

Franchising İşletmelerde Performans Değerlendirme: İstanbul'da Faaliyet Gösteren Fast-Food Franchisee İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma

Mehmet Akif ÖNCÜ¹
Muammer MESCİ²
Öznur ŞAHİN³

Özet

Bu araştırmanın amacı, hizmet sektöründe yer alan fast-food franchisee işletmelerin performans değerlendirme sürecinde göz önünde bulundukları faktörleri belirlemektir. Bu kapsamda araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın evreni İstanbul'da faaliyet gösteren fast-food franchisee işletmelerdir. Bu araştırmada, İstanbul'da faaliyet gösteren altı fast-food franchisee analiz birimi olarak belirlenmiştir. Verilerin elde edilmesi için görüşme formu oluşturulmuştur. Elde edilen veriler içerik analizi tekniği ile analiz edilmiştir. Araştırmanın verileri, analiz birimi olarak belirlenen işletmelerin üst düzey yöneticileriyle yapılan görüşme sonucunda elde edilmiştir. Araştırmanın sonucunda, üst düzey yöneticilerin performans değerlendirme boyutlarından finansal, müşteri, çalışan ve örgütsel boyutları önemstedikleri ve kullandıkları belirlenmiştir. Verilerin sadece altı işletmeden elde edilmiş olması ve araştırmanın tek bir ilde yapılmış olması bu araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: *Franchising sistemi, Performans değerlendirme*

Performance Evaluation in Franchising Enterprises: A Research on Fast-Food Franchisee Enterprises Located in Istanbul

Abstract

The purpose of this research is to determine the factors that fast-food businesses in service sector take into consideration in the process of performance evaluation. In this context, qualitative research method has been used. The population of the research is the fast-food franchisee enterprises which are operating their activities in Istanbul. In this research, ten fast-food franchisee enterprises which are operating their activities in Istanbul has been determined as the unit of analysis. Interview form has been generated to obtain the data. The obtained data has been analyzed by using content analyze. The research date has been obtained from senior managers of the enterprises that are in the analyze unit of the research by using the interviews. At the end of the research it is determined that senior managers are heeding using the dimensions of financial, customer, employee and learning in their performance evaluations. The research is only a limitation that is conducting research only on six enterprises and in one city.

Keywords: *Franchising System, Performance Evaluation.*

¹ Yrd. Doç. Dr., Düzce Üniversitesi, İşletme Fakültesi

² Araş. Gör., Düzce Üniversitesi, Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

³ Düzce Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Öğrencisi