

Konaklama İşletmelerinde Entelektüel Sermaye Bileşenlerinin İncelenmesi: Kuşadası Örneği

A. Ender ALTUNOĞLU<sup>(\*)</sup>  
Neslihan DEMİR<sup>(\*\*)</sup>

**Özet:** Globalleşme sürecinde dünyada sosyal ve ekonomik anlamda hızla yaşanan gelişmeler, her geçen gün sosyal bilimlerdeki işletme alanında yeni arayışlara ihtiyaç duyulmasına neden olmaktadır. Bu anlamda ortaya çıkan entelektüel sermaye kavramı işletmelerin küresel rekabette avantaja sahip olmasını sağlayacaktır. Her sektörde mevcut olan bu kavram, en çok hizmet sektöründe göze çarpmaktadır. Bu çalışmanın amacı bir hizmet sektörü çeşidi olan turizm sektöründeki entelektüel sermaye bileşenlerini Kuşadası ilçesindeki turizm işletmelerini baz alarak incelemektir. Turizm işletmelerinin entelektüel sermaye bileşenleri hakkında gerekli incelemeyi yapabilmek için Kuşadası ilçesindeki turizm işletmelerinde anket uygulaması yapılmıştır. Uygulama sonucunda elde edilen bilgiler ışığında entelektüel sermaye unsurları arasındaki ilişki tespit edilmiştir. Bileşenlerin kendi aralarındaki ilişki dışında turizm işletmelerinin faaliyet yılları ve entelektüel sermaye unsurları arasında bir ilişkinin mevcut olup olmadığını belirlemek için analizler yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Entelektüel sermaye, insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye.

#### INTELLECTUAL CAPITAL MANAGEMENT REVIEW OF ACCOMODATION COMPONENTS: A CASE OF KUSADASI

**Abstract:** Rapid social and economic developments in the process of globalization in the world, leads to new seeking in the field of business administration day by day. In this sense, the concept of intellectual capital will ensure that firms have the advantage in global competition. This concept, available in all sectors, stands out most in the service sector. The purpose of this study is to investigate the components of intellectual capital in the tourism sector is kind of a service in Kusadasi based on tourism firms. In order to analyze necessary search for the components of intellectual capital, a questionnaire is applied in tourism firms operating in Kusadasi. In the light of research findings, relationship between the components of the intellectual capital is revealed. Apart from relationship among the components of the intellectual capital, a couple of analysis are applied for revealing the relations between operation years and the components of intellectual capital.

**Keywords:** Intellectual capital, human capital, customer capital, structural capital.

#### I.Giriş

Son yıllarda bilgiyi elde etmede ve bilgi teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişme, işletmeleri bilgi sahipliğinin gerisinde kalmamaya zorlamakta, böylelikle iş hayatında rekabet edebilirlik her geçen gün daha zorlu hale gelmektedir. Bu yüzden teknolojik bakımdan işletmelerin sağladığı üstünlük, iş süreçlerinde farklılık geliştirme ve benzeri teknik konularda rekabet avantajı

<sup>(\*)</sup>Yrd. Doç Dr. Adnan Menderes Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

<sup>(\*\*)</sup>Adnan Menderes Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

elde etmenin zorunluluğu, rekabetin sürdürülebilirliğini engellemektedir. Günümüzde, son teknolojiye sahip bir işletmenin rakibine karşı sağlayacağı üstünlük, rakibi o teknolojiye ya da bir üst teknolojiye sahip olana kadar devam edecektir. Sürdürülebilirliği sağlayabilmek için ise yeni yaklaşımlara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu yaklaşımlardan bir tanesi de entelektüel sermaye yaklaşımıdır.

İşletmeler maddi anlamda bir karşılığı olan teknoloji, ekipman, süreç gibi varlıklarla geliştirilmeye çalışılsa da istenilen tam anlamıyla elde edilememekte; bu noktada önemli olan işletmenin bütünü kapsayan gelişmeler sağlayabilmektir. İşte bu hususta maddi olmayan varlıkları kapsayan entelektüel sermaye kavramı bütünselliği sağlayacaktır.

Entelektüel sermaye, işletmeyi oluşturan varlıkları anlamlandıracaktır. Daha önce uğraşmaya ya da dikkate değer görülmeyen veya akla bile gelmeyen ve diğer değer yaratan unsurları geliştirmek için gerekli olan zaman ve emeğin çok az bir kısmı ile gerçekleştirilebilen varlıkların işletmeye sağlayacakları fayda, düşünüldüğünden de büyük olacaktır.

Entelektüel sermaye, sektörel anlamda bütün işletmelerde mevcuttur; ancak ne yazık ki çok az kısmı bu potansiyelin farkındadır. Hizmet sektöründeki işletmelerin başarısının çalışan performansı ile doğrudan ilgili olduğu, işletmenin imajının çalışanlarca oluşturulduğu ve bu yüzden entelektüel sermayenin yüksek olmasının bu sektördeki işletmelerin başarısı için gereklilik olduğu düşünüldüğünde hizmet sektöründe entelektüel sermayenin ölçülebilirliği, etkisi ve öneminin üretim sektöründen daha yüksek olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, hizmet sektörü bu konudaki akademik çalışmalar için iyi bir uygulama ve çalışma alanı sağlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında, daha önce yapılan akademik çalışmaların turizm sektörüyle sınırlı ve az sayıda yapılmış olması turizm sektöründe bu konuyla ilgili çalışmaların yetersiz olduğunu göstermektedir. Bu sebeple bu çalışma turizm işletmelerinde entelektüel sermayenin mevcut durumunu incelemek amacıyla yapılmıştır.

## II. Literatür Taraması

### A. Entelektüel Sermaye Kavramı

Entelektüel kelimesinin kökeni, Latince “interlectio” kelimesinden gelmektedir. “inter” arasında anlamında olup ilişkiyi içermektedir. “lectio” ise elde edilen, ulaşılan, toplanan bilgi anlamındadır (Argüden, 2005). Türk Dil Kurumuna göre entelektüel kelimesi “bilim, teknik ve kültürün değişik dallarında özel öğrenim görmüş kişi, aydın” anlamındadır. Bu tanımların özünde, entelektüel kelimesinin anlamı bilgide yatmaktadır.

Sermaye kelimesi ise bakış açısına göre farklılık göstermektedir. Muhasebe, iktisat, işletme bilimleri açısından farklı tanımları olmasının yanında günlük yaşamda da farklı anlamlarda kullanılabilir (Çıkrıkçı, 2002). Sermaye kelimesinin farklı açılardan tanımlarının ortak noktası ise sermayenin

bir birikim sonucu oluşmuş olmasıdır, yani toplamı ifade etmesidir. Bu açıdan bakıldığında entelektüel sermaye için kısaca bilgi birikimi diyebiliriz.

Entelektüel sermaye ilk olarak 1969 yılında ekonomist John Kenneth Galbraith tarafından kullanılmasından itibaren günümüze kadar olan süreçte herkes tarafından genel kabul görmüş bir tanıma sahip olamamıştır. Ancak bu kavramla ilgili farklı bakış açılarına sahip araştırmacıların çeşitli tanımları mevcuttur. Bu tanımlar arasından göze çarpan birkaçı çalışmada yer verilmiştir.

Entelektüel sermaye kavramını günümüzdeki organizasyonel anlamıyla 1991’de Fortune dergisinde yayımlanan “Brainpower” başlıklı makalesinde Thomas Stewart kullanmıştır (Yağlı,2005). 1997’de “Entelektüel Sermaye: Örgütlerin Yeni Zenginliği” (Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations) adlı kitabı yayımlanan Thomas Stewart’ın entelektüel sermaye tanımı “zenginlik yaratmak için kullanılabilir bilgi, enformasyon, fikri mülkiyet, uzmanlık, entelektüel materyal” şeklindedir. Ayrıca Stewart’a göre entelektüel sermaye, toplu beyin gücü ya da paketlenmiş faydalı bilgidir (Bontis vd, 2000).

Brooking’e (1996) göre entelektüel sermaye “piyasa varlıkları, insan merkezli varlıklar, fikri mülkiyet varlıkları ve altyapı varlıklarının kombinasyonu”, dünyada ilk kez entelektüel sermaye raporu yayımlanan İsviçre’de bulunan Skandia AFS şirketinin entelektüel sermaye yöneticisi Leif Edvinsson ve “Intellectual Capital” eserinin yazarı Malone’a (1997) göre ise “bir firmanın piyasa değeri ve finansal sermayesi (bir firmanın özsermaye defter değeri) arasındaki fark”tır (Martin-de-Castro vd, 2010). Örneğin dünyanın en değerli şirketlerinden Microsoft’un dünyadaki teknoloji kaynağı olarak düşünürsek, değerini fiziksel varlıklarını hesaplayarak bulmaya çalışmanın çok anlamsız olacağı açıktır (Argüden, 2005).

OECD (1999) ise entelektüel sermaye kavramını “ işletmelerin sahip olduğu maddi olmayan varlıkların ekonomik değeri” olarak tanımlamaktadır. OECD’nin bu tanımında maddi olmayan varlıklar olarak bahsettiği organizasyonel sermaye ve insan sermayesidir (Yaghou vd, 2010).

Entelektüel sermaye, başlı başına klasik bir muhasebe ölçütü ya da ekonomik bir değer değildir. Napahiet ve Ghoshal entelektüel sermayeyi “ organizasyon, entelektüel topluluk ya da profesyonel işletmeler gibi sosyal grupların dâhil olduğu bilgi ve öğrenme yeteneği” olarak tanımlamaktadır (Martin-de-Castro vd, 2010).

Entelektüel sermaye, patent, telif hakları gibi soyut varlıkları kapsamaktadır ancak sadece bunlardan oluşmaz. Çünkü entelektüel sermaye, tam anlamıyla benimsenip uygulandığında işletmeye katma değer yaratan dinamik bir varlık olarak ortaya çıkacaktır. Klein ve Prusak’ın da tanımında vurguladığı gibi daha yüksek değerlere sahip varlıkları yaratmada onları şekillendirecek, ele geçirecek ve harekete geçirecek entelektüel materyaldir (Karacan, 2010). Başka bir deyişle işletmede çalışanların yeteneklerinden, organizasyon süreçlerine, kullanılan teknolojiye, müşterilere kadar çok geniş bir

alanı kapsamaktadır. Başka bir tanımda ise bir şirketteki insanlar tarafından bilinen ve şirkete rekabet üstünlüğü kazandıran bütün şeylerin toplamı olarak ele alınmıştır (Çınar, 2010).

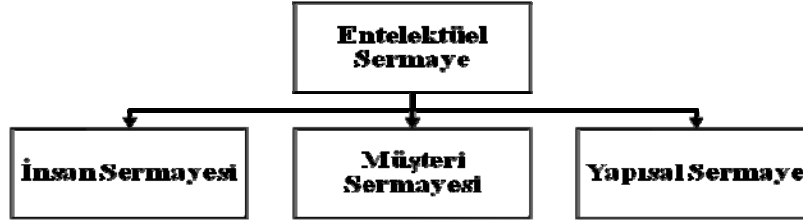
Entelektüel sermaye kavramının farklı bakış açılarıyla yapılan tanımlarından sonra özelliklerini şöyle sıralayabiliriz (Öncü, 2004):

1. Entelektüel sermaye, işletme bilançosundan tam olarak tespit edilemeyen görünmeyen varlıkların toplamıdır.
2. Entelektüel sermayenin yönetimi önemli bir yönetsel sorumluluktur.
3. Entelektüel sermayedeki artış veya azalış entelektüel performans olarak adlandırılabilir, ölçülebilir ve görünür hale getirilebilir.
4. Entelektüel sermayeyi ölçmek ve görünür hale getirmek için sistematik bir yaklaşımın, işletmelerin türüne, büyüklüğüne, yapısına, sahiplerine ve coğrafi yerleşimine bağlı olarak oluşturulması gerekmektedir.
5. Entelektüel sermaye, işletmelerin rekabet üstünlüğünün kalıcılığının sağlanmasının temel kaynağıdır.

İşletmenin sahip olduğu entelektüel sermaye, rekabet gücü için çok önemli bir fırsattır. Entelektüel sermaye işletmenin bütününe kapsadığı için işletmenin her alanında uyum ve gelişmenin sağlanabilmesinde çok önemli bir katalizördür. İşletme ve çalışanların performansını artırmada büyük etkisi mevcut olduğu için işletmenin rekabet üstünlüğü sağlamasında önemli rol oynar. Her geçen gün entelektüel sermaye ile oluşturulan katma değer, işletmenin üstünlük sağlamasına yardımcı olacaktır.

#### *B. Entelektüel Sermayenin Unsurları*

Entelektüel sermaye tanımlarının farklılığı bu alanda çalışma yapan araştırmacıların bakış açılarının birbirinden farklı olduğunu göstermektedir. Doğal olarak bu kavramın içeriği hakkındaki değişik görüşler entelektüel sermayeyi oluşturan unsurları farklı şekilde sınıflandırmaktadırlar. Literatür incelendiğinde bu alanda çalışan araştırmacılar genellikle entelektüel sermayeyi üç ana yapıda sınıflandırmaktadır. Örneğin Bontis (1998) ve Sullivan (1998)'a göre insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi; Danimarka Rehberine göre (Pablos, 2002) çalışanlar, müşteriler, süreçler, teknoloji; Meritum Rehberine (Flöstand, 2006) ve Seetharaman, Low ve Saravanan (2004)'a göre insan sermayesi, yapısal sermaye ve ilişkisel sermaye olarak sınıflandırılmaktadır (Yıldız, 2011) Bu çalışmada entelektüel sermayeyi üç ana bileşene ayıran ve yaygın olarak kullanılan Bontis modeli benimsenmiştir.



Şekil 1: Entelektüel Sermaye kavram bütünü (Martinez ve Ferreira, 2011)

### İnsan Sermayesi

Bir işletme sadece maddi varlıklardan oluşmaz. Bunları kullanılabilir yapan insanlardır. Teknolojiyi üreten ve geliştiren insanlar olduğu gibi, bu teknolojileri kullananlar da insanlardır. Dolayısıyla işletmenin en önemli varlıkları, yani işletmeyi var edenler çalışanlardır. Bu bakış açısıyla çalışanlar işletmedeki maddi olmayan varlıkları harekete geçiren ve maddi varlıkların operasyonel etkinliğini artıran organizasyonun katalizörleridir ve entelektüel sermaye kavramının en önemli unsuru olan insan sermayesinin ana konusunu oluşturmaktadır.

İnsan sermayesinin etkinliği, başarıda sürekliliğin sağlanmasına, örgütün bilgi, deneyim ve becerilerinin artırılmasına, bir başka deyişle çalışanların kişisel gelişimlerine yapılacak olan yatırımın ön planda tutulmasına bağlıdır. Fortune dergisi yazarı Thomas Stewart, insan sermayesinin önemini şöyle vurgulamıştır: “Para konuşur, ama düşünemez; makineler çoğu kez insanoğlunun yapabildiğinden daha iyi işler yapar ama icatta bulunamaz.” (Koç, 2009; İşevi ve Çelme, 2005).

İnsan sermayesi, çalışanlar işten ayrıldıklarında beraberinde götürdükleri bilgi olarak tanımlanmaktadır (Meritum Project, 2002) Başka bir deyişle çalışanların işten ayrılmaları ile kaybedilen sermayedir ve işletmeler insan sermayesini bu özelliğinden ötürü ancak kiralayabilmektedirler. İnsan sermayesi bilgi, beceri, deneyim ve insanların yeteneklerini içermektedir. Bu bilgilerin bazıları eşsizdir ve bireye özgüdür. Hudson’a (1993) göre insan sermayesi “bireyin sahip olduğu genetik kalıntı, eğitim, deneyim ve hayata ve işe karşı tutumlarının birleşimi”, Bontis’e (1998) göre ise “firma çalışanlarının bilgilerinden en iyi çözümleri alabilmek için firmanın ortak yeteneği” olarak tanımlanmaktadır (Bontis ve Keow, 2000).

Stewart, insan sermayesini, bütün meridyenlerin başladığı yer, buluşçuluğun kaynağı ve kavrayışın pınarı olarak kabul etmekte, Edvinson ise entelektüel sermayeyi bir ağaca benzeterek insanları bunun yetişmesini sağlayan bitki özleri olarak betimlemektedir (Çıkrıkçı ve Daştan, 2002; Karacan, 2009). Örneğin; dünyanın en ünlü yazılım şirketi olan Microsoft’un değeri 450 milyar dolardır. Fakat bu şirketin fiziksel varlıklarının değeri sadece 10 milyar dolardır. Bu şirketi değerli kılan, çalışanların sahip olduğu entelektüel sermayedir. İnsan

sermayesi, kurumda yeniliklerin ve ilerlemelerin sağlanmasında temel unsurdur (Toraman ve Abdioğlu ve İşgüden, 2009).

İnsan sermayesinin bileşenlerini şu şekilde sıralayabilmekteyiz: (Göksel ve Baytekin, 2008).

1. Know-how (teknik bilgi)
2. Eğitim
3. Mesleki yeterlilik
4. Bilgi üretimine yönelik çalışmalar
5. Yetenek/beceri oluşturmaya yönelik çalışmalar
6. Girişimcilik coşkusu, mucitlik, kabullenici ve reddedici yetenekler, girişimcilik.

#### Müşteri Sermayesi

İşletmeciliğin tarihsel gelişimi incelendiğinde üreticinin egemen olduğu geleneksel dönemde üretici “ne üretirsem satılır!” anlayışına sahipti. Sanayi devriminden sonra ürün çeşitliliği, markalaşma sayesinde üreticiler “neyi, nasıl, nerde üretirsem satarım?” düşüncesiyle müşteriye odak noktası kabul etmişlerdir. Artık müşteri düşünceleri, talepleri, beklentileri ön plana çıkmıştır ve işletmeler müşterileri sayesinde sürdürülebilirliklerini sağladıklarının farkına varmışlardır. Bu açıdan bakıldığında günümüzde müşteri sermayesi işletmeler için hayati önem taşımaktadır.

Müşteri sermayesi işletmenin dış çevreyle olan müşteri sadakati, firma ünü, dağıtıcı ve toptancılarla olan ilişkileri gibi bağlantıları içermektedir ve işletme için katma değer yaratabilecek işletme dışı tüm taraflarla ilgilidir (Özdemir ve Balkan, 2010).

Thomas Stewart, müşteri sermayesini firmanın müşteri, satıcı ve tedarikçileri ile ilişkilerinden sağladığı bilgiler olarak tanımlamaktadır (Uzay ve Savaş, 2003). Stewart’a göre müşterisi olan her işletmenin müşteri sermayesi vardır ve entelektüel sermaye içindeki değeri en belirgin olan müşterilerdir. Müşteri sermayesini yansıtan piyasadaki payı, müşteri tutma ve kaçırma oranları, müşteri başına karlılık oranları gibi oranları takip etmek daha kolaydır (Karacan, 2010).

Skandia raporuna göre müşteri, geçici olarak ilişki kurulan kişi ya da kuruluşlar değil, karşılıklı ilişkilerle değer yaratılabilecek bir yatırım olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle müşteri ilişkileri, kurumların potansiyel kazançları ve başarısı açısından değer yaratıcı bir bölüm olarak görülmektedir (Toraman ve Abdioğlu ve İşgüden, 2009; Karacan, 2010).

Müşteri sermayesinin unsurlarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür: (Göksel ve Baytekin, 2008; Karacan, 2010; Çıkrıkçı ve Daştan, 2002).

- Markalar
- Müşteriler
- Müşteri sadakati
- İşletme adı

- Dağıtım kanalları
- İşle ilgili işbirliği
- Lisans anlaşmaları
- İstenen nitelikteki sözleşmeler
- Franchising anlaşmalar

#### Yapısal Sermaye

Yapısal sermaye, bir örgüt olarak işletmenin sahip olduğu yöntem ve politikalar biçiminde kurumsallaştırılmış bilgi teknolojilerinden, veri tabanları, kayıtlar ve çeşitli biçimlerdeki belgelemeye, yönetim felsefesinden örgüt kültürüne, finansal ilişkilerden patentlere kadar bütün unsurların karışımını ifade etmektedir (Koç, 2009).

Yapısal sermaye, organizasyonlarda veritabanları, organizasyon şemaları, süreç kılavuzları, stratejileri, rutinler ve işletme için maddi değeri daha yüksek her şeyi içeren, insan kaynaklı olmayan bilgileri içermektedir (Bontis ve Keow, 2000).

Bontis'e (2001) göre piyasanın ihtiyaçlarını karşılamak için firmanın organizasyonel yeteneği olarak düşünülebilir (Yaghoubi ve Kazemi ve Moloudi; 2010)

Roos vd. (1998) yapısal sermayeyi geceleri eve gitmeyen bilgi olarak tarif etmektedir (Bontis ve Keow, 2000).

Yapısal sermaye bileşenleri şunlardır: (Eren ve Akpınar; 2004).

1. Yönetim felsefesi
2. Örgüt kültürü
3. Yönetim süreçleri
4. Bilgi teknolojisi sistemleri
5. Örgütsel ilişki ağları (network) sistemi
6. Finansal ilişkiler

### III. Metodoloji

Entelektüel sermaye, turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin başarısını etkileyen bir unsurdur. Ayrıca turizm sektöründeki işletmelerin entelektüel sermayelerini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu çalışmada turizm sektöründe entelektüel sermayenin mevcut durumu ve bu kapsamda unsurları arasındaki ilişkisi incelenmiştir. Turizm sektöründe seçilen örneklem içinde entelektüel sermaye unsuru olan insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye arasındaki ilişkinin incelenmesi ve bu unsurlar ile örneklemdeki işletmelerin faaliyet yılları arasında ilişkinin var olup olmadığının belirlenmesi araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

Araştırmanın temel amacı ülkemizin bacasız sanayisi olarak nitelendirilen, ekonomimizin belkemiği ve milyonlarca misafirin ülkemizi tanımasını sağlayan turizm işletmelerinin kurumsal yönetim anlayışıyla entelektüel sermaye yönetimleri hakkında inceleme yapmak, varsa birbirleri

arasında ilişki bulunan unsurları tespit etmektir. Ayrıca bu işletmelerde çalışan yöneticilerin entelektüel sermaye hakkındaki düşüncelerine ulaşabilmek amaçlanmıştır.

Literatür taraması yapıldığında yerli ve yabancı kaynaklarda entelektüel sermaye ile ilgili çeşitli sektörlerde yapılmış çalışmaları görmek mümkündür. Konuyla ilgili yapılan yerli ve yabancı kaynak incelemesi sırasında turizm sektörüne yönelik bu amaçla yapılmış herhangi bir akademik çalışmaya rastlanamamıştır. Bu yüzden Aydın ili Kuşadası ilçesinde bulunan turizm işletmelerinde sosyal bilimler alanında sıkça kullanılan araştırma yöntemleri kullanılarak bu çalışma hazırlanmıştır.

Bu araştırma Kuşadası ilçesindeki 5 ve 4 yıldızlı konaklamalı turizm işletmelerinde ve günübirlik sınıflandırmaya tabi olan turizm işletmelerinde, birincil veri toplama yöntemlerinden anket çalışması yardımıyla yapılmıştır. Bunlardan 6 tanesi 5 yıldızlı, 6 tanesi 4 yıldızlı turizm ve otel işletmesidir. 1 tanesi günü birlik tesis, diğeri ise hem 5 yıldızlı konaklama oteli hem de günübirlik tesisi bünyesinde bulunduran bir turizm işletmesidir. Bu işletmelerde hedeflenen çalışan grubundan 51 yöneticiye anket çalışması uygulanmıştır.

Entelektüel sermaye kavramı hakkında farklı görüşler dikkate alınmış olup, bu görüşler çerçevesinde Bontis'in (1998) Kanada'da ve yine aynı çalışmanın devamı niteliğinde Bontis'in Keow ile (2001) Malezya'da yaptığı araştırmalardaki değişkenler alınarak anket oluşturulmuştur.

Araştırmada kullanılan anket iki bölümden ve toplam 52 sorudan oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde araştırma konusu olan kurum ve anket katılımcısı hakkında demografik sorular yer almaktadır ve 7 sorudan oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye hakkında 15'er soru, yani toplamda 45 soru yer almaktadır. Anketin ikinci bölümündeki sorularda ankete katılanların tutumlarını ölçmek için "kesinlikle katılmıyorum", "katılmıyorum", "kararsızım", "katılıyorum" ve "kesinlikle katılıyorum" şeklinde düzenlenen 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Anket hazırlanırken, entelektüel sermaye unsurları ile ilgili sorularda Bozdemir'in (2009) çalışmasından yararlanılmıştır (Bozdemir, 2009).

Anket uygulaması ile elde edilen veriler bilgisayar ortamına sayısal olarak aktarılmış ve bu verilerin istatistiksel yorumlanmasını sağlamak adına Sosyal Bilimlerde sıkça kullanılan istatistik paket programlarından SPSS 17.0 kullanılmıştır.

Çalışmanın amacını gerçekleştirmek için istatistiksel analizler yapılmıştır. Bu kapsamda çalışmanın amacına uygun beklenen ilişkilerden hipotezler belirlenmiştir ve bu hipotezler test edilmiştir. 6 tane hipotez belirlenmiş ve sonraki aşamada bu hipotezler istatistik analizler sonuçlarına göre test edilmiştir. Bu hipotezler şunlardır:

*Hipotez 1:* Kuşadası'ndaki turizm işletmelerine göre insan sermayesi ile müşteri sermayesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.



*Hipotez 2:* Kuşadası'ndaki turizm işletmelerine göre insan sermayesi ile yapısal sermaye arasında anlamlı bir ilişki vardır.

*Hipotez 3:* Kuşadası'ndaki turizm işletmelerine göre müşteri sermayesi ile yapısal sermaye arasında anlamlı bir ilişki vardır.

*Hipotez 4:* İnsan sermayesi ve Kuşadası'ndaki turizm işletmelerinin faaliyet yılları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

*Hipotez 5:* Müşteri sermayesi ve Kuşadası'ndaki turizm işletmelerinin faaliyet yılları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

*Hipotez 6:* Yapısal sermaye ve Kuşadası'ndaki turizm işletmelerinin faaliyet yılları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Belirlenen hipotezleri test etmek üzere istatistiksel analizleri kullanmadan önce anket uygulamasının güvenilirliğini tespit etmek gerektiği için istatistiksel çalışmaya ilk olarak Cronbach's Alpha değerinin hesaplanmasıyla başlamıştır. Alpha değerinin 0.70 ve üstü olduğu durumlarda ölçek güvenilir olarak kabul edilmektedir. Anketin ikinci bölümünde yer alan üç unsurun güvenilirlik analizleri de yapılmıştır.

Tablo 1: *İnsan Sermayesi, Müşteri Sermayesi Ve Yapısal Sermaye Güvenilirlik Düzeyleri*

	Cronbach's Alpha	Soru sayısı
İnsan sermayesi	,897	15
Müşteri sermayesi	,884	15
Yapısal sermaye	,851	15

Daha öncede belirtildiği üzere insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye kısımlarında 15'er soru bulunmaktadır ve yapılan güvenilirlik analizine göre insan sermayesi Cronbach's Alpha değeri 0,897, müşteri sermayesi Cronbach's Alpha değeri 0,884 ve yapısal sermaye Cronbach's Alpha değeri 0,851'dir. Bu değerler 0,70'den büyüktür ve bu faktörlerin güvenilir olduğunu göstermektedir. Yapılan güvenilirlik analizine göre entelektüel sermayenin üç unsuruyla ilgili sorulara verilen cevapların Cronbach's Alpha değeri yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu değerlere göre bu faktörler yüksek güvenilirliğe sahiptir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda belirlenen hipotezleri incelemek için güvenilirlik düzeyinin bulunması dışında regresyon gibi istatistik yöntemleri uygulanmış, bu yöntemlerle hipotezler test edilmiştir.

#### A. İnsan Sermayesi ile Müşteri Sermayesi Arasındaki İlişki

İnsan sermayesi ile müşteri sermayesi arasındaki ilişkiyi tespit edebilmek amacıyla belirlenen Hipotez 1, regresyon analizi sonucuna göre test edilmektedir. Tablo 2’deki analiz sonuçlarına göre turizm işletmelerinin insan sermayesi, müşteri sermayesini % 20 oranında açıkladığı, diğer bir ifade ile müşteri sermayesinin % 20’sinin turizm işletmelerinin insan sermayesine bağlı olduğu görülmektedir. İstatistiksel analiz sonucu bu oranın yüksek olmadığı gözlemlenmektedir.

Tablo 2’de yer alan anlamlılık değeri (sig.) 0,001’ dir ve söz konusu değişkenler arasındaki ilişkinin  $p \leq 0,01$  düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu gözlemlenmektedir. Buna göre aranan ilişki için belirlenen “*Hipotez1: Kuşadası’ndaki turizm işletmelerine göre insan sermayesi ile müşteri sermayesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.*” test sonucunda kabul edilmiştir. Yani, örneklemdaki turizm işletmelerinin entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesi ile müşteri sermayesi arasında anlamlı ilişki mevcuttur. Bu ilişki beta değerinden de anlaşılacağı gibi pozitif yönlüdür.

Tablo 2: İnsan Sermayesi ile Müşteri Sermayesi Arasındaki İlişki

Model	R	R <sup>2</sup>	F	Beta	t	Sig.
1	,448 <sup>a</sup>	,200	12,275	,448	3,504	,001 <sup>a</sup>
a. Belirleyiciler: (Sabit), İnsan_Sermayesi						

#### B. İnsan Sermayesi ile Yapısal Sermayesi Arasındaki İlişki

İnsan sermayesi ile yapısal sermaye arasındaki ilişkiyi tespit edebilmek amacıyla belirlenen Hipotez 2, regresyon analizi sonucuna göre test edilmektedir. Tablo 3’deki analiz sonuçlarına göre turizm işletmesindeki yapısal sermayenin %5,3’ünün işletmenin insan sermayesine bağlı olduğu görülmektedir. İstatistiksel analiz sonucu bu oranın düşük olduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 3’de yer alan anlamlılık değeri (sig.) 0,104’ dür ve söz konusu değişkenler arasındaki ilişkinin  $p < 0,01$  düzeyinde olmayıp 0,05 değerinden de çok büyük olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamsız (rastlantısal) olduğu görülmektedir. Buna göre aranan ilişki için belirlenen “*Hipotez 2: Kuşadası’ndaki turizm işletmelerine göre insan sermayesi ile yapısal sermaye arasında anlamlı bir ilişki vardır.*” test sonucunda reddedilmiştir. Yani,

örneklemdeki turizm işletmelerinin entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesi ile yapısal sermayeleri arasında anlamlı ilişki mevcut değildir.

Tablo 3: İnsan Sermayesi ile Yapısal Sermaye Arasındaki İlişki

Model	R	R <sup>2</sup>	F	Beta	t	Sig.
1	,230 <sup>a</sup>	,053	2,737	,230	3,654	,104 <sup>a</sup>
a. Belirleyiciler: (Sabit), İnsan_Sermayesi						

### C. Müşteri Sermayesi ile Yapısal Sermayesi Arasındaki İlişki

Müşteri sermayesi ile yapısal sermaye arasındaki ilişkiyi tespit edebilmek amacıyla belirlenen Hipotez 3, regresyon analizi sonucuna göre test edilmektedir. Tablo 4'deki analiz sonuçlarına göre turizm işletmesinin müşteri sermayesi, yapısal sermayesinin % 45,4 oranında açıkladığı görülmektedir. İstatistiksel analiz sonucu bu oranın çok yüksek olmadığı gözlemlenmektedir.

Tablo 4'de yer alan anlamlılık değeri (sig.) 0,000' dir ve söz konusu değişkenler arasındaki ilişkinin  $p < 0,01$  düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu gözlemlenmektedir. Buna göre aranan ilişki için belirlenen "Hipotez 3: Kuşadası'ndaki turizm işletmelerine göre müşteri sermayesi ile yapısal sermaye arasında anlamlı bir ilişki vardır." test sonucunda kabul edilmiştir. Yani, örneklemdeki turizm işletmelerinin entelektüel sermaye unsurlarından yapısal sermaye ile müşteri sermayesi arasında anlamlı ilişki mevcuttur. Bu ilişki beta değerinden de anlaşılacağı gibi pozitif yönlüdür.

Tablo 4: Müşteri Sermayesi ile Yapısal Sermaye Arasındaki İlişki

Model	R	R <sup>2</sup>	F	Beta	t	Sig.
1	,674 <sup>a</sup>	,454	40,684	,674	6,378	,000 <sup>a</sup>
a. Belirleyiciler: (Sabit), Yapısal_Sermaye						

### İnsan Sermayesi ile Turizm İşletmelerinin Faaliyet Yılları Arasındaki İlişki

İnsan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ile turizm işletmelerinin faaliyet yılı arasındaki ilişkiyi tespit etmek için regresyon analizi yapılmıştır. Bu analizi gösteren veriler Tablo 5.'de görülmektedir.

Tablo 5: İnsan Sermayesi, Müşteri Sermayesi ve Yapısal Sermaye ile Turizm İşletmelerinin Faaliyet Yılları Arasındaki İlişki

Model	R	R <sup>2</sup>	F	Beta	t	Sig.
İnsan Sermayesi	,213 <sup>a</sup>	,046	2,340	-,213	-1,530	,133 <sup>a</sup>
Müşteri Sermayesi	,084 <sup>a</sup>	,007	,347	-,084	-,589	,558 <sup>a</sup>
Yapısal Sermaye	,085 <sup>a</sup>	,007	,355	-,085	-,596	,554 <sup>a</sup>
a. Belirleyiciler: (Sabit), Faaliyet_yili						

Yapılan analizlere göre turizm işletmelerinin faaliyet yılının, insan sermayesini % 4,6 oranında, müşteri sermayesini % 0,7 oranında, yapısal sermayeyi % 0,7 oranında açıkladığı, diğer bir ifade ile insan sermayesinin % 4,6'sının, müşteri sermayesinin % 0,7'sinin, yapısal sermayenin % 0,7'sinin işletmenin faaliyet yılına bağlı olduğu görülmektedir. İstatistiksel analiz sonucu bu oranların çok düşük olduğu gözlemlenmektedir.

Anlamlılık sütunundaki değerlere bakacak olursak insan sermayesi değeri (sig.) 0,133, müşteri sermayesi değeri (sig.) 0,558 ve yapısal sermaye değeri (sig.) 0,554 olduğu görülmektedir. İnsan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ile faaliyet yılı değişkenleri arasındaki ilişkinin  $p < 0,01$  düzeyinde olmayıp 0,05 değerinden de çok büyük olması nedeniyle bu ilişkilerin istatistiksel olarak anlamsız (rastlantısal) olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara dayanarak daha önce belirlenen Hipotez 4, Hipotez 5 ve Hipotez 6 hakkında şu sonuçlar belirlenmiştir. Buna göre:

- İnsan sermayesi ile faaliyet yılı arasındaki ilişkiyi belirlemek için “Hipotez 4: İnsan sermayesi ve Kuşadası’ndaki turizm işletmelerinin faaliyet yılları arasında anlamlı bir ilişki vardır.” şeklinde oluşturulan hipotez 4 reddedilmiştir. Yani, örneklemdaki turizm işletmelerinin entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesi ile işletmelerin faaliyet yılları arasında anlamlı ilişki mevcut değildir.
- Müşteri sermayesi ile faaliyet yılı arasındaki ilişkiyi belirlemek için “Hipotez 5: Müşteri sermayesi ve Kuşadası’ndaki turizm işletmelerinin faaliyet yılları arasında anlamlı bir ilişki vardır.” şeklinde oluşturulan hipotez 5 reddedilmiştir. Yani, örneklemdaki turizm işletmelerinin entelektüel sermaye unsurlarından müşteri sermayesi ile işletmelerin faaliyet yılları arasında anlamlı ilişki mevcut değildir.
- Yapısal sermaye ile faaliyet yılı arasındaki ilişkiyi belirlemek için “Hipotez 6: Yapısal sermaye ve Kuşadası’ndaki turizm işletmelerinin faaliyet yılları arasında anlamlı bir ilişki vardır.” şeklinde oluşturulan hipotez 6 reddedilmiştir. Yani, örneklemdaki turizm işletmelerinin

entelektüel sermaye unsurlarından yapısal sermaye ile işletmelerin faaliyet yılları arasında anlamlı ilişki mevcut değildir.

#### IV. Sonuç

Entelektüel sermaye, işletmeyi diğer rakip ve benzer işletmelerden farklı kılan, bu işletmelerle rekabette avantaj sağlayan, müşteriler, çalışanlar gözünde işletmenin iyi bir yere gelmesini sağlayan önemli bir değerdir. Bunun farkında olan işletmeler artık günümüzde maddi varlıklara (bina, ekipman, taşıt vb) yatırım yapmak yerine, bilgiyi üreten, oluşturan, ortaya çıkaran, ileten ve uygulayan maddi olmayan varlıklara yatırım yapmayı tercih etmektedirler.

Çalışmanın literatür bölümünde görüldüğü gibi entelektüel sermaye kavramının insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermayeden oluştuğu düşünüldüğünde, asıl beceri maddi olmayan varlıklara yatırım yapmak değil, insan sermayesinin yapısal sermayeye dönüştürülmesinde yatmaktadır. Daha açık bir ifade ile anlatacak olursak işletmede çalışan işgörenin sahip olduğu bilginin, işletmeye ait bilgi sistemine, müşteri ilişkilerine yani işletme için katma değer sağlayan her şeye dönüştürülebilmesidir.

Bu çalışmada, önceden belirlenen amaçlar doğrultusunda akademik bir çalışma yürütülmüş ve analizler sonucunda bazı sonuçlara ulaşılmıştır. Anket uygulamasının ortaya koyduğu veriler ışığında yapılan analiz ile 6 tane hipotez test edilmiş, bunlardan sadece 2 tanesi kabul edilmiştir. Hipotezleri teker teker ve derinlemesine incelediğimizde bu durumu daha kolay açıklayabiliriz. Örneğin; anket sonucunda yapılan istatistik analizlerinde demografik özelliklerden işletme faaliyet yılı ile entelektüel sermaye unsurları arasında herhangi bir ilişki çıkmamıştır. Oysaki bu çalışmaya başlamadan önce entelektüel sermayenin kurumsallaşma, kurumsal yönetim ve dolayısıyla köklü bir kimliğe sahip işletmelerde olması gerektiği beklenen sonuçlar arasındadır. İki değişken arasında beklenen ilişkinin bulunmaması, söz konusu bu işletmelerde kurumsallaşmanın tam anlamıyla sağlanamamış olmasına bağlanabilir. Buna karşın, El-Bannany (2011) bankacılık sektöründe yaptığı çalışmada bankanın yaşı ile entelektüel sermaye arasında negatif bir ilişki olduğunu belirtmiştir. El-Bannany'ye göre banka yaşı genç olan yeni işletmeler, daha riskli gözükmekte, finansal geçmişten yoksun oldukları için finansal tahminlerde olumsuz etkiye sahip olmaktadır. Ancak bu durumlarla başa çıkabilmek için daha fazla insan sermayesi ve bunun yanında entelektüel çalışma ortaya çıkarmak amacıyla, entelektüel sermayeye eski işletmelere nazaran daha fazla önem ve ağırlık vermektedirler (El-Bannany, 2011).

Bu çalışmanın inceleme alanının turizm sektörü olduğu göz önünde bulundurulduğunda, El-Bannany'nin çalışma yaptığı bankacılık sektörünün de hizmet sektörü içinde yer aldığı görülmektedir. Ancak bu iki hizmet sektörü de yapısal anlamda birbirinden farklı olduğu için aynı konuda bankacılık sektöründe ortaya çıkan sonucun turizm sektöründe de aynı çıkacağı düşünülmemelidir. Turizm sektörü her geçen yıl kapasitesini daha da artırsa da,

ülkemin ekonomik yapısı nedeniyle turizm işletmelerinin bu paralelde kendilerini geliştirdikleri söylenemez. Ayrıca yıllardır bilinen markalaşmış turizm işletmelerinin kimisinin kurumsallaşmış, kimisinin kurumsallaşmış gibi görünüp buna sahip olmaması bu sektördeki dengesiz yapılanmayı göstermektedir. Aslında yapılan çalışmanın sonucunda faaliyet yılı ile entelektüel sermaye unsurlarının arasında bir ilişki çıkmamış olmasının nedeni burada yatmaktadır. Çünkü kimi yeni kurulmuş turizm işletmesi kurumsal bir yapıya ve entelektüel sermaye yönetimine sahipken, bir başka yeni işletme bu konularda bilgiye sahip bir üst yöneticiye dahi sahip değildir.

Turizm işletmelerindeki entelektüel sermaye unsurları arasındaki ilişkilere bakacak olursak anket uygulaması sonuçlarına göre ilk olarak insan sermayesi ile müşteri sermayesi arasında çok kuvvetli olmasa da anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Turizm işletmeleri bünyelerindeki insan sermayesinden elde ettikleri entelektüel bilginin bir kısmını müşteri ilişkilerinde olumlu yönde etki oluşturabilmişlerdir. Yani çalışanların işletmeye sağladıkları katma değer, müşterilerinin memnuniyetlerini ve bağlılıklarını işletmeye artı değer olarak geri dönüşüm sağlamıştır. Anket uygulaması sırasında görüşme yapılan yöneticilerden alınan bilgilere göre de müşteri sadakati işletmenin çalışanlarınca daha çok yükseltilmekte, işletmenin müşteri sermayesini daha fazla güçlendirmektedir. Birçok turizm işletmesini uzun yıllar boyunca sürekli ziyaret eden müşteriler bunun en güzel kanıtıdır. Ancak bu sadece belli turizm işletmeleri için geçerlidir. İnsan sermayesi ve müşteri sermayesi arasında kuvvetli bir ilişkinin olmamasını da bu istikrarın olmamasına bağlayabiliriz.

Müşteri sermayesi ile yapısal sermaye arasındaki ilişkiye bakacak olursak müşteri sermayesi ile yapısal sermaye arasındaki ilişkinin anlamlı hatta insan sermayesi ile müşteri sermayesi arasındaki ilişkiden daha kuvvetli olduğu görülmektedir. Turizm işletmelerinde kurum imajı ve varlığı, çalışanlarının entelektüel bilgisinden daha çok müşterilerini etkilemekte ve onları işletmeye çekmektedir.

İnsan sermayesini, çalışanların işletmeden ayrıldığında, beraberinde götürdüğü bilgi; yapısal sermayenin de çalışanların işletmeden ayrıldıklarında işletmede bıraktıkları, işletmeye kazandırdıkları bilgi olduğu düşünüldüğünde bu iki bileşen arasında bilgi açısından bir ilişki olması gerektiği görülmektedir. Ancak bu çalışmada turizm işletmelerinin insan sermayesi ile yapısal sermayeleri arasında bir ilişkinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Turizm işletmelerinden entelektüel sermaye açısından bu durum büyük çelişki oluşturmaktadır. Bu durum göstermektedir ki örnekleme bulunan turizm işletmeleri yönetimde kurumsallaşma ve profesyonelleşme süreçlerini gerçekleştirememişlerdir. Yani işletme çalışanları, işletmede kurumsal açıdan katma değer oluşturamamışlardır.

**Kaynaklar**

- Argüden, Y. (2005) *Entelektüel Sermaye(1.Basım)*, ARGE Danışmanlık Yayınları: İstanbul.
- Bontis, N., Keow, W. C. C., Richardson, S. (2000) “Intellectual Capital And Business Performance In Malaysian Industries” *Journal of Intellectual Capital*
- Bozdemir, N.Ö. (2009) *Entelektüel Sermayenin Örgüt Üzerindeki Etkileri Ve Uygulamadan Örnekler*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Yönetim Ve Çalışma Psikolojisi Bilim Dalı: İstanbul.
- Çınar, Z. (2010) *Entelektüel Sermaye*, <http://www.makaleler.com/insan-kaynaklari-makaleleri/entelektuel-sermaye.htm>
- Çıkrıkçı, M., Daştan, A. (2002) “Entelektüel Sermayenin Temel Finansal Tablolar Aracılığıyla Sunulması”, *Türkiye Bankalar Birliği Dergisi*, s.43, ss. 18-32.
- El-Bannany, M. (2011) “Earnings Quality and Other Factors Affecting Intellectual Capital Performance in Banks: The UAE Case”, *Proceedings of the European Conference on Intellectual Capital*, c.5, s. 11, ss. 136-146.
- Eren, E., Akpınar, S. (2004) “Yapısal Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması”, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, c.6, s.22, ss.9-17.
- Göksel, A. B., Baytekin, E. P. (2008) “Bilgi Toplumunda İşletmeler Açısından Önemli Bir Zenginlik Entelektüel Sermaye -Halkla İlişkiler Perspektifinden Bir Değerlendirme” *Ege Üniversitesi İletişim Dergisi*, ss. 81-98
- Karacan, S. (2004) “Entelektüel Sermaye Yönetimi” *ISMMMO Yayın Organı*, Mali Çözüm, s.69, ss. 177-199
- Koç, H. (2009) “Entelektüel Sermaye Açısından Lider Yöneticilik Davranışının Sektörel Farklılaşması” *Kamu-İş Dergisi*, c:10, s:3:
- İşevi, A. S., Çelme, B. (2005) “Bilgi Çağında Yeni Hazine Entelektüel Sermayeye Rekabeti Yakalamak” *Bilgi Dünyası Dergisi*, c.6, s.2, ss.251-267.
- Martin-de-Castro, M., Delgado-Verde M., Lopez-Saez, P., Navas-Lo'pez, J.E. (2010) “Towards An Intellectual Capital-Based View of the Firm Origins and Nature” *Journal of Business Ethics* s.98, ss.649–662
- Martinez, L. F., Ferreira A. I. (2011), “Intellectual Capital Perceptions of Productivity and Investment”, *RAC, Curitiba*, c.15, s.2, ss.249-260
- MERITUM PROJECT, (2002), *Guidelines For Managing And Reporting On Intangibles (Intellectual Capital Report)*
- Öncü, M.A. (2004) “Entelektüel Sermaye İle İlgili Kavramsal Bir Değerlendirme”, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s.6, ss. 122-150

- Özdemir, L., Balkan, O. (2010) “Entelektüel Sermaye Unsurlarının İşletmelere Sağladığı Katkılar” *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, c.2,s.1.
- Toraman, C., Abdioğlu, H., Arş. Gör. İşgüden, B. (2009) “İşletmelerde İnovasyon Sürecinde Entelektüel Sermaye Ve Yönetim Muhasebesi Kapsamında Değerlendirilmesi”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, c.11, s.1
- Uzay, Ş. “Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi Mobilya Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Uygulama Örneği”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, s. 20, ss. 163-181
- Yaghoubi, N.M., Kazemi, M., Moloudi, J. (2010) “Review of relationship between Organizational Intelligence and Intellectual Capital” *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, c.2, s.7.
- Yağlı, M. (2005) “Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi Üzerine Eleştirel Bir Yaklaşım”<http://www.makaleler.com/insan-kaynaklari-makaleleri/entelektuel-sermaye.htm>
- Yıldız, S. (2011), “Entelektüel Sermayenin Ölçümü Üzerine Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”. *Kafkas Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü Dergisi*, c.22, s. 68