

**OTEL İŞLETMELERİNDE BİLGİ YÖNETİMİNİN ÖRGÜTSEL  
PERFORMANSA ETKİSİ: FARKLI ÖRGÜT KÜLTÜRÜ TİPLERİNDE BİR  
KARŞILAŞTIRMA**

**Dr. Dilek UZUN**  
Mersin Üniversitesi  
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Mersin

**Yrd. Doç. Dr. Nilüfer Şahin PERÇİN**  
Nevşehir Üniversitesi  
Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Nevşehir

**Özet**

Tüm dünyada bilgi toplumuna geçiş sürecinin yaşandığı bu dönemde, bilgi temel üretim faktörü haline gelmiştir. Bu şartlar altında, işletmelerin en önemli rekabet üstünlüğü aracı durumuna gelmiş olan bilgiyi etkili şekilde yönetebilmeleri önem kazanmıştır. Bunun örgütsel performansı arttıracığı görüşü hakimdir. Bununla birlikte, bilgi yönetimi temelinde insanın yer aldığı süreçleri kapsamaktadır ve dolayısıyla örgüt kültüründen etkilenmektedir. Bu çalışmada, bilgi yönetiminin dört farklı kültür tipinde örgütsel performans üzerine etkisi incelenmektedir. Çalışma Ege bölgesindeki beş yıldızlı otel işletmelerinden seçilen örneklem üzerinde yürütülmüştür. Araştırmaya kaynak olan veriler yapılandırılmış soru formu kullanılarak toplanmış ve araştırmanın amacı doğrultusunda regresyon analizi kullanılmıştır. Sonuç olarak, kültür tiplerinde farklı bilgi yönetimi boyutlarının örgütsel performans üzerinde etkili olduğu ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Bilgi yönetimi, örgüt kültürü, otel işletmeleri.

---

**THE IMPACT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT ON ORGANIZATIONAL  
PERFORMANCE IN HOTEL FIRMS: A COMPARISON ON DIFFERENT  
ORGANIZATIONAL CULTURE TYPES**

**Abstract**

In this era when the transition process to knowledge society is being experienced all over the world, knowledge has become principal production factor. Under these circumstances, it has become of great importance that companies manage effectively knowledge the most important competitive advantage. The view that this will also increase organizational performance is common. However, knowledge management refers to the human centered process and therefore it is affected by organizational culture. In this study, the impact of knowledge management in four different types of culture on organizational performance is being examined. The study is conducted on the sample selected from the five star hotel establishments in Aegean region. Data source for the research is collected by structured questionnaire and it is used the regression analysis in compliance with the purpose of the research. As a result, it has been turned out that various dimensions of knowledge management in culture types have an influence on organizational performance.

**Key Words:** Knowledge management, organizational culture, hotels.



**Dilek UZUN** 1996 yılında Çukurova Üniversitesi Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulundan mezun oldu. 2001 yılında Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında Yüksek Lisansını, 2007 yılında da Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında doktorasını tamamladı. Dr. Dilek Uzun halen Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda görev yapmaktadır. Akademik ilgi alanları yönetim-organizasyon, bilgi yönetimi, insan kaynakları yönetimi ve örgütsel davranıştır.



**Nilüfer Şahin PERÇİN** 1999 yılında Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nu bitirdi. 2002 yılında Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında Yüksek Lisansını, 2007 yılında da Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında doktorasını tamamladı. Yrd. Doç. Dr. Nilüfer Şahin PERÇİN halen Nevşehir Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi'nde görev yapmaktadır. Akademik ilgi alanları yönetim-organizasyon, insan kaynakları yönetimi ve örgütsel davranıştır.