

KONAKLAMA SEKTÖRÜNDE ÖRGÜTSEL ÖĞRENME VE FİNANSAL OLMAYAN PERFORMANS İLİŞKİSİ

Yrd. Doç. Dr. Umut AVCI
Muğla Üniversitesi
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
E-posta: umutavcis@gmail.com

Özet

Bu çalışmada, otel işletmelerinde örgütsel öğrenme eğilimi ile finansal olmayan performans arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu amaçla, Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren 39 konaklama işletmesi yöneticisi ile bu işletmelerin 78 çalışanından anket yardımıyla veri toplanmıştır. Araştırmada, örgütsel öğrenme konusu, öğrenmeye olan kararlılık, paylaşılmış vizyon, açık fikirlilik ve işletme içi bilgi paylaşımı olmak üzere dört boyutla ölçülmüştür. Finansal olmayan performans ise, yenilik, çalışma yaşam kalitesi (ÇYK) ve hizmet kalitesi olmak üzere üç boyutta incelenmiştir. Korelasyon analizi sonucu, örgütsel öğrenme eğilimi ile çalışma yaşam kalitesi ve yenilik boyutunun ilişkili olduğu; buna karşın hizmet kalitesi boyutunun örgütsel öğrenme eğilimi ile anlamlı ilişkisinin bulunmadığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: örgütsel öğrenme, finansal olmayan performans, yenilikçilik, servis kalitesi, konaklama sektörü.

THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL LEARNING AND NON-FINANCIAL PERFORMANCE IN HOSPITALITY INDUSTRY

Abstract

The aim of this study is to investigate the relationship between organizational learning and non-financial performance. Towards this end, managers and 78 other employees from 39 accommodation establishments in the Mediterranean Region were interviewed using a face-to-face survey technique. Organizational learning was operationalized in four dimensions: commitment to learning, shared vision, open-mindedness, and intra-organizational knowledge sharing. Non-financial performance was measured as innovativeness, the quality of work-life and service quality. The results of correlation analyses revealed relationships between organizational learning and two other dimensions, namely, innovativeness and the quality of work-life; however, no such relationship between organizational learning and service quality.

Keywords: Organizational learning, non-financial performance, innovativeness, service quality, hospitality industry.

Umut AVCI 1975 yılında Muğla/Fethiye’de doğdu. Lise eğitimini, 1993 yılında Fethiye Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi’nde; Lisans eğitimini, 1997 yılında Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi’nde tamamladı. Yönetim ve Organizasyon alanında yüksek lisans ve doktora yaptı. 1997–2001 yılları arasında, Muğla Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi’nde meslek dersleri öğretmeni olarak çalıştı. 2001 yılından itibaren Muğla Üniversitesi’nde çalışmaya başladı. Halen aynı üniversitenin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda Yrd.Doç. olarak çalışmaktadır.