

## KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE PERFORMANS DEĞERLEME ÖLÇEĞİ ÇALIŞMASI

**Yrd. Doç. Dr. Cem GÜZELLER**

Akdeniz Üniversitesi  
Eğitim Fakültesi, Antalya  
E-posta: cemg@akdeniz.edu.tr

**Öğr. Gör. Sevcan YILDIZ**

Akdeniz Üniversitesi  
Manavgat Meslek Yüksekokulu, Manavgat/Antalya  
E-posta: sevcanyildiz@akdeniz.edu.tr

**Arş. Gör. Engin ÜNGÜREN**

Akdeniz Üniversitesi  
Alanya İşletme Fakültesi, Alanya/Antalya  
E-posta: enginunguren@akdeniz.edu.tr

### Özet

Performans, belirli amaçlara yönelik planların uygulanması sonucunda ortaya çıkan sonucun nicel ya da nitel değeridir. Performans değerlendirme ise elde edilen sonuçların değerlendirilmesidir. Performans değerlendirme çalışmalarıyla çalışanların verimliliği belirlenir ve geliştirilmesi sağlanır. Performans değerlendirme çalışmalarının ürün ve hizmet kalitesini artırması ve müşteri memnuniyetini yükseltmesi açısından düzenli olarak uygulanması gerekmektedir. Bu çalışmada, insan kaynakları yönetiminin en önemli işlevlerinden biri olan performans değerlendirme sürecinde kullanılmak üzere performans değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla, Antalya ili Alanya ilçesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı bir otel işletmesinde çalışmakta olan 294 işgörene geliştirilen ölçek uygulanmış, analizler 282 ölçek üzerinden gerçekleştirilmiştir. Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) sonucunda, ölçeğin 3 faktörlü bir yapıya sahip olduğu gözlemlenmiş, bu üç faktörlü yapının toplam varyansın %53.47'sini açıkladığı gözlemlenmiştir. Doğrulayıcı Faktör Analiz (DFA) ile üç faktörlü teorik yapı incelenmiş ve doğrulanmıştır. Ölçeğin güvenilirliği, Cronbach Alfa katsayısı ile belirlenmiş ve 0.93 olarak bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Performans, performans değerlendirme ölçeği, otel işletmeleri, turizm

---

### STUDY OF PERFORMANCE EVALUATION SCALE AT THE ACCOMMODATION ENTERPRISE

#### Abstract

Performance is a quantitative or qualitative value by the result of specific purposes implementation of plans. Performance appraisal is to evaluate the results. The Performance appraisals determine effectiveness of the employees and support to develop. Performance evaluation studies are to be applied on regularly in order to increase quality of products and services and customer satisfaction. The purpose of this study is to develop performance evaluation scale which the most important functions of human resource management to be used in the process of performance evaluation. To this end, developed performance scale has been applied 294 employees who work a 5-star hotel in the Alanya district of Antalya province. 282 performance evaluation scales were gathered and assessed in the study. The results of Explanatory Factor Analysis (AFA) indicated that, performance evaluation scale consists of three-factor structure and three-factor structure explains % 53, 47 of total variance. Confirmatory Factor Analysis (DFA)

and the three theoretical factors were examined and verified. Scale reliability was determined with Cronbach Alpha coefficient and found 0,93.

**Keywords:** Performance, performance evaluation scale, hotel establishments, tourism