

Çalışan motivasyonunda performans değerlendirilmesinin önemi: Türk turizm sektörü

Afsana ABBASOVA¹
Bekir Emre KURTULMUŞ²

Geliş tarihi / Received: 25.07.2017

Düzeltilerek Geliş tarihi / Received in revised form: 15.03.2018

Kabul tarihi / Accepted: 26.04.2018

Öz

Toplumun vazgeçilmezi olan tüketim döngüsü, tüm işletme ve kuruluş açısından önem taşımaktadır. Bu anlamda turizm sektöründe işletmelerin sayısı yıllar içinde çoğalmış ve ülkelerin turizme daha çok önem verdiği görülmüştür. Buna bağlı olarak da turizm sektöründe turistlerin önemi gün geçtikçe artmıştır.

Yapılan bu çalışmada “performans değerlendirme” kavramının kurumlar açısından önemine vurgu yapılmıştır. Performans değerlendirme kavramını doğrudan ve dolaylı yoldan olumlu, olumsuz yönde etkileyen faktörler unsurlarıyla ele alınmıştır. Çalışan bireylerin motivasyonları kurumların performansını etkilediği varsayımını göz önüne alarak gerek kurum motivasyonlarının yüksek tutacak gerekse de çalışan bireylerin yaptıkları işe odaklanmalarını pozitif yönde etkileyebilecek modellerle değerlendirmeler yapılmıştır. Çalışmanın sonunda da, çalışmayla alakalı olarak yapılan anketlerin analizleri ve analiz yorumlarına yer verilerek çalışmanın teoride bahsedilen konuları pratikte de işlenerek sonuca bağlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turizm, motivasyon, performans değerlendirme

¹ İstanbul Aydın Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi Bilim Dalı.

² Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Aydın Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü. emrekurtulmus@aydin.edu.tr

The importance of performance evaluation in employee motivation: Turkish tourism sector

Abstract

Consumption cycle, which is an indispensable part of society, is important in terms of all businesses and establishments. In this sense, the number of enterprises in the tourism sector has increased over the years and it has been observed that the countries place more importance on tourism. As a result, the importance of tourists in the tourism sector has increased every other day.

This study emphasizes the importance of performance evaluation in terms of institutions. The concept of performance appraisal is handled in terms of factors that are directly and indirectly effective in this respect both with positive and negative aspects. Considering the assumption that the motivations of the working individuals affect the performance of the institutions, the evaluations are made with models that will keep the motivation of the institutions high and focused on the work they do. At the end of the study, the theories of the study which are related to the analysis, are included in the analyzes and analysis interpretations of the questionnaires and the study is concluded by practically handling the issues which have been theoretically mentioned in the study.

Keywords: *Tourism, motivation, performance evaluation*

Giriş

Türk turizm sektöründe, yönetim ve hizmet kalitesi, firmanın yaratıcılığı, yenilikçiliği, liderlik ruhu, üstlendiği sosyal sorumluluğu, finansal performansı, kurumsal açıdan oldukça önem oluşturur. Turizm sektörünün, güçlenmesi ve süreklilik göstermesi çalışanların performansını ve motivasyonunu büyük ölçüde etkilemektedir.

Motivasyon sürecini harekete geçiren nedenlerin başında kişinin karşılanmamış istek ve ihtiyaçları vardır. Bu ihtiyaçlar çevresel veya kişisel olabilir. Toplum geneli düşünüldüğünde fiziki ihtiyaçların oluşması ve bunların karşılanması olduğu gibi, insanlar arası ilişki kurabilme, sayılma, ilgi görme gibi gereksinimlerde motive olma sürecinde değerlendirilmelidir (Eren, 2001). Sonuç olarak

motivasyon sürecinin başlamasına neden olan kişinin bir ihtiyacının olduğu durumlardır ve bu ihtiyacın karşılanması ile problem çözülür.

İş yaşantısında çalışanların kontrol edilmesi kolay değildir. Özellikle hizmet sektöründe kalitenin en üst seviyeye çıkartılması için iş görenlerin denetlenmesi oldukça zor bir aşamadır. Bu sebeple denetlemenin zorluğuna katlanmaktansa kalitenin yükseltilmesi için, çalışanların motivasyonunu artırıp daha verimli çalışmaları için gayret sarf etmek gerekir. Dolayısı ile çalışanların motivasyonunun yüksek tutulması, kaliteli mal ve hizmet alabilmek bakımından çok daha faydalı olacaktır. Günümüzde, beşeri faktörün içinde bulunduğu tüm iş sektörlerinde ve insan gücü ağırlıklı çalışılan hizmet sektöründe, kalitenin yükselmesi için en önemli etken insan gücüdür; kalite elde edebilmek büyük ölçüde buna bağlıdır diyebiliriz.

Personellerin motive edilmesine yönelik ilk bulgular, klasik yönetim anlayışı ile adım atmıştır. İnsanın ekonomik veriler ile motive edileceği kanısıyla, ücret teşvik sistemini tatbik eden Taylor yalnızca maddi faktörlerle motivasyonu öngörmüştür (Yüksel, 1997). Ama daha sonra bu öngörü çok fazla bir etkiye sahip olamayınca, çalışanlara değer verildiğinin hissettirilmesi, sıcak davranılması, toplumsal ilişkilerin arttırılması ve çalışanların kararlara katılımının sağlanmasının önemi vurgulanmıştır. Bu gibi motivasyon verileri personelleri isteklendirmede sınırlı kalmış olduğu için, farklı yöntemler ve yaklaşımlar üretilmiştir.

Bir işyeri sırayla bu adımları atıp ve her soruya mensupları adına “evet” diyebiliyorsa o zaman verimli ve iyi bir iş ortamı kurma mevzusunda iyi bir yol izliyor anlamına gelir. Çoğu veride ayırım yaratan motivasyon, iş yerleri tarafından her vakit test edilmeli, izlemsel uygulamalarla da motivasyonun sürekliliği sağlanmaya çalışılmalıdır. İnsanoğlu, kendilerine değer verildiği, bütün gereksinimlerinin karşılandığı, yetki kullanarak kurumun başarılarında etken oldukları, kendi motivasyon profillerine bakılarak ödüllendirildikleri ortamlarda çalışmayı hedeflerler.

Kurumların insan kaynaklarından devamlı olarak yararlanabilmeleri için kariyer geliştirme programlarına öncelik vermeleri gerekmektedir. Performans yönetiminde izlemsel ahenk merkezdedir. Bunun anlamı her bir çalışanın amacı doğrultusunda işletme gayeleri ile aynı hizada olmasıdır. Performans yönetimi sürekli olarak kuruluş arasında ne şekilde değişimler yapılabileceği doğrultusunda çalışmalar yapmaktır. Buna bağlı olarak icap ettiğinde ekstra eğitimler vermek, iş kurallarında değişim yapmak veya yeni teşvik planları yapmak, örnek olarak gösterilebilir.

Çalışan motivasyonunda performans değerlendirmesinin önemi

Literatür taraması yapılacak bu kısımda motivasyon ve performans değerlendirme kavramlarına değinilecektir. Sonrasında yapılacak olan incelemede performans değerlendirmenin motivasyon üzerinde etkisine dair veriler sunulacaktır.

Motivasyon yönetim biliminde konu olarak seçilen, önem arz eden mevzulardan birisidir. Motivasyon duyguların bir hedefte odaklanabilmesi, dikkatli olma, kendini harekete geçirebilme, kendine hakimiyet ve yaratıcılık için gerekmektedir. Her başarının altında yatan özellikler; sınırlılık durumunu elinde tutup kontrol edebilme, duyguları denetim altında tutabilmek, nefesine hakim olabilmektir. Duygularımızda; düşünerek ve planlayarak, uzak bir amaca doğru hazırlanmayı devam ettirmek, problemleri çözmek gibi yeteneklerimizi faaliyete geçirme performansımızın sınırlarının çizilmesi yaşam içerisinde neleri başarabileceğimizi ortaya koyar.

Motivasyonun dışsal etkenlerle belirlenebilmesi hayat içerisinde sahip olabileceğimiz tehlike olarak değerlendirilmiştir. Başarıya ulaşmaya çalışan bir motivasyon, liderin amacı büyütmesini ve başarısızlıkların karşısında usanmadan çaba göstermeyi gerekli kılar (Serinkan, 2008).

Motivasyon; ihtiyaçları, dürtüleri ve ilgileri kapsayan bir kavram değerindedir. Fiziki ihtiyaçlar, fizyolojik kökenli güdülere “dürtü”

denilir. İnsanlara özgü bir özellik olan başarıma isteği gibi hissedilen yüksek güdülere de “gereksinim” adı verilir. Dürtüler organizmayı tetikler ve harekete geçirir, vücudun davranışlarının belirli bir amaç yönünde değişmesine sebep olur. Organizmadaki davranışlarda bu iki özelliğin görülmesiyle organizmada güdülenme olduğu ifade edilir (Cüceloğlu, 1999).

Motivasyon iç ve dış motivasyon şeklinde ikiye ayrılmaktadır. İçsel motivasyonun örneklenmesi, başarı oranı düşük bir görevin yerine getirilmesi neticesinde gösterilebilir. Bu bakımdan içsel motivasyon da dışsal yönden bir ödüllendirme yapmadan insanların net hareketler ortaya koyması şeklinde açıklanabilir. Ödüllendirme yaparak sağlanan motivasyona dışsal motivasyon denir. Bunun karşısında harici güdülemede çevreden oluşturulan etkileşimler kişiyi motive etmekte etkili olmaktadır. Çalışanların güdülenmeleri için şirketler etraf ya da üst idareciler tarafından değişik yöntemlerde bulunabilirler (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001).

Motivasyon kavramının altında yatan ihtiyaç ve amaçlar, insanın içinde bulunduğu kültürün yapısı ile şekil alır. Motivasyon, insanın ilişki içinde olduğu bütün materyallerle yakından alakalıdır (Tiryaki, 2008).

İnsanlar, düşüncelerinin önemsendiği, temel gereksinimler ile gelişim gereksinimlerinin karşılandığı, yönetici ve takım lideri gibi üst konumdaki bireylerden faydalanarak kurumların başarılarında katkı sağladığı, kendi motivasyon çizelgelerine göre ödüllendirildikleri ortamlarda çalışma isteği duyarlar (Özer, 2013).

21.yüzyılda bireylerin faydalanabileceği bir çok açıdan motivasyon teorileri olduğu bilinmektedir. Teorilerin biri kapsam, diğeri ise süreç olarak bilinir (Oral ve Kuşluyan, 1997).

Bireyin ne ile motive olduğunu konu alan teori kapsam teorisidir. Bireylerin ihtiyaçlarının ne olduğu ve bu ihtiyaçları nelerin giderdiğini konu alıyor (Luthans, 1992).

Bu teoriler, dürtü halinde kişiyi belirli yönde davranışa iten gücü inceler. Bu teoriler çalışanı belirli davranışlara iten dürtüleri iyi araştırıp, bu faktörlere yönelik çalışmalarla kişinin motivasyon seviyesini artırarak yapılan işin verimli hale gelmesini sağlayabileceklerini bildirmektedir (Baysal ve Tekarslan, 1987).

Yapılmış olan diğer bir tanım ise, işletme performansının değerlendirilmesinde faydalanılacak bütün eylemlerin tespit edilmesi, ölçüm faaliyetlerinin yerine getirilmesi ve ölçümlerin işletme hedeflerine ulaşılması için kullanılmasının yönetilmesi hareketleridir. Performans açısından önemli olan yönetim hareketlerinin kurumlarda başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için, kurumun stratejik hedef ve politikalarının personeller tarafından benimsenmesi ve paylaşılması gereklidir (Gray ve Balmer, 1998).

Süreç teorilerine göre gereksinimler bireyleri davranış sergilemeye yönlendiren etkenlerden sadece bir tanesidir. Bu psikolojik unsura ek olarak birçok çevresel faktör de kişilerin davranışlarına ve motivasyonlarına etki etmektedirler (Erdem, 1997).

İş motivasyonunda genelde yöneticilerin de kendi aralarında ikilemde kaldıkları görülmektedir. Bu ikilemde kalmaları ise motivasyon düşüklüğüne neden olmaktadır. Örneğin çalışanların kendi yaptıkları işi benimsemeyip devamsızlık yapmaları kötü sonuçlar doğurabilir. Motive olmayan işçiler ise verimli olmayıp daha çok iş sahibine zarar verebilir, eğer çalışanların kendi ihtiyaçları karşılanmazsa iş yerine karşı kötü düşüncelere kapılabilirler ve iş yerine zarar verebilirler ve bu da kurum için kötü sonuçlar doğurabilir. Bu da piyasadaki iş gücünün düşmesine, kurumun adının kötü şekilde anılmasına neden olur.

Kurumun kendi çalışanlarının ihtiyaçlarını doğru şekilde karşılaması oldukça önem taşımaktadır. Eğer kurum başarı elde etmek istiyorsa en başta kendi çalışanlarına emek vermeli ve onlara gereken muameleyi göstermeli, onların sorunlarını çözmeyi hedeflemelidir. Bunu ise kurumdaki yöneticilerin sağlaması gerekmektedir (Teke, 2009).

Değerlendirme, bireysel başarı notu hakkında bir karara varmak için bir süreçtir. Başarı değerlendirmesi, personelin beklenen görevlerini nerede ve ne zaman yerine getirdiğini belirlemek için bir takvimdir. Günümüzde personelin maaşını artırmak, ödüllendirmek ve takdir etmek, öğrenme ihtiyacını artırmak ve geliştirmek iş başarısı düzeyi açısından değerlendirilir ve böylece kendi içindeki yönünü göz önüne alınır.

Günümüzde performans değerlendirmesi, bireylerin ve kurumların performansını ölçen, doğabilecek problemleri tanımlama, yönetim beklentilerini iletme, personel performansını izleme ve ölçme amaçlı bir sistemi ifade eder. Performans değerlendirmesi; çalışanın yeteneklerini, potansiyelini, çalışma alışkanlıklarını ve benzeri nitelikleri başkalarına kıyasla sıkı bir ölçümdür ve performans yönetiminin en önemli aşamasıdır.

Çalışanların performansını değerlendirmek açısından az miktarda uygulama bulunmaktadır. Bu sürecin kurumsal yapının özelliklerine, mesleğe ve görevlere göre belirlenmesi, uygulamanın etkililiğini arttırdığı kadar farklı uygulamalara yönelme imkanını da artırır. Kurumsal yapı ile ilişkili olarak üç aylık, altı aylık veya yıllık değerlendirme dönemleri belirlenebilir ve bazı deneylerden hemen sonra uygun karar verilebilir. Burada tek eleştiri, hangi önemin belirlendiğine bakılmaksızın, değerlendirilecek her çalışan için mümkün olduğunca çok zaman ayrılmasıdır.

Materyal ve yöntem

Araştırmanın amacı

Araştırma, işletme tepe yönetimleri tarafından personelin motivasyonunu, iş tatminini, işe devamlılığını artırdığı görüşünden hareketle uyguladıkları performans değerlendirmenin çalışan motivasyonuna etkilerini belirlemeyi amaçlamaktadır.

Araştırmanın hipotezleri

Hipotez 1: Performans değerlemenin çalışan motivasyon ve performansına etkisinin alt boyutlarına göre cinsiyet üzerinde etki sağlamıştır.

Hipotez 2: Performans değerlemenin çalışan motivasyon ve performansına etkisinin alt boyutlarına göre yaş üzerinde etki sağlamıştır.

Hipotez 3: Performans değerlemenin çalışan motivasyon ve performansına etkisinin alt boyutlarına göre öğrenim durumuna göre etki sağlamıştır.

Hipotez 4: Performans değerlemenin çalışan motivasyon ve performansına etkisinin alt boyutlarına göre medeni durumuna göre etki sağlamıştır.

Araştırmanın yöntemi

İncelemelerde bilgi toplamak için anket yöntemi tercih edilmiştir. 200 kişi ile 04.06.2016 ile 15.06.2016 tarihleri arasında anket yapılmıştır. Çalışmanın verilerinin toplanmasında gönüllülük esasına dikkat edilmiştir. Bu kısımda, araştırmanın modeli, örnekleri, veri toplama tekniği ve toplanan verilerin analizine yer verilmiştir. Veri toplama aracı olarak 2 tane ölçek ele alınmıştır. Bunlar performans değerlendirme ölçeği ve çalışanlarda motivasyon ölçeğidir.

Verilerin analiz yöntemleri

Verilerin analizi SPSS22 programı ile yapılmıştır. Analiz sonuçlarını değerlendirirken, tanımlayıcı istatistiksel metotlar kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güvenliyen, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Anket sorularının geçerliliği ve güvenilirliği için Cronbach's Alpha istatistiği kullanılmıştır.

Araştırmanın evren ve örnekleme

Araştırmanın evrenini, İstanbul ilindeki 10 adet turizm şirketleri oluşturmaktadır. Sektörde çalışan personelin katılımı sağlamıştır.

Bulgular

Bu bölümde analiz sonucunda bulunan bulgulara ve bu bulgulara yönelik yorumlara yer verilmiştir. İlk olarak kişilerin demografik ve kişisel bilgileri ile alakalı bulgular için frekans analizi uygulanmıştır. Katılımcıların %60'nı erkek, %40'nı kadınlar oluşturmaktadır. %6,5'i 18-25 yaş aralığında ise, %55'i 26-35, %22,5'i 35-45,

%16'sı 45 yaş ve üstü yaş grubunda dağılım göstermektedir. Eğitim düzeylerinde ise, %48,5'i lise, %16'sı önlisans, %30'u lisans, %6,5'i lisansüstü ve doktora grubundadır. Medeni durumlarına göre, %79'u evli, 17'si bekar, %4'ü boşanmıştır. Meslekte çalışma yıllarına göre, %29'u 1-5 yıl, %29'u 6-10, %10'u 11-15, %15,5'i 16-20, %17,5'i 21 yıl ve üstüdür.

Sonra iki bağımsız değişkenden elde edilen puanların birbirileri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmek için t testi, iki veya daha fazla bağımsız değişkenlerin birbirinden anlamlı farklılık gösterip göstermediğini kontrol etmek için anova testi uygulanmıştır. Bağımsız değişkenler arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı $\alpha = 0,05$ düzeyinde kontrol edilmiştir. Yapılan t testi sonucunda katılımcıların cinsiyetleri ve medeni durumları ile grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Yapılan Anova testi sonucunda da katılımcıların yaşları, eğitim durumları, meslekte çalışma yılları ile grupların aritmetik ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Bu çalışmada performans değerlendirme ölçeği bağımsız değişken, motivasyon ölçeği bağımlı değişken olarak belirlenmiştir. İlk olarak, aşağıdaki tabloda değişkenler arasında ilişki olup olmadığı veya hangi düzeyde olduğunu kontrol etmek için korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 1: Performans değerlendirme ölçeği ile çalışanlarda motivasyon ölçeği puanları arasındaki ilişkiler

		Performans	Motivasyon
Performans	Pearson Korelasyon	1	0,216
	P		0,002
	N	200	200
Motivasyon	Pearson Korelasyon	0,216	1
	P	0,002	
	N	200	200

Bu tabloya esasen, bireylerin performans değerlendirme algı düzeyleri ile motivasyon düzeyleri arasında zayıf düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Aşağıdaki tabloda yapılmış regresyon analizi ile iki değişkenin bir birini ne kadar etkilediklerine bakılmıştır. Performans değerlemede çalışanlarda motivasyon düzeyini açıklama düzeyi %4,7 (R kare=0.047) olarak tespit edilmiştir.

Tablo 2: Performans değerlendirme ölçeği ile çalışanlarda motivasyon ölçeği arasındaki regresyon analizi

Regresyon Katsayısı	Belirleme Katsayısı	Düzeltilmiş Belirleme Katsayısı	Hatanın Standart Sapma
0,216(a)	0,047	0,042	17,559

Aşağıdaki tabloda regresyon analizi kestirilmiş beta değerleri ile performans değerlemenin motivasyonu etkileme düzeyine bakılmıştır.

Tablo 3: Regresyon analizi kestirilmiş beta değerleri

Model		Standardize Edilmemiş Katsayı (R Kare)		Standardize Edilmiş Katsayı (R Kare)	T	P
		B	Std. Hata	Beta		
1	Sabit motivasyon	64,445 0,246	9,731 0,079	0,216	6,622 3,118	0,00 0,02

a. Bağımlı değişken: motivasyon

Yapılan test sonucuna göre, Performans değerlemenin motivasyon düzeyini etkileme katsayısı 0,246 olarak hesaplanmıştır. Kestirimi yapılan parametre istatistiksel olarak anlamlıdır. Performans değerlendirme yapıldıkça çalışanlarda motivasyon düzeyi artmaktadır sonucuna %95 güvenirlilikle ulaşılabilir.

Tartışma

Çalışanlar hedefleri olduğunda, ilerlemeleri hakkında geri bildirim aldıkları takdirde daha fazla motive olurlar. Geri bildirim, iş günü boyunca oluşabilir ancak birçok organizasyonun, çalışanlara geribildirim sağlamaya yönelik resmi şirket çapında bir süreci vardır ve bunlar arasında performans değerlendirme sistemi en yoğun olarak kullanılan yöntemdir.

Performans değerlendirmesi, derecelendirme notunun veya değerlendirmenin bir çalışanın performansını değerlendirdiği bir süreçtir. Daha spesifik olarak, bir performans değerlendirme döneminde, rater (ler) bir kişinin performansını gözlemlemek, etkileşimde bulunmak ve değerlendirmekle yükümlüdür. Performans değerlendirme çalışanları motive etmek ve performans sorunlarını çözmek için oldukça etkili olabilmesine rağmen, gerçekte yalnızca az sayıdaki kuruluş performans değerlendirme sürecini tam potansiyelini kullanmaktadır.

Çalışmada performans değerlendirme ve motivasyon arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu çerçevede performans değerlendirme ve motivasyon ölçekleri kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda; cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu ve meslekte çalışma yıllı değişkenleri ile grupların aritmetik ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Performans değerlendirme amacı ile çalışanların proaktif davranışları arasında psikolojik sahiplik ve öz-yeterlik aracılık rolüne sahiptir. Öz-yeterlik, psikolojik reaksiyonlar üzerinde belirgin bir pozitif etkiye sahiptir (Qiu vd., 2015). Bu sonuçlara göre performans değerlendirmenin çalışan motivasyonuna etkisi yadsınamaz derecede yer almaktadır.

Çalışmada elde edilen sonuçlara göre; doğru değerlendirme tekniklerinin kullanımının oluşturduğu algı çalışanların motivasyon düzeylerini zayıf düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir. Buna göre; performans değerlendirme yapıldıkça çalışanlarda motivasyon düzeyi artmaktadır.

Aynı şekilde Park (2014) çalışmasında motivasyon düzeyleri ile ön görülen performans derecelendirmesi doğruluğu arasındaki ilişkiyi gözlemek için rater motivasyonu ve çoklu regresyon analizi ölçütleri oluşturmak için doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Literatürde yer alan diğer çalışmalarda da doğru değerlendirme sonucunda oluşturulan ödüllendirmenin motivasyon düzeyini olumlu olarak etkilediğini göstermektedir (Mwemea ve Gachunga, 2014; Akpan, 2016; Kallio ve Kallio, 2014).

Bu sonuçlara ek olarak Faisal vd. (2015) performans değerlendirme sistemi, çalışanların motivasyonu ve çalışanların memnuniyeti arasında kuvvetli bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışma sonuçlarına göre; performans değerlendirme sistemi, değerlendirme hataları ve performans değerlendirme sisteminin doğruluğu arasında bir ilişki yoktur. Ancak doğru değerlendirme çalışanların motivasyon düzeyini olumlu olarak etkilemektedir.

Sonuç

Günümüzün globalleşen dünyasında her alanda büyük bir değişim yaşanmaktadır. Bu değişime bağlı olarak işletmelerde çalışan insan faktörünün de kalitesinin artırılması zorunlu hale gelmiştir. Bu nedenle işletmeler, çalışanların performansını ölçmek ve motivasyonunu artırabilmek amacıyla, “Performans Değerlendirme Sistemleri” ni yaratmışlardır. Bu sistemler aracılığıyla, işletmede çalışan personelin; işleme olan katkılarının artırılması, güçlü ve zayıf yönlerinin ortaya çıkarılması, ücret artışları, terfi ve daha üst kademelere hazırlanması amaçlanmıştır.

Günümüzde performans değerlendirme turizm sektöründe, özellikle büyük işletmelerde kullanılmaktadır. Bu nedenle, turizm işletmelerinde performans değerlendirmenin çalışan motivasyonuna etkisini öğrenmek amacıyla anket çalışması yapılmıştır. Bu çalışma esnasında yapılan regresyon ve korelasyon analizleri ile performans değerlendirmenin motivasyon üzerinde önemi olduğu sonucuna varılmıştır. Performans değerlendirme yaptıkça çalışanların motivasyonlarının arttığı görülmüştür.

Sonuç olarak; kurumların çalışanlara motivasyon olmaları için ödül vermeleri, çalışanlar ile yöneticilerin daha çok zaman geçirmeleri ve onlara ilişkin olan problemleri çözmeleri verimliliği daha da artıracak ve çalışandan beklenen faydayı ortaya çıkarabileceği araştırma bulguları ile öngörülmektedir.

Kaynaklar

- [1] Akpan, E.I., (2016). Performance Appraisal: A Quality Assurance Tool for Lecturers' Effectiveness in Nigerian Universities. *International Journal of Emerging Research in Management and Technology*, 5(5), 27.
- [2] Baysal, A.C. ve Tekarslan, E., (1987). *Davranış Bilimleri 95*, Bayrak Matbaacılık. İstanbul.
- [3] Cüceloğlu, D., (1999). *İnsan ve Davranışı: Psikolojinin Temel Kavramları 47*, Remzi Kitabevi. İstanbul.
- [4] Erdem, A.R., (1997). Süreç Kuramları ve Eğitim Yönetimine katkıları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 4: 53.
- [5] Eren, E., (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi 45*, Beta Yayınevi. İstanbul.
- [6] Faisal Ahammad, M., Mook Lee, S., Malul, M., Shoham, A. (2015). Behavioral ambidexterity: The impact of incentive schemes on productivity, motivation, and performance of employees in commercial banks. *Human Resource Management*, 54(S1).
- [7] Gray, E.R. ve Balmer, J.M.T., (1998). Managing corporate image and corporate reputation. *Long Range Planning*. 31: 696.
- [8] Kallio, K.M., Kallio, T.J., (2014). Management-by-results and performance measurement in universities—implications for work motivation. *Studies in Higher Education*, 39(4), 574-589.
- [9] Qiu, M., Hu, B., Xu, Z., Li, Y., (2015). Employees' psychological ownership and self-efficacy as mediators between performance appraisal purpose and proactive behavior. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 43(7), 1101-1109.

- [10] Luthans, F., (1992). *Organizational Behavior*, 161, Mc. Graw Hill. New York.
- [11] Mwema, N. W., Gachunga, H. G., (2014). The influence of performance appraisal on employee productivity in organizations: A case study of selected WHO offices in East Africa. *International Journal of Social Sciences and Entrepreneurship*, 1(11), 324-337.
- [12] Oral, S. ve Kuşluvan, Z., (1997). Motivasyon konusunda oluşturulan yaklaşımlar ve işletmelerde motivasyonu arttırmaya yönelik olarak kullanılan araçlar. *Verimlilik Dergisi*. 3: 102.
- [13] Park, S., (2014). Motivation of public managers as raters in performance appraisal: Developing a model of rater motivation. *Public Personnel Management*, 43(4), 387-414.
- [14] Özer, M.A., (2013). İmajını yöneten örgütler daha mı başarılı oluyor?, *Tühis İş Hukuku ve İktisat Dergisi*. 24. 3-4-5: 31.
- [15] Sabuncuoglu, Z. ve Tüz M., (2001). *Örgütsel Psikoloji* 57, Ezgi Yayınları. Bursa.
- [16] Serinkan, C., (2008). *Liderlik ve Motivasyon: Geleneksel ve güncel yaklaşımlar* 22, Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.
- [17] Teke, A., (2009). *Yöneticilik ve Motivasyon* 68, Dost Kitabevi. Ankara.
- [18] Tiryaki, A., (2008). *İşletmelerde Modern Liderlik Yaklaşımları ve Çalışan Motivasyonu İlişkisine Yönelik Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yıldız Teknik Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- [19] Yüksel, Ö., (1997). Örgüt kuramlarındaki gelişmelerin insan kaynakları yönetimine etkileri. *Amme İdaresi Dergisi*. 30. 2: 32.

Tüketicilerin internet üzerinden satın alma davranışının incelenmesi: Azerbaycan örnekleri

Beyhan HİLAL YASLIDAĞ¹
Günay FERHADİ²

Geliş tarihi / Received: 05.10.2016

Düzeltilerek Geliş tarihi / Received in revised form: 06.10.2016

Kabul tarihi / Accepted: 06.10.2016

Öz

Çalışma esas olarak son dönemde yıldızı parlayan internetten alışveriş olgusunun tüketicilerin satın alma davranışlarını oldukça farklı bir yapıya büründürmüş olduğu öngörüsüyle yapılmıştır. Esas amaç, tüketicilerin internetten alışveriş davranışlarının incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda öncelikle birinci bölümde elektronik ticaret konusu ele alınmış elektronik ticaretin başlangıcından itibaren gelişim süreci değerlendirilmiş, elektronik pazarlama konusuna ilişkin bilgilendirmede bulunulmuş, internetten alışveriş ve özel alışveriş siteleri konuları hakkında bilgiler sunulmuştur.

İkinci bölümde tüketim kavramı ve tüketici davranışları konularına dair bilgiler sunulmuş, genel anlamda tüketim kültürü, modern tüketim kültürü ve bu kültürün nelerden etkilendiği hakkında bilgilendirmeler yer almıştır. Bölümün devamında tüketici davranışları ve tüketici davranış modellerine ilişkin bilgiler verilmiştir. Son olarak tüketici davranışlarını etkileyen unsurlar hakkında da bilgiler sunulmuştur.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, İ.A.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, beyhanyaslidağ@aydin.edu.tr

² İ.A.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Bölümü, gulya.tan@mail.ru 05301337404