



Araştırma Makalesi

Künye: Turan, M. (2020). Giresun Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü İş Görenlerinin Çeşitli Değişkenlere Göre Hizmet Verme Yatkınlıklarının Karşılaştırılması 22(1).

GİRESUN GENÇLİK VE SPOR İL MÜDÜRLÜĞÜ İŞ GÖRENLERİNİN ÇEŞİTLİ DEĞİŞKENLERE GÖRE HİZMET VERME YATKINLIKLARININ KARŞILAŞTIRILMASI

Murat TURAN¹

ÖZ

Bu çalışmada Giresun Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü iş görenlerinin çeşitli değişkenlere göre Hizmet Verme Yatkınlık durumlarının karşılaştırılması amaçlanmıştır. Araştırmada iki bölümden oluşan anket tekniği kullanılmıştır. Katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi için frekans analizi, ölçeklerin normal dağılım uygunluğunu saptamak için Skewness ve Kurtosis testi yapılmıştır. Birinci bölümde katılımcılara demografik özelliklerinin sorulduğu sorular, ikinci bölümde ise Hizmet Verme Yatkınlığı olan Brown (2002) tarafından oluşturulan, Seymen ve Çoban (2017) tarafından Türkçeye çevrilen 6 maddeden oluşan “Hizmet Verme Yatkınlığı” yer almaktadır. Ölçek, 5’li Likert tipinde oluşup, hizmet vermektense zevk alma (1,2,3), hizmet ihtiyaçlarını karşılama (4,5,6) olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır. Veri toplama araçları 2020 yılında Giresun Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü İş görenlerinden oluşup 106’sı erkek, 80’i kadın olmak üzere toplam 186 personele uygulanmıştır. Yapılan analizler sonucunda Hizmet Verme Yatkınlığı (-1.072), (.256) medeni duruma göre tüm alt boyutta ve toplam puanda farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca gelir değişkeni açısından tüm alt boyut ve toplam puanda (.001) 4501 TL ve Üzeri katılımcılar lehine anlamlı farklılıklara rastlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Gençlik ve Spor, Hizmet Verme Yatkınlığı, Spor.

GİRESUN YOUTH AND SPORTS PROVINCIAL DIRECTORATE EMPLOYEES COMPARISON OF SERVICE PROVIDING COMPETENCES ACCORDING TO VARIOUS VARIABLES

ABSTRACT

In this study, it was aimed to compare the predisposition of Giresun youth and Sports Provincial Directorate employees to provide services according to various variables. The survey technique consisting of two parts was used in the research. Frequency analysis was performed to determine the demographic characteristics of the participants, Skewness and Kurtosis testing were performed to determine the normal distribution suitability of the scales. In the first section, participants are asked about their demographic characteristics, and in the second section, “predisposition to serve”, which is composed of 6 items created by Brown (2002) and translated into Turkish by Seymen and Çoban (2017). The scale consists of two sub-dimensions: enjoying service (1,2,3) and meeting service needs (4,5,6), consisting of 5 Likert types. As a result of the analyses, it was determined that the predisposition to serve (-1.072) and (.256) did not differ in all sub-dimensions and total points according to marital status. Also in terms of income variable in all sub-size and total score (.001) there were significant differences in favor of participants of TL 4501 and above.

Keywords: Youth and Sport, Service Suitability, Sport.

GİRİŞ

Hizmet verme yatkınlığı kavramı, anlam olarak belirsizliğini koruyan bir kavram olup; genellikle, kaliteli hizmet sunumunun desteklenmesi amacıyla, iş görenlerin kişilik özelliklerini, tutum ve davranışlarını veya hizmet kültürü/stratejisini açıklamakta kullanılan bir kavramdır (Frimpong, 2014, 55-56). Hizmet verme yatkınlığı kavramının bu belirsizliği, yaygın olarak hizmet performansının kalitesini artıran kişilik özelliği, tutum, davranış veya hizmet kültürü olarak da kullanılmasından kaynaklanmaktadır.

Hizmet verme yatkınlığı/hizmet odaklılık konusunda iki farklı akım ortaya çıkmıştır (Jayawardhena ve Farrell, 2011, 11; Frimpong ve Wilson, 2012, 2): Örgütsel ve Bireysel düzeyde hizmet verme yatkınlığı. Örgütsel düzeyde hizmet verme yatkınlığı, örgüt kültürünün ve ikliminin bir unsuru olarak ele alınmakta ve “mükemmel hizmet oluşturmaya ve sunmaya yönelik hizmet verme davranışlarını destekleyen ve ödüllendiren, görece istikrarlı birtakım temel örgütsel politikaların, uygulamaların ve işlemlerin örgüt çapında benimsenmesi”, olarak tanımlanmaktadır (Lytle ve diğerleri, 1998). Bireysel düzeyde hizmet verme yatkınlığı ise, “bir iş bağlamında, iş görenlerin vatandaş/müşteri gereksinimlerini karşılama yatkınlığını veya ön eğilimini yansıtan bir kişilik değişkeni” olarak tanımlanmaktadır (Brown ve diğerleri, 2002, 111; Kuşlivan ve Eren, 2011). Bazı çalışmalarda bireysel düzeyde hizmet verme yatkınlığı, “ruhsal hizmet verme yatkınlığı” olarak da isimlendirilmektedir (Ayas, 2014, 9-11).

Lytle ve diğerleri (1998, 459) hizmet verme yatkınlığını örgütsel düzeyde, mükemmel hizmet sunumu oluşturan davranışları destekleyen ve ödüllendiren örgüt politikaları, uygulamaları ve prosedürleri olarak tanımlamıştır. Örgütsel düzeyde hizmet verme yatkınlığında; örgüt yapısı, iklimi ve kültürü gibi faktörlerle çevresel faktörler kilit öneme sahip belirleyicilerdir (Yen ve diğerleri, 2016, 300). Örgütsel düzeyde hizmet verme yatkınlığı; kurumların veya işletmelerin stratejik olarak yüksek kalitede hizmet sunumuna odaklanan, hizmet kültürü veya pazarın ihtiyaçlarına yanıt veren ve örgütleri harekete geçiren stratejik iş felsefesi (Wright, Pearce ve Busbin, 1997) olarak da ele alınmaktadır (Lytle ve diğerleri, 1998; Frimpong ve Wilson, 2012, 3).

Örgütsel düzeyde hizmet verme yatkınlığı kavramı, vatandaş/müşteri memnuniyeti yaratılmasında önemli bir etkidir. Bu nedenle kurumlar/işletmeler, hizmet kalitesini artırmak, vatandaş/müşteri memnuniyeti ve sadakati yaratmak, rekabet üstünlüğü sağlamak ve işletme performansını iyileştirmek amacıyla, örgütsel düzeyde hizmet verme yatkınlığına önem vermişlerdir (Eren, 2007; Eren ve Ayas, 2015, 74). Dienhart ve diğerleri (1991), hizmet verme

yatkınlığının, kaliteli hizmet sunumunun ödüllendirilmesi ve iş görenlerin bu tür davranışlarının teşvik edilmesi yönünde bir kültür oluşmasında, önemli bir etken olduğunu vurgulamışlardır (Yoon ve diğerleri, 2007, 373). Ayrıca yazında, örgütsel düzeyde hizmet verme yatkınlığı, örgütte kaliteli hizmet sunmaya yönelik hizmet verme davranışlarını destekleyen örgüt politikalarının benimsenmesi ve (Serçeoğlu, 2013, 5257) buna ilişkin öğrenilebilir kültür, tutum ve davranışlar, olarak ele alınmaktadır (Ünüvar ve Başoda, 2012, 48-49).

YÖNTEM

Araştırma Grubu

Araştırmanın evrenini, 2020 yılı içerisinde Giresun Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü iş gören personelleri oluşturmaktadır. Örneklemini; Gençlik ve Spor İl Müdürlüğünde spor hizmeti veren iş görenleri olmak üzere toplam 186 katılımcıdan oluşmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmacı, anketlerin uygulanacağı iş yerlerinde ilgili yöneticiler ile görüşüp gerekli izinleri aldıktan sonra kurum ve kuruluşlara giderek çalışanların anketin açıklaması yapılmış olup, iş görenlerin soruları sağlıklı bir şekilde cevaplamasına yardımcı olmuştur. Anket formu iki kısımdan oluşmaktadır. Bunlar;

Kişisel Bilgi Formu: Kişisel bilgi formu, katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, hizmet süresi, mezun olduğunuz fakülte ve aylık gelir gibi değişkenleri belirlemek amacıyla araştırmacılar tarafından hazırlanan sorulardan oluşturulmuştur.

Hizmet Verme Yatkınlığı Ölçeği: Brown (2002) tarafından oluşturulan ve Seymen ve Çoban (2017) tarafından Türkçe 'ye çevrilen 6 maddeden ve 5'li Likert tipi ifadeden oluşan "Hizmet Verme Yatkınlığı" yer almaktadır.

Verilerin Analizi

Katılımcılardan elde edilen veriler SPSS v22.0 yazılımı aracılığı ile elektronik ortama aktarılarak çeşitli istatistiksel analizler uygulanmıştır. Verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığını ortaya koymak amacıyla normallik testi yapılmış olup verilerin normal dağılıma uygun olduğu tespit edilmiştir. Çalışmamızda parametrik testler uygulanmıştır. Katılımcıların demografik değişkenlerini belirlemek amacıyla frekans analizi, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, mezun olduğu fakülte durumlarına göre hizmet verme yatkınlığı algılarının karşılaştırılmasında bağımsız gruplarda t-testi; yaş, çalışma süresi ve aylık gelir değişkenine göre karşılaştırılmasında tek yönlü varyans analizi; farkın hangi gruplardan

kaynaklandığını bulmak için de Tukey testi uygulanmış ve anlamlılık düzeyi ($p<0.05$) alınmıştır.

BULGULAR

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Değişkenlerine İlişkin Bilgiler

Cinsiyet	(N)	(%)
Erkek	106	57,0
Kadın	80	43,0
Yaş	(N)	(%)
26-31 yaş	56	30,1
32-37 yaş	82	44,1
38 yaş ve üzeri	48	25,8
Medeni Durum	(N)	(%)
Evli	116	62,4
Bekâr	70	37,6
Eğitim Durumu	(N)	(%)
Lisans	164	88,2
Lisans Üstü	22	11,8
Aylık Gelir	(N)	(%)
2500-3500 TL	46	24,7
3501-4500 TL	94	50,5
4501 TL ve Üzeri	46	24,7
Mezun Olduğunuz Fakülte	(N)	(%)
Besyo/Spor Bilimleri	96	51,6
Diğer	90	48,4
Hizmet Süresi	(N)	(%)
1 yıl ve altı	8	3,2
2-6 yıl	82	42,6
7-11 yıl	74	35,1
12 yıl ve Üzeri	22	5,3
Toplam	186	100

Veriler incelendiğın de; çalışmaya iştirak eden bireylerin cinsiyet değışkeni aralığına bakıldığında erkek katılımcı 106 (%57,0) kişi iken kadın katılımcılar 80 (%43,0) kişidir, yaş değışkenine göre en yüksek katılım 32-37 yaş aralığında 82 (%44,1) kişi olup, en düşük katılım ise 38 yaş ve üzeri arası olup 48 (%25,8) kişidir, katılımcıların medeni durumu değışkenine bakıldığında zaman katılanların 116 kişi (%62,4) evli, 70 kişi (%37,6) bekâr olduğu görölmektedir. Katılımcıların eğitim durumu değışkenine bakıldığında ise 164 (%88,2) kişi ile Lisans mezunu olurken, 22 (%11,8) kişi ile Lisans Üstü olmuştur. Katılımcıların aylık gelir değışkenine bakıldığında zaman en yüksek katılım 3501-4500 TL arası 94 kişi (%50,5) olurken, en düşük katılım ise 4501 TL ve Üzeri 46 kişi (%24,7) olmuştur. Katılımcıların mezun olduğu fakülte değışkenine bakıldığında zaman 96 (%51,6) kişi ile Besyo/Spor Bilimleri olurken, diğeri bölüm mezunları 90 (%48,4) kişi olmuştur. Katılımcıların hizmet süresi değışkenine bakıldığında en

yüksek katılım 2-6 yıl çalışma süresi olan 82 (%42,6) kişi iken, en az katılım ise 1 yıl ve altı olan 8 (%3,2) kişidir.

Tablo 2. Katılımcıların Hizmet Verme Yetkinliği ve Alt Boyutlarının Normallik Dağılım Testi (Skewness- Kurtosis)

Ölçek	Alt Boyut	N	Skewness		Kurtosis	
			Statistic	Std. Hata	Statistic	Std. Hata
Hizmet Verme Yetkinliği	Hizmet Etmekten Zevk Alma	186	-,751	,178	,122	,355
	Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama	186	-,652	,178	-,931	,355
	Toplam	186	-,715	,178	,496	,355

Tablo 2 incelendiğinde hizmet verme yetkinliği ve alt boyutlarının normallik dağılım durumlarına bakıldığı zaman basıklık ve çarpıklık değerleri normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Hizmet Verme Yetkinliği ve Alt Boyut Ortalamalarının Cinsiyet Değişkenine Göre Karşılaştırılması (Independent – Sample T Testi)

Ölçek	Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	X	ss	t	p
Hizmet Verme Yetkinliği	Hizmet Etmekten Zevk Alma	Erkek	106	4,52	,629	1,483	,121
		Kadın	80	4,40	,438		
	Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama	Erkek	106	4,52	,666	2,365	,013*
		Kadın	80	4,25	,435		
Toplam		Erkek	106	4,48	,611	2,203	,029*
		Kadın	80	4,32	,391		

(p<0.05)

Tablo incelendiğinde katılımcıların cinsiyetlerine ilişkin hizmet verme yetkinliği ve alt boyutlarının karşılaştırılmasında; hizmet ihtiyaçlarını karşılama ve toplam puanda anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Her iki alt boyutta ve toplam puanda erkek katılımcıların kadın katılımcılara oranla daha fazla ortalamaya sahip oldukları görülmektedir.

Buna göre; en yüksek katılım hizmet etmekten zevk alma alt boyutunda erkek katılımcılar oluştururken ($\bar{X} = 4.52 \pm ,629$), kadın katılımcılar ($\bar{X} = 4.40 \pm ,438$); en düşük katılım ise hizmet ihtiyaçlarını karşılama alt boyutunda kadın katılımcılar ($\bar{X} = 4.25 \pm ,435$) erkek katılımcılar ($\bar{X} = 4.52 \pm ,666$) ortalamalara sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların Hizmet Verme Yatkınlığı ve Alt Boyut Ortalamalarının Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması (Independent – Sample T testi)

Ölçek	Alt Boyut	Medeni Durum		Ortalama	Std. Sapma	t	p
		Durum	N				
Hizmet Verme Yatkınlığı	Hizmet Etmekten Zevk Alma	Evli	116	4,43	,612	-1,215	,192
		Bekâr	70	4,53	,448		
	Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama	Evli	116	4,33	,632	-,793	,402
		Bekâr	70	4,40	,501		
	Toplam	Evli	116	4,38	,576	-1,072	,256
		Bekâr	70	4,47	,449		

(p<0.05)

Tablo incelendiğinde katılımcıların medeni durumlarına ilişkin hizmet verme yatkınlığı ve alt boyutlarının karşılaştırılmasında; alt boyutların tamamında ve toplam puanda herhangi bir anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Tüm alt boyutlarda bekâr katılımcıların evli katılımcılara oranla daha fazla ortalamaya sahip oldukları görülmektedir.

Buna göre; en yüksek katılım hizmet etmekten zevk alma alt boyutunda bekar katılımcılar oluştururken ($\bar{X} = 4.53 \pm ,448$) evli katılımcılar ($\bar{X} = 4.43 \pm ,612$); en düşük katılım ise hizmet ihtiyaçlarını karşılama alt boyutunda evli katılımcılar ($\bar{X} = 4.33 \pm ,632$) bekar katılımcılar ($\bar{X} = 4.40 \pm ,501$) ortalamalara sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Hizmet Verme Yatkınlığı ve Alt Boyut Ortalamalarının Mezun Oldukları Fakülte Değişkenine Göre Karşılaştırılması (Independent – Sample T Testi)

Ölçek	Alt Boyutlar	Mezun Oldukları Fakülte		N	X	ss	t	p
		Durum	N					
Hizmet Verme Yatkınlığı	Hizmet Etmekten Zevk Alma	Besyo/Spor Bilimleri	96	4,47	,579	,068	,946	
		Diğer	90	4,46	,535			
	Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama	Besyo/Spor Bilimleri	96	4,38	,490	,559	,581	
		Diğer	90	4,34	,675			
	Toplam	Besyo/Spor Bilimleri	96	4,43	,502	,343	,733	
		Diğer	90	4,40	,565			

(p<0.05)

Tablo incelendiğinde katılımcıların mezun oldukları fakülte durumlarına ilişkin hizmet verme yatkınlığı ve alt boyutlarının karşılaştırılmasında; alt boyutlar da ve toplam puanda herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanmamıştır. Tüm alt boyutlarda ve toplam puanda Besyo/Spor Bilimleri Fakültesi mezunları diğer fakülte mezunlarına oranla daha fazla ortalamaya sahip oldukları görülmektedir.

Buna göre; en yüksek katılım hizmet etmekten zevk almak alt boyutunda Besyo/Spor Bilimleri katılımcılar oluştururken ($\bar{X} = 4.47 \pm ,579$) diğer katılımcılar ($\bar{X} = 4.46 \pm ,535$); en düşük

katılım ise hizmet ihtiyaçlarını karşılama alt boyutunda diğer katılımcılar ($\bar{X}=4.34\pm,675$) Besyo/Spor Bilimleri katılımcılar ($\bar{X} =4.38\pm,490$) ortalamalara sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 6. Katılımcıların Hizmet Verme Yetkinliği ve Alt Boyut Ortalamalarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (Independent – Sample T Testi)

Ölçek	Alt Boyut	Eğitim Durumu	N	X	ss	t	p
Hizmet Verme Yetkinliği	Hizmet Etmekten Zevk Alma	Lisans	164	4,46	,559	-1,408	,683
		Lisans Üstü	22	4,51	,551		
	Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama	Lisans	164	4,34	,588	-1,538	,116
		Lisans Üstü	22	4,54	,549		
	Toplam	Lisans	164	4,40	,532	-1,057	,301
		Lisans Üstü	22	4,53	,533		

(p<0.05)

Tablo 6 incelendiğinde katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre hizmet verme yetkinliği ve alt boyutlarının karşılaştırılmasında; alt boyutlarında ve toplam puanda herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanmamıştır.

Yine tablo incelendiğinde katılımcıların eğitim durumu arttıkça tüm alt boyutlarda puan ortalamalarının da arttığı gözlenmiş olup Eğitim durumu yüksek olan katılımcıların hizmet verme yetkinliği daha fazla tepki olduğu söylenebilir.

Buna göre en yüksek katılım Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama alt boyutunda Lisansüstü katılımcılar olurken ($\bar{X} =4.54\pm,549$), Lisans ($\bar{X} =4.34\pm,588$), en düşük katılım ise Hizmet etmekten zevk alma alt boyutunda Lisans ($\bar{X} =4.46\pm,559$) Lisans Üstü ($\bar{X} =4.51\pm,551$) olduğu görülmüştür.

Tablo 7. Katılımcıların Hizmet Verme Yetkinliği ve Alt Boyut Ortalamalarının Yaş Değişkenine Göre Karşılaştırılması (One- Way Anova)

Ölçek	Alt Boyut	Yaş	N	X	ss	f	p	Anlamlı Fark			
Hizmet Verme Yetkinliği	Hizmet Etmekten Zevk Alma	(a) 26-31 yaş	56	4,54	,485	,831	,437	-			
		(b) 32-37 yaş	82	4,44	,547						
		(c) 38 yaş ve üzeri	48	4,41	,646						
		Toplam	186	4,46	,557						
		(a) 26-31 yaş	56	4,38	,711						
	Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama	(b) 32-37 yaş	82	4,37	,566	,199	,820	-			
		(c) 38 yaş ve üzeri	48	4,31	,450						
		Toplam	186	4,36	,586						
		(a) 26-31 yaş	56	4,46	,536				,421	,657	-
		(b) 32-37 yaş	82	4,41	,544						
	(c) 38 yaş ve üzeri	48	4,36	,478							
	Toplam	186	4,41	,532							

Tablo 7 incelendiğinde katılımcıların yaş değişkenine göre hizmet verme yetkinliği alt boyut ve toplam puanlarının tamamında anlamlı farklılıklara rastlanmamıştır. Bütün alt boyutlarda ve toplam puan ortalamalarında yaş ilerledikçe hizmet verme yetkinliğinde düşüş olduğu görülmektedir.

Buna göre hizmet verme yetkinliği ve alt boyutlarında en yüksek katılım Hizmet etmekten zevk alma alt boyutunda 26-31 yaş katılımcılar olurken ($\bar{X} = 4.54 \pm .485$), 38 yaş ve üzeri ($\bar{X} = 4.41 \pm .646$), en düşük katılım ise Hizmet ihtiyaçlarını karşılama alt boyutunda 38 yaş ve üzeri yaş ($\bar{X} = 4.31 \pm .450$) 26-31 yaş ($\bar{X} = 4.38 \pm .711$) olduğu görülmüştür.

Tablo 8. Katılımcıların Hizmet Verme Yetkinliği ve Alt Boyut Ortalamalarının Hizmet Süresi Değişkenine Göre Karşılaştırılması (One- Way Anova)

Ölçek	Alt Boyut	Hizmet Süresi	N	X	ss	f	p	Anlamlı Fark
Hizmet Verme Yetkinliği	Hizmet Etmekten Zevk Alma	(a) 1 yıl ve altı	8	4,33	,507	,862	,462	-
		(b) 2-6 yıl	82	4,44	,605			
		(c) 7-11 yıl	74	4,45	,558			
		(d) 12 yıl ve üzeri	22	4,63	,447			
		Toplam	186	4,46	,557			
	Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama	(a) 1 yıl ve altı	8	4,33	,503	1,073	,362	-
		(b) 2-6 yıl	82	4,34	,654			
		(c) 7-11 yıl	74	4,35	,548			
		(d) 12 yıl ve üzeri	22	4,57	,438			
		Toplam	186	4,36	,586			
Toplam	(a) 1 yıl ve altı	8	4,33	,251	1,077	,360	-	
	(b) 2-6 yıl	82	4,39	,582				
	(c) 7-11 yıl	74	4,39	,528				
	(d) 12 yıl ve üzeri	22	4,60	,393				
	Toplam	186	4,41	,532				

Tablo 8 incelendiğinde katılımcıların çalışma süresi durumu değişkenine göre hizmet verme yetkinliği alt boyutlarında ve toplam puanın da herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanmamıştır ($p < 0.05$). Yine tablo incelendiğinde tüm alt boyutlarda ve toplam puanda hizmet süresi arttıkça hizmet verme yetkinliğinin de arttığı görülmektedir

Buna göre hizmet verme yetkinliği ve alt boyutlarında en yüksek katılım Hizmet etmekten zevk alma alt boyutunda 12 yıl ve üzeri katılımcılar olurken ($\bar{X} = 4.63 \pm .447$), 1 yıl ve altı ($\bar{X} = 4.33 \pm .507$), en düşük katılım ise Hizmet ihtiyaçlarını karşılama alt boyutunda 1 yıl ve altı ($\bar{X} = 4.33 \pm .503$) 12 yıl ve üzeri ($\bar{X} = 4.57 \pm .438$) olduğu görülmüştür.

Tablo 9. Katılımcıların Hizmet Verme Yatkınlığı ve Alt Boyut Ortalamalarının Aylık Gelir Değişkenine Göre Karşılaştırılması (One- Way Anova)

Ölçek	Alt Boyut	Aylık Gelir	N	X	ss	f	p	Anamlı Fark
Hizmet Verme Yatkınlığı	Hizmet Etmekten Zevk Alma	(a) 2500-3500 TL	46	4,33	,486	3,556	,012*	C > A
		(b) 3501-4500 TL	94	4,43	,557			
		(c) 4501 TL ve Üzeri	46	4,66	,579			
		Toplam	186	4,46	,557			
	Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama	(a) 2500-3500 TL	46	4,13	,693	5,723	,001*	C > A
		(b) 3501-4500 TL	94	4,36	,459			
		(c) 4501 TL ve Üzeri	46	4,59	,620			
		Toplam	186	4,36	,586			
	Toplam	(a) 2500-3500 TL	46	4,23	,546	5,909	,001*	C > A, B
		(b) 3501-4500 TL	94	4,40	,477			
		(c) 4501 TL ve Üzeri	46	4,63	,562			
		Toplam	186	4,41	,532			

Tablo 9 incelendiğinde katılımcıların aylık gelir durumu değişkenine göre hizmet verme yatkınlığı alt boyutlarında ve toplam puanın tamamın da anlamlı farklılıklara rastlanmıştır ($p < 0.05$). Yine tablo incelendiğinde tüm alt boyutlarda ve toplam puanda aylık gelir durumu arttıkça hizmet verme yatkınlık durumunun da arttığı görülmektedir.

Çoklu karşılaştırmalara bakıldığı zaman 4501 TL ve üzeri geliri olan katılımcıların tüm alt boyut ve toplam puanda diğer geliri olan katılımcılara oranla daha fazla ortalamaya sahip oldukları görülmekte olup 4501 TL ve üzeri geliri olan katılımcılar lehine anlamlı farklılıklara rastlanmıştır.

Buna göre hizmet verme yatkınlığı ve alt boyutlarında en yüksek katılım Hizmet etmekten zevk alma alt boyutunda 4501 TL ve üzeri katılımcılar olurken ($X = 4.66 \pm ,579$), 2500-3500 TL ($X = 4.33 \pm ,486$), en düşük katılım ise Hizmet İhtiyaçlarını karşılama alt boyutunda 2500-3500 TL ($X = 4.13 \pm ,693$) 4501 TL ve üzeri ($X = 4.59 \pm ,620$) olduğu görülmüştür.

Tablo 10. Katılımcıların Hizmet Verme Yatkınlığı ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkinin Araştırılması (Korelasyon Tablosu)

Alt Boyut		Hizmet Etmekten Zevk Alma	Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama
Hizmet Etmekten Zevk Alma	Pearson Kor.	1	,737**
	P		,000
	N	186	186
Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama	Pearson Kor.	,737**	1
	P	,000	
	N	186	186

Veriler incelendiğinde hizmet etmekten zevk alma alt boyutu ile hizmet ihtiyaçları alt boyutu arasında ($r = ,737$) pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu ve güçlü yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Giresun Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü İş görenlerinin hizmet verme yatkınlığının incelenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada; katılımcıların cinsiyetlerine göre hizmet verme yatkınlığının alt boyutlarında ve toplam puanında anlamlı farklılıklara rastlanmıştır ($p>0.05$). Her iki alt boyutta ve toplam puanda erkek katılımcıların kadın katılımcılara oranla daha fazla ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuç hizmet verme yatkınlığı açısından kadın ve erkek çalışanların hizmet vermeye yönelik tutum oluşturmada farklı bir eğilim üzere oldukları cinsiyetin hizmet verme yatkınlık tutumu üzerinde ayırt edici bir değişken olduğu şeklinde yorumlanabilir. Buna göre; en yüksek katılım hizmet etmekten zevk alma alt boyutunda erkek katılımcılar oluştururken ($=4.52\pm,.629$), kadın katılımcılar ($=4.40\pm,.438$); en düşük katılım ise hizmet ihtiyaçlarını karşılama alt boyutunda kadın katılımcılar ($=4.25\pm,.435$) erkek katılımcılar ($=4.52\pm,.666$) ortalamalara sahip oldukları görülmektedir. Baş 2015 yılında kış turizminde faaliyet gösteren işletme çalışanlarının hizmet verme yatkınlığının tespiti isimli çalışmasında cinsiyet değişkenine göre hizmet verme yatkınlık durumu ve alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Öncü 2019 yılında Seyahat Acentelerinde Hizmet Verme Yatkınlığı Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi isimli çalışmasında cinsiyet değişkenine göre hizmet verme yatkınlık durumu ve alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Bu sonuçlara bakıldığı zaman literatür incelendiğinde bulunan sonuçlar çalışmamız arasında farklılıklar olduğu görülmektedir

Katılımcıların medeni durum değişkenine göre hizmet verme yatkınlığı alt boyutlarında ve toplam puanında anlamlı farklılıklara rastlanmamıştır ($p<0.05$). Tüm alt boyutlarda bekâr katılımcıların evli katılımcılara oranla daha fazla ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Buna göre; en yüksek katılım hizmet etmekten zevk alma alt boyutunda bekar katılımcılar oluştururken ($=4.53\pm,.448$) evli katılımcılar ($=4.43\pm,.612$); en düşük katılım ise hizmet ihtiyaçlarını karşılama alt boyutunda evli katılımcılar ($=4.33\pm,.632$) bekar katılımcılar ($=4.40\pm,.501$) ortalamalara sahip oldukları görülmektedir. Baş 2015 yılında kış turizminde faaliyet gösteren işletme çalışanlarının hizmet verme yatkınlığının tespiti isimli çalışmasında medeni durum değişkenine göre hizmet verme yatkınlık durumu ve alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Öncü 2019 yılında Seyahat Acentelerinde

Hizmet Verme Yatkınlığı Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi isimli çalışmada medeni durum değişkenine göre hizmet verme yatkınlık durumu ve alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Literatür incelendiğinde yapılan çalışmalar ile bulunan sonuçlar arasında paralellik olduğundan bahsedilebilir.

Katılımcıların mezun oldukları fakülte durumlarına ilişkin hizmet verme yatkınlığı ve alt boyutlarının karşılaştırılmasında; alt boyutlar da ve toplam puanda herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanmamıştır. Tüm alt boyutlarda ve toplam puanda Besyo/Spor Bilimleri Fakültesi mezunları diğer fakülte mezunlarına oranla daha fazla ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Buna göre; en yüksek katılım hizmet etmekten zevk almak alt boyutunda Besyo/Spor Bilimleri katılımcılar oluştururken ($=4.47\pm,.579$) diğer katılımcılar ($=4.46\pm,.535$); en düşük katılım ise hizmet ihtiyaçlarını karşılama alt boyutunda diğer katılımcılar ($=4.34\pm,.675$) Besyo/Spor Bilimleri katılımcılar ($=4.38\pm,.490$) ortalamalara sahip oldukları görülmektedir. Literatür incelendiğinde katılımcıların mezun oldukları fakülte durumlarına ilişkin herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır, elde edilen bulgulardan yola çıkılarak, tüm alt boyutlarda ve toplam puanda Besyo/Spor Bilimleri Fakültesi mezunları diğer fakülte mezunlarına oranla daha fazla ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Bu durumun nedeni ise kurumun gençlik ve spor olduğu göz önünde bulundurularak Besyo/Spor Bilimleri Fakültesi mezunlarının eğitim aldıkları işi yapmaları ve sevdikleri alanda çalışıyor olmaları söylenebilir.

Katılımcıların yaş değişkenine göre hizmet verme yatkınlığı alt boyut ve toplam puanlarının tamamında anlamlı farklılıklara rastlanmamıştır. Bütün alt boyutlarda ve toplam puan ortalamalarında yaş ilerledikçe hizmet verme yatkınlığında düşüş olduğu görülmektedir. Buna göre hizmet verme yatkınlığı ve alt boyutlarında en yüksek katılım Hizmet etmekten zevk alma alt boyutunda 26-31 yaş katılımcılar olurken ($=4.54\pm,.485$), 38 yaş ve üzeri ($=4.41\pm,.646$), en düşük katılım ise Hizmet ihtiyaçlarını karşılama alt boyutunda 38 yaş ve üzeri yaş ($=4.31\pm,.450$) 26-31 yaş ($=4.38\pm,.711$) olduğu görülmüştür. Baş 2015 yılında kış turizminde faaliyet gösteren işletme çalışanlarının hizmet verme yatkınlığının tespiti isimli çalışmada yaş değişkenine göre hizmet verme yatkınlık durumu ve alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Bektaş 2019 yılında Profesyonel Turist Rehberlerinin Hizmet Verme Yatkınlığının Ziyaretçi Memnuniyeti Ve Geleceğe Yönelik Ziyaretçi Davranışı Üzerine Etkisi isimli çalışmada yaş değişkenine göre hizmet verme yatkınlık durumu ve alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Öncü 2019 yılında Seyahat Acentelerinde Hizmet Verme Yatkınlığı Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi isimli çalışmada yaş değişkenine göre hizmet verme yatkınlık durumu ve alt boyutlarına göre

istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Literatür incelendiğinde yapılan çalışmalar ile bulunan sonuçlar arasında paralellik olduğundan bahsedilebilir.

Katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre hizmet verme yetkinliği ve alt boyutlarının karşılaştırılmasında; alt boyutlarında ve toplam puanda herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanmamıştır. Yine katılımcıların eğitim durumu arttıkça tüm alt boyutlarda puan ortalamalarının da arttığı gözlenmiş olup Eğitim durumu yüksek olan katılımcıların hizmet verme yetkinliği daha fazla tepki olduğu söylenebilir. Buna göre en yüksek katılım Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama alt boyutunda Lisansüstü katılımcılar olurken ($=4.54\pm,549$), Lisans ($=4.34\pm,588$), en düşük katılım ise Hizmet etmekten zevk alma alt boyutunda Lisans ($=4.46\pm,559$) Lisans Üstü ($=4.51\pm,551$) olduğu görülmüştür. Baş 2015 yılında kış turizminde faaliyet gösteren işletme çalışanlarının hizmet verme yetkinliğinin tespiti isimli çalışmasında eğitim durumu değişkenine göre hizmet verme yetkinlik durumu ve alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmıştır. Müşterinin Gereksinim ve İsteklerini Okuma/Anlama İhtiyacına en fazla hizmet verme yetkinliğini, eğitim düzeyi lise mezunu olan çalışanların verdiği belirlenmiştir. Bektaş 2019 yılında Profesyonel Turist Rehberlerinin Hizmet Verme Yetkinliğinin Ziyaretçi Memnuniyeti Ve Geleceğe Yönelik Ziyaretçi Davranışı Üzerine Etkisi isimli çalışmasında eğitim durumu değişkenine göre hizmet verme yetkinlik durumu ve alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Öncü 2019 yılında Seyahat Acentelerinde Hizmet Verme Yetkinliği Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi isimli çalışmasında eğitim durumu değişkenine göre hizmet verme yetkinlik durumu ve alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Literatür incelendiğinde yapılan çalışmalar ile bulunan sonuçlar arasında paralellik olduğundan bahsedilebilir.

Katılımcıların çalışma süresi durumu değişkenine göre hizmet verme yetkinliği alt boyutlarında ve toplam puanın da herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanmamıştır ($p<0.05$). Yine tüm alt boyutlarda ve toplam puanda hizmet süresi arttıkça hizmet verme yetkinliğinin da arttığı görülmektedir. Buna göre hizmet verme yetkinliği ve alt boyutlarında en yüksek katılım Hizmet etmekten zevk alma alt boyutunda 12 yıl ve üzeri katılımcılar olurken ($=4.63\pm,447$), 1 yıl ve altı ($=4.33\pm,507$), en düşük katılım ise Hizmet ihtiyaçlarını karşılama alt boyutunda 1 yıl ve altı ($=4.33\pm,503$) 12 yıl ve üzeri ($=4.57\pm,438$) olduğu görülmüştür. Baş 2015 yılında kış turizminde faaliyet gösteren işletme çalışanlarının hizmet verme yetkinliğinin tespiti isimli çalışmasında çalışma süresi değişkenine göre hizmet verme yetkinlik durumu ve alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmıştır. Müşterinin gereksinim ve isteklerini okuma/anlama ihtiyacına en fazla hizmet verme yetkinliğini 13 yıl ve üzeri çalışanların,

hizmetleri başarılı bir şekilde sunma arzusuna en fazla hizmet verme yatkınlığını 13 yıl ve üzeri çalışanların sunduğu görülmektedir. Öncü 2019 yılında Seyahat Acentelerinde Hizmet Verme Yatkınlığı Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi isimli çalışmada çalışma süresi değişkenine göre hizmet verme yatkınlık durumu ve alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Literatür incelendiğinde yapılan çalışmalar ile bulunan sonuçlar arasında farklılıklar olduğundan bahsedilebilir.

Katılımcıların aylık gelir durumu değişkenine göre hizmet verme yatkınlığı alt boyutlarında ve toplam puanın tamamın da anlamlı farklılıklara rastlanmıştır ($p < 0.05$). Yine tüm alt boyutlarda ve toplam puanda aylık gelir durumu arttıkça hizmet verme yatkınlık durumunun da arttığı görülmektedir. Çoklu karşılaştırmalara bakıldığı zaman 4501 TL ve üzeri geliri olan katılımcıların tüm alt boyut ve toplam puanda diğer geliri olan katılımcılara oranla daha fazla ortalamaya sahip oldukları görülmekte olup 4501 TL ve üzeri geliri olan katılımcılar lehine anlamlı farklılıklara rastlanmıştır. Buna göre hizmet verme yatkınlığı ve alt boyutlarında en yüksek katılım Hizmet etmekten zevk alma alt boyutunda 4501 TL ve üzeri katılımcılar olurken ($=4.66 \pm .579$), 2500-3500 TL ($=4.33 \pm .486$), en düşük katılım ise Hizmet İhtiyaçlarını karşılama alt boyutunda 2500-3500 TL ($=4.13 \pm .693$) 4501 TL ve üzeri ($=4.59 \pm .620$) olduğu görülmüştür. Baş 2015 yılında kış turizminde faaliyet gösteren işletme çalışanlarının hizmet verme yatkınlığının tespiti isimli çalışmada gelir değişkenine göre hizmet verme yatkınlık durumu ve alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmıştır. Müşterinin gereksinim ve isteklerini okuma/anlama ihtiyacına en fazla hizmet verme yatkınlığını 1.501-3.000 TL aralığında orta seviyede geliri olan çalışanların, "müşteriye özel ve önemli olduğunu hissettirme ihtiyacına en fazla hizmet verme yatkınlığını 3.001 TL ve üstü yüksek seviyede geliri olan çalışanların, "kişisel ilişki kurma ihtiyacına en fazla hizmet verme yatkınlığını 1.501-3.000 TL aralığında orta seviyede geliri olan çalışanların sunduğu belirlenmiştir. Bektaş 2019 yılında Profesyonel Turist Rehberlerinin Hizmet Verme Yatkınlığının Ziyaretçi Memnuniyeti Ve Geleceğe Yönelik Ziyaretçi Davranışı Üzerine Etkisi isimli çalışmada gelir durumu değişkenine göre hizmet verme yatkınlık durumu ve alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Literatür incelendiğinde yapılan çalışmalar ile bulunan sonuçlar arasında farklılıklar olduğundan bahsedilebilir.

Giresun Gençlik ve Spor İl Müdürlüğünde Giresun halkına hizmet veren kurumun İş görenlerinin hizmet verme yatkınlık durumlarının ölçüldüğü bu çalışmada katılımcıların hizmet verme yatkınlıklarının yüksek seviyede bulunmuştur. Buna ek olarak cinsiyet değişkeni durumuna göre erkek katılımcıların kadın katılımcılara nazaran daha fazla ortalamaya sahip

oldukları, yaş değişkenine göre 26-31 yaş arası olan katılımcıların diğer yaş gruplarındaki katılımcılara göre yüksek ortalamaya sahip oldukları, medeni durum değişkenine göre bekâr bireylerin evli bireylere göre daha fazla ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Yine katılımcıların eğitim değişkenine göre lisansüstü katılımcıların diğer katılımcılara oranla daha fazla ortalamaya sahip oldukları görülmüştür. Yine katılımcıların çalışma süresi değişkenine göre 12 yıl ve üzeri olan katılımcıların diğer hizmet süresi olanlara oranla daha fazla ortalamaya sahip oldukları ve katılımcıların aylık gelir değişkenine göre 4501 TL ve üzeri olarak katılan bireylerin diğer aylık gelir durumlarına göre daha fazla ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Yine katılımcıların mezun oldukları fakülte durumlarına ilişkin hizmet verme yetkinliğine göre Besyo/Spor Bilimleri Fakültesi mezunları diğer fakülte mezunlarına oranla daha fazla ortalamaya sahip oldukları görülmektedir.

Sonuç itibari ile Giresun Gençlik ve Spor İl Müdürlüğünde görev yapan personellerin hizmet verme yetkinliği durumlarını araştırmak amacıyla yapılan bu araştırmada elde edilen veriler doğrultusunda söylenebilir öneriler şöyle ifade edilebilir;

- Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü çalışanlarını çeşitli eğitimler yaparak hizmet verme yetkinlik durumları artırabilir.
- Örgüt çalışanları uzmanlık alanlarında görev verilerek hizmet verme yetkinlikleri artırılabilir.
- Çalışan personelin eğitim durumları göz önünde bulundurularak görevlendirilmesi hizmet verme yetkinlik durumları artırılabilir.
- Örgütte görev yapan bireylerin eşit ücret politikası güdülerek hizmet verme yetkinlik duygusu geliştirilebilir.
- Çeşitli çalıştaylar yapılarak çalışanların katılımı sağlanıp hizmet verme yetkinliği anlamında gelişim sağlanabilir.
- Çeşitli spor müsabakalarında kurumdaki çalışanlara görev verilerek tecrübe kazandırılarak hizmet verme yetkinlik anlamında desteklenebilir.

KAYNAKLAR

1. **Ayas, N.** (2014). Hizmet Odaklılığın Çalışanların İş Sonuçları ve Örgütsel Performansa Etkileri: Hizmet Sektöründe Bir Alan Araştırması. Çanakkale: Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi.
2. **Bektaş, İ.** (2019) Profesyonel Turist Rehberlerinin Hizmet Verme Yatkınlığının Ziyaretçi Memnuniyeti Ve Geleceğe Yönelik Ziyaretçi Davranışı Üzerine Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir, Yüksek Lisans Tezi.
3. **Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan, T., and Licata, J. W.** (2002) The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self and Supervisor Performance Rating. *Journal of Marketing Research*, 39, 110-119.
4. **Baş, M.** (2015). Kış Turizminde Faaliyet Gösteren İşletme Çalışanlarının Hizmet Verme Yatkınlığının Tespiti: Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.
5. **Çoban, M. ve Seymen, O. A.** (2017), Konaklama Sektörü Çalışanlarının Hizmet Verme Yatkınlığının Ölçülmesi: Brown, Mowen Ve Donavan (2002) Ölçeğinin Türkçe Geçerlemesi, *UIİD-IJEAS*, 2017 (16. ÜİK ÖZEL SAYISI):455-468 ISSN 1307-9832.
6. **Çoban, M.** (2017). İş görenlerde Hizmet Verme Yatkınlığının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekânın Rolü, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Balıkesir.
7. **Dienhart, J., Gregoire, M., and Downey, R.** (1991). Service Orientation of Restaurant Employee. *Hospitality Research Journal*, 421,429.
8. **Eren, D.** (2007). Örgütsel Hizmet Odaklılığın İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
9. **Eren, S., ve Ayas, N.** (2015). Hizmet Odaklılığın Çalışanların Tutum ve Davranışlarına ve Örgütün Performansına Etkileri: Hizmet Sektöründe Bir Alan Araştırması. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 73-98.
10. **Frimpong, K.** (2014). Service Orientation in Delivery: Perspectives From Employees, Customers, and Manager. *Services Marketing Quarterly*, 54-67.
11. **Frimpong, K., and Wilson, A.** (2012). Measuring Service Orientation of Service Delivery Employee. The 12th International Research Conference In Service Management (1-23). France: Aix Marseille Université.
12. **Jayawardhena, C., and Farrell, A.** (2011). Effects of Retail Employees' Behaviours on Customers' Service Evaluation. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 203-217.
13. **Kuşluvan, S., ve Eren, D.** (2011). İş görenlerin Kişilik Özelliği Olarak Hizmet Verme Yatkınlığı ve Ölçümü: Bir Literatür Taraması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 139-153.
14. **Lytle, R. S., Hom, P. W., and Mokwa, M. P.** (1998). SERV*OR: A Managerial Measure of Organizational Service Orientation. *Journal of Retailing*, 455-489.
15. **Öncü, H.E.** (2019) Seyahat Acentelerinde Hizmet Verme Yatkınlığı Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta, Yüksek Lisans Tezi.
16. **Serçeoğlu, N.** (2013). Konaklanma İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Kişilik Özelliklerinin Hizmet Verme Yatkınlığı Üzerindeki Etkisi. *Journal of Yasar University*, 5253-5273.
17. **Ünüvar, Ş., ve Başoda, A.** (2012). Algılanan Hizmet Verme Yatkınlığının Müşteri Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 46-64.
18. **Yen, C.-D., Yeh, C.-H., and Lin, S.-Y.** (2016). Psychological empowerment and service orientation: A study of front-line employees in the food and beverage industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 298-314.
19. **Yoon, S.-J., Choi, D.-C., and Park, J.-W.** (2007). Service Orientation: Its Impact on Business Performance in the Medical Service Industry. *The Service Industries Journal*, 371-388.
20. **Wright, N., Pearce, J., and Busbin, J.** (1997). Linking Customer Service Orientation to Competitive Performance: Does the Marketing Concept Really Work? *Journal of Marketing Theory and Practice*, 23-34