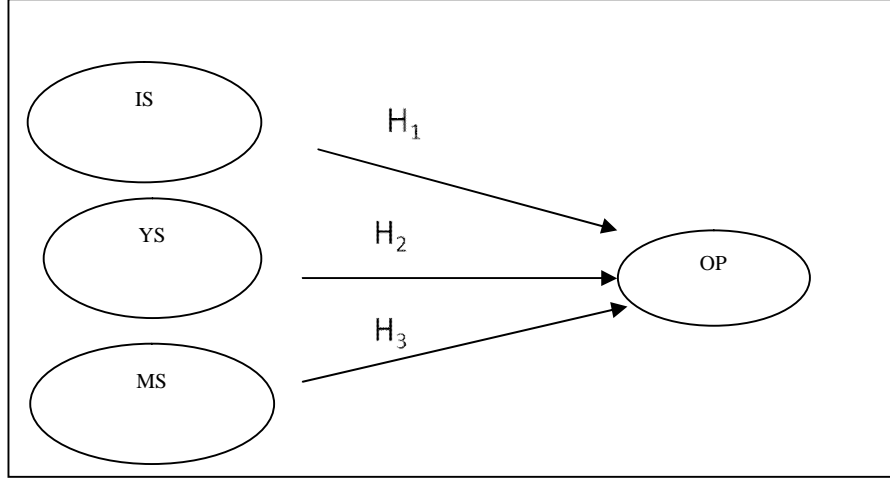
Tablo 3: Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Uyum İyiliği İndeksleri

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

Kaynak: Kelloway,1998:27; Haslaman,2005:54; Uzun,2007:188; Avcı,2008:153; Çokluk, vd. 2010:271

Gerçekleştirilen güvenilirlik ve geçerlik analizlerinin anlamlı sonuçlanmasından sonra hipotezler, yapısal eşitlik modeli kullanılarak test edilmiştir. Bunun için öncelikle modelin bağımlı örtük değişkeni olan örgüt performansı (OP) ile bağımsız değişkeni olan entelektüel sermayeyi oluşturan insan sermayesi (IS) yapısal sermaye (YS) ve müşteri sermayesi (MS) örtük değişkenleri arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Yani, örgüt performansı (OP) ile entelektüel sermaye ilişkisi, entelektüel sermayeyi oluşturan örtük değişkenler (IS, YS, MS) yardımıyla test edilmiştir. Entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisinin değerlendirilmesi amacıyla oluşturulan model şekil 2’de görülmektedir.

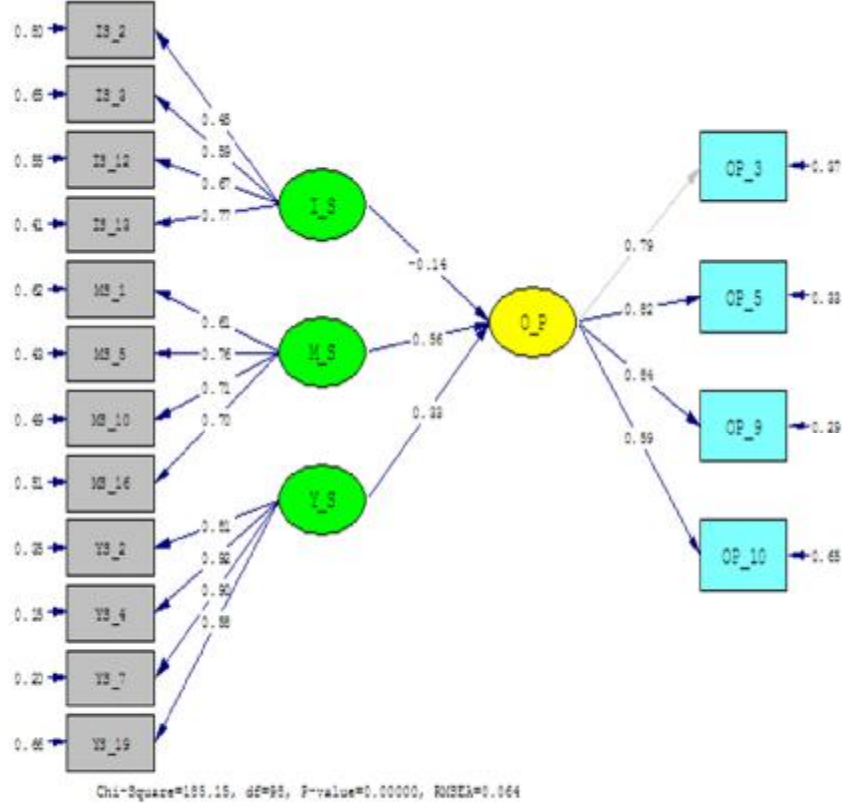
Şekil 2: Araştırmada Önerilen Yapısal Model



Hipotezler, Baumgartner ve Homburg (1996) tarafından kabul edilen yapı katsayılarının tahmin yönü (pozitif veya negatif) büyüklüğü ve istatistikî önemi ile test edilmiştir. Uyum iyiliği indeksleri incelendiğinde tüm uyum iyiliği indekslerinin yazında önceden kabul edilen standartların içerisinde olduğu görülmektedir. 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). Modelde bu oranların söz konusu değerler içerisinde olduğu (1,88) görülmektedir. Sonuç olarak uyum iyiliği indekslerinin model açısından olumlu göstergeler sergilediği görülmüştür.

Entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisine ait standardize çözümleme değerleri Şekil 3 üzerinde 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 negatif bir ilişki (-0.14) bulgulanmıştır. Analiz sonucunda H_1 reddedilirken, H_2 ve H_3 ise kabul edilmiştir. Modele ilişkin uyum iyiliği indeksleri ise tablo 4 üzerinde detaylı olarak gösterilmiştir.

Şekil 3: Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkinine Ait Standardize Çözümleme Değerleri



Bontis (1998) entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisini benzer bir model ile ölçmüştür. Adı geçen çalışma ile yukarıda 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. Örneğin; 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

anlamli ilişkileri olduğu sonucuna ulaşmıştır. Erkuş (2007) savunma sanayisine y6nelik yaptığı 7alışmada, entelekt6el sermaye unsurları ile finansal olmayan 6rg6t performansı arasında anlamli bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmış ancak m6şteri sermayesinin anlamlılık d6zeyinin 7ok d6ř6k olduğunu ileriye s6rm6řt6r.

Tablo 4: Model Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum İyiliği İndeksleri	Standart Değerler	Kabul D6zeyi	Bulgulanan Uyum İyiliği Değerleri
RMSEA- Root Mean Square Error of Approx.	< .08 ya da.10	İyi Uyum	0.06
NFI- Normed Fit Endeks	> .90	İyi Uyum	0.95
NNFI- Non-normed Fit Index	> .90	İyi Uyum	0.97
PNFI- Parsimony Normed Fit Index	> .50	İyi Uyum	0.78
CFI- Comparative Fit Index	> .90	İyi Uyum	0.98
IFI- Incremental Fit Index	> .90	İyi Uyum	0.98
RFI- Relative Fit Index	> .90	İyi Uyum	0.94
GFI- Goodness of Fit Index	> .85	İyi Uyum	0.90
AGFI- Adjusted Goodness of Fit Index	> .80	İyi Uyum	0.87

Kaynak:Kelloway,1998:27; Haslaman,2005:54; Uzun,2007:188;Avcı,2008:153; 7okluk, vd. 2010:271

Bu 7alışmada, entelekt6el sermaye unsurları ile 6rg6t performansı ilişkisi değerlendirildiğinde istatistiksel a7ıdan en y6ksek anlamlılık d6zeyinin m6şteri sermayesi maddelerinde ortaya 7ıktığı g6r6lm6řt6r. S6z konusu bulgular modelin kaynağını oluşturan 7alışma Bontis (1998) ile de 6rt6şmektedir.

SONUÇ ve DEğerLENDİRME

Otel işletmelerinde entelekt6el sermaye ve 6rg6t performansı ilişkisinin Akdeniz B6lgesinde faaliyet g6steren d6rt ve beş yıldızlđ otel işletmelerinin 6st d6zey y6neticilerinin bakış a7ılarıyla değerlendirildiği bu 7alışma, geliştirilen 67 hipotez ve bu hipotezlerin test edildiği bir adet modeli i7ermektedir. 7alışmada entelekt6el sermaye ve 6rg6t performansı ilişkisi 6st d6zey otel y6neticilerinden elde edilen veriler ile incelenmiştir. Elde edilen sonu7lar neticesinde; entelekt6el sermaye unsurlarından m6şteri sermayesi (MS) ile 6rg6t performansı (OP) arasında y6ksek d6zeyde ilişki, yapısal sermaye (YS) ile 6rg6t performansı (OP) arasında ise daha d6ř6k d6zeyde ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İnsan sermayesi (IS) ile 6rg6t performansı (OP) arasında ise negatif y6nl6 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 ilişkiye sahip olması gerekmektedir. Hizmet sektöründe ise insan sermayesinin örgüt performansı ile diğer entelektüel sermaye unsurlarına göre istatistiki olarak daha düşük ilişkiye sahip olması 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 istatistiksel açıdan anlamlı sonuçlar vermesi gerekir. Çünkü “müşteri sermayesi işletme ile müşteriler arasında kurulan ilişkilerden oluşmaktadır” (Ercan, vd. 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 beklenmektedir. 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 istatistiksel açıdan en yüksek düzeyde ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılması, elde edilen istatistiksel sonuçların bilimsel yazını doğruladığı biçiminde yorumlanabilir.

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 çözümlere ulaşılmasını sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Acül, H. (2011). *Ürün Geliştirme Takımlarında Entelektüel Sermaye Paylaşımı ve Proje Başarısı İlişkisi*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Agarwal, D. (1997). *An Empirical investigation of the impact of advanced manufacturing technology on business performance*, PhD dissertation, the City University of New York.

- Ağca, V. (2005). *İç Girişimcilik Yapısı ve Firma Performansına Etkileri: Denizli Tekstil Sektöründeki Firmalarda Bir Araştırma*, Yayınlanmamış doktora tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Avcı, N. (2008). *Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, İş Tutumları ve Örgütsel Sapma Arasındaki İlişkinin Analizi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Başat, H.T. (2011). Çok Boyutlu Bir Performans Ölçüm Modeli Olarak Performans Prizması ve “The London Youth” Örneği, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*,13 (1), 13-37.
- Baumgartner, H. and Homburg C. (1996). Applications of Structurel Equation Modeling in Marketing and Consumer Research: A Review, *International Journal of Research in Marketing*, 13(2), 139-161.
- Baydur, H. ve Eser, E. (2006). Uygulama: Yaşam Kalitesi Ölçeklerinin Psikometrik Çözümlemesi. *Sağlıkta Birikim Dergisi*, 1 (2), 99-123.
- 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., and Richardson, S. (2000). Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries, *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85-100.
- Bontis, N. and 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, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- 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. and 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.
- 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.
- Çelik, M. ve Çıra, A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Gücünün Aracılık Rolü, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 13 (1), 11-20.
- Çıkrıkçı, M. ve Daştan, A. (2002). Entelektüel Sermayenin Temel Finansal Tablolar Aracılığıyla Sunulması. *Bankacılar Dergisi*, 43, 18-32.

- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., ve Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik-SPSS ve Lisrel Uygulamaları*, Ankara: Pegem Akademi.
- Demirkol, İ. (2006). *Entelektüel Sermayenin Firma Değerine Etkisi ve İMKB'de Sektörel Uygulamalar*. Yayımlanmamış doktora tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Edvinsson, L. and Sullivan, P. H. (1996). Developing a model for managing intellectual capital, *European Management Journal*, 14 (4), 356-364.
- Edvinsson, L. and Malone, M. (1997). *Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value By Finding Its Hidden Roots*, New York: Harper Collins.
- Emrem, A. E. (2002). *Strateji Odaklı Organizasyonel Performans Yönetim Sistemi Kapsamında Entelektüel Sermaye Performansının Ölçümü*, Yayımlanmamış doktora tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Ercan, M. K., Öztürk, M. B. ve Demirgüneş, K. (2003). *Değere Dayalı Yönetim ve Entellektüel Sermaye*, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Erkuş, A. (2007). Entelektüel Sermayenin Örgüt Performansına Etkisi: Savunma Sanayiinde Bir Araştırma, *KHO Savunma Bilimleri Dergisi*, 6 (1), 86-113.
- 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.
- Güvenç, H. (2010). Ders Çalışma Özyeterlik Algısı Ölçeği'nin Geliştirme Çalışması, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7 (1), 59-69.
- Haslam, T. (2005). *Programlama Dersi ile İlgili Özdüzenleyici Öğrenme Stratejileri ile Başarı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bir Yapısal Eşitlik Modeli*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Joreskog, K. G. and Sorbom, D. (1993). *LISREL 8: User's reference guide*. Chicago, IL: Scientific Software International.
- Kamukama, N. Ahiauzu, A. and Ntayi, J. M. (2011). Competitive Advantage: Mediator of Intellectual Capital and Performance, *Journal of Intellectual Capital*, 12 (1), 152-164.
- Kanıbir, H. (2004). Yeni Bir Rekabet Gücü Kaynağı Olarak Entelektüel Sermaye ve Organizasyonel Performansa Yansımaları, *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 1 (3), 77-85.
- Kelloway, E. K. (1998). *Using Lisrel for Structural Equation Modelling: A Researcher's Guide*. USA: Sage Publications.

O. Kurgun, G. Akdağ / NEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2 (2013) 155-176
 O.Kurgun,G.Akdağ/Nevsehir University Journal of Social Sciences 2(2013) 155-176

- Kot, E. M. (2009). How to Conduct the Audit of Intellectual Capital in Polish Tourism Business, *Electronic Journal of Knowledge Management Volume 7* (4), 459 – 468.
- Lynn, B. (1998). Intellectual Capital. *The Management Accounting Magazine*, 72 (1), 9-22.
- Maditinos, D., Chatzoudes, D., Tsairidis, C. and Theriou, G. (2011). The Impact of Intellectual Capital on Firms Market Value and Financial Performance. *Journal of Intellectual Capital*, 12 (1), 132-151.
- 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, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Napahiet, J. (2002). *Social and Intellectual Capital*. USA: Academy of Management Proceedings.
- 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 3 adresinden 13 Kasım 2011 tarihinde edinilmiştir.
- Ortiz, M. A. A. (2006). Intellectual Capital (Intangible Assets) Valuation Considering The Context. *Journal of Business & Economics Research*, 4(9), 35-42.
- Pablos, P. O. (2002). Evidence of Intellectual Capital Measurement From Asia Europe an the Middle East, *Journal of Intellectual Capital*, 3 (3), 287-302.
- Peng, T. J. A., Pike, S. and Roos, G. (2007). Intellectual Capital and Performance Indicators: Taiwanese Healthcare Sector. *Journal of Intellectual Capital*, 8 (3), 538-556.
- Pucar, S. (2012). The Influence of Intellectual Capital on Export Performance, *Journal of Intellectual Capital*, 13 (2), 248-261.
- Sarıaltın, H. (2003). *Örgüt Performansının Ölçülmesinde ve Geliştirilmesinde Kıyaslama Yöntemi ve İmalat Şirketlerinde Kıyaslama Uygulamaları*, Yayınlanmamış doktora tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Steward, 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.
- Sveiby, K. E. (1997). *The New Organizational Wealth: Managing & Measuring Knowledge-Based Assets*, San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.
- Şimşek, Ö. F. (2007) *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş*. Ankara: Ekinoks Yayınları.
- 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.
- 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, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Williams, S. M. (2001). Is A Company's Intellectual Capital Performance and Intellectual Capital Disclosure Practices Related?: Evidence From Publicly Listed Companies From the FTSE 10, (pp 1-34). 4th World Congress on Intellectual Capital.
- Yapısal Eşitlik Modeli (2012). Yapısal Eşitlik Modellemesi. *Örtük Değişkenlerle Yol Analizi*.<http://www.yapisalesitlik.com/yem.php?gln=ortuk> adresinden 3 Nisan 2012 tarihinde edinilmiştir.
- Yaralıoğlu, K. (2001). Performans Değerlendirmede Analitik Hiyerarşi Proses, *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 16 (1), 129-142.
- Yemenici, Y. K. (2012). *Altı Sigma Metodolojisinde Yapısal Eşitlik Modelinin Araç Olarak Kullanılması*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- 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.
- Yıldız, S. (2010). *Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. Yayımlanmamış doktora tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yüksek, G. K. (2009). *Entelektüel Sermayenin Organizasyonların Performansına Etkisi*, Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kars.
- Zehir, C. ve Acar, A. Z. (2005). Örgütsel Yeteneklerin İşletme Performansına Etkileri, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(3), 15-34.