

Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi; Afyonkarahisar ve
Balıkesir'deki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

&

Environment Problems and Liberalism The Effect of Intellectual Capital on
Business Performance; A Research on Hotel Operations in Afyonkarahisar and
Balıkesir

Elif Sultan TİKİT

Yüksek Lisans Mezunu, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Ens.,
İşletme Ana Bilim Dalı

Graduate, Afyon Kocatepe University, Social Sciences.,

Department of Business

E-mail: e.sultantikit@gmail.com

Orcid ID: 0000-0003-0701-335X

Makale Bilgisi / Article Information

Makale Türü / Article Types : Araştırma Makalesi / Research Article

Geliş Tarihi / Received : 07.11.2022

Kabul Tarihi / Accepted : 22.11.2022

Yayın Tarihi / Published : 31.12.2022

Yayın Sezonu : Aralık

Pub Date Season : December

Cilt / Volume: 6 Sayı – Issue: 2 Sayfa / Pages: 136-155

Atıf/Cite as: Tikit, E. S. (2022). Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi; Afyonkarahisar ve Balıkesir'deki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma . Econder International Academic Journal , 6 (2) , 136-155 . DOI: 10.35342/econder.1020300

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş ve intihal içermediği teyit edilmiştir. / This article has been reviewed by at least two referees and scanned via a plagiarism software.

Copyright © Published by Hayrettin KESGİNGÖZ- KSU University, Kahramanmaraş, 46000 Turkey. All rights reserved.

Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi; Afyonkarahisar ve Balıkesir'deki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

Öz

İşletmelerin performansını etkileyen önemli bir unsur olan entelektüel sermayenin soyut bir varlık olmasından dolayı, ölçülebilmesi de oldukça zordur. Otel yöneticilerinden elde edilen bilgiler ile entelektüel sermayenin işletme performansı üzerinde etkisini incelemek ve yöneticilerin entelektüel sermayeye karşı tutumlarında farklılığı tespit etmek amacıyla çalışma gerçekleştirilmiştir. Yapılan bu çalışmada, Afyonkarahisar ve Balıkesir'de bulunan toplam 154 otel yöneticisi ile anket çalışması olarak yapılmıştır. Anket çalışmasından elde edilen bulgulara göre otel işletmelerinde, entelektüel sermayenin unsurlarından insan sermayesi unsurunun öncelikli önemde olduğu, daha sonra ise bunu müşteri sermayesi ve yapısal sermayenin izlediği görülmüştür. İlave olarak yöneticilerin yaşlarına göre entelektüel sermaye unsurlarının algılanışında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Entelektüel Sermaye, Otel İşletmeleri, İşletme Performansı, Balıkesir, Afyonkarahisar.

Environment Problems and Liberalism The Effect of Intellectual Capital on Business Performance; A Research on Hotel Operations in Afyonkarahisar and Balıkesir

Abstract

Since intellectual capital, which is an important factor affecting the performance of businesses, is an intangible asset, it is very difficult to measure. The study was carried out in order to examine the effect of intellectual capital on business performance with the information obtained from hotel managers and to determine the difference in the attitudes of managers towards intellectual capital. The research was conducted as a survey study with a total of 154 hotel managers in Afyonkarahisar and Balıkesir. According to the findings, it has been seen that human capital, one of the elements of intellectual capital, is of primary importance in hotel businesses, followed by customer capital and structural capital. In addition, significant differences were found in the perception of intellectual capital elements according to the age of the managers from questionnaire.

Keywords: Intellectual Capital, Hotel Business, Business Performance, Balıkesir, Afyonkarahisar.

Giriş

Son yıllarda şirketlerin defter değeri ve piyasa değeri arasındaki farkın arttığı gözlemlenmiştir. Bu artışın gün geçtikçe artması araştırmacıların dikkatinden kaçmamış ve irdelenmiştir. Bu artışın sebebi incelendiğinde literatürümüze entelektüel sermaye kavramı girmiştir.

Entelektüel sermaye kavramı 1969 yılında ekonomist Galbraith'in gerçekleştirdiği çalışma ile hayatımıza girse de etkinliğini 1990'lı yıllarda gösterdiğini ifade edebiliriz. (Atan ve Tuncer, 2019: 73). Yapılan araştırmalar ile birlikte işletmeler için somut maddi kaynaklardan ziyade soyut kaynaklara da ihtiyaç duyulduğu gün yüzüne çıkmıştır. Fiziksel ve finansal sermayeye verilen önem entelektüel sermayenin önem kazanması ile yön değiştirmiştir. Ortaya çıkan hizmet kadar, telif hakları, tecrübe vb. varlıklarında işletme için değerli olduğu gerçeği ortaya çıkmıştır.

1995 yılında yetenekli ve zeki insanların girişimlerinin sonucu dünyadaki tüm bilgilerin toplanıp, düzenlenmesi ile birlikte kullanılabilir, herkes tarafından ulaşılabilir bir hale getirilen Google, günümüzde en çok kullanılan arama motoru olma özelliğine sahiptir. Google'ın bu başarısı en zeki ve en yetenekli insanları işe almasına bağlanmaktaydı.

Fiziki gücün yerini beyin gücünün aldığı değişen dünya düzeninde yeni bilgi ekonomisine geçilmiştir (Çalışkan, 2015: 122). Bilgi ekonomisi bilgiyi, üretip ürettiği bilgiyi satılabilir hale getirmeyi amaçlar (Özdemir ve Karakoç: 445). İşletmelerin stratejik kararlar verebilmeleri bilgi toplumunda bilginin iyi yönetilmesi, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmelerinin en önemli ölçütüdür. Bir işletmenin performansı, belirlenen kriterlere göre bir işin yapılma düzeyi olarak tanımlanabilir. İşletme performansının ölçülmesi işletmelere rekabetçi avantaj oluşturmada hayati öneme sahiptir. (Tikit, 2021: 2). Entelektüel sermaye ile firmaların gelecek planlarına da katkı yapılması planlanmaktadır.

Bilgi ve emeğin en yoğun olduğu sektörlerden olan turizm sektöründe işletmelerin bilançolarında yer bulamayan ancak performanslarını önemli derecede etkileyen entelektüel sermaye son zamanlarda üzerinde durulan bir konudur (Tikit, 2021: 2). Bu bağlamdan hareketle son yıllarda hızla gelişen turizm sektöründe bir çalışma yapılacaktır.

Araştırmanın temel amacı, bilginin en yoğun kullanıldığı turizm sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinde, entelektüel sermayenin işletme performansına etkisini belirlemektir. Bu çalışma ile birlikte entelektüel sermaye unsurlarının insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermayenin aralarındaki ilişkiyi analiz ederek, demografik değişkenler ile değişiklik gösterip göstermediğini ortaya koymaktır.

1. Entelektüel Sermaye

Bilgi ekonomisinde, emek, toprak, sermaye faktörlerinden daha fazla dikkat çekmeyi başaran dördüncü üretim faktörü entelektüel sermayedir (Kaushalya ve Kehelwalatenna, 2016: 65).

Literatürde entelektüel sermaye ile ilgili birçok tanım yer almaktadır. Bu tanımların ortak özellikleri, entelektüel sermayenin işletmelere rekabet avantajı sağlaması; değere ve kara dönüştürülebilmesi; katma değer yaratması ve işletme ve personelin bilgi, beceri ve deneyimlerinden oluşmasıdır (Barut vd., 2019: 171). Entelektüel sermayenin genel kabul görmüş bir tanımı bulunmamakla birlikte, “paketlenmiş bilgi”, “değere dönüştürülmüş bilgi” gibi kısa tanımlamalar dikkat çekmektedir. (Çalışkan, 2015: 123).

İşletmelerin entelektüel sermayeleri tamamen kendilerine ait, kendilerine mahsustur. Entelektüel sermayesini etkin kullanabilen, iyi yönetmeyi başaran işletmeler başka işletmeler tarafından taklit edilmeleri oldukça güçtür. Entelektüel sermaye, performans oluşturan ve işletmeler için zenginlik yaratan bünyesinde bulundurduğu çalışanların tüm bilgi ve yeteneklerinin toplamıdır (Huang ve Hsueh, 2007: 266).

Entelektüel varlıklar, işletmenin içerisinde yer aldığı sektörde rekabet avantajı oluşturmada önem arz ederler. Stratejik bir öneme sahip olan entelektüel sermaye işletmelerin başarısı açısından oldukça önemlidir. İşletme, entelektüel sermayeyi elinde bulunduruyorsa fiziki varlıkları yönetme bunlara ödeme yapma gibi yükümlülüklerden kurtularak gelir elde ederler.

Entelektüel sermayenin karmaşık yapısı nedeniyle bir bütün olarak algılanması zordur. Bu nedenle hem algılanmasını hem de yönetilmesini kolaylaştırmak amacıyla unsurlara ayrılma amacı ortaya çıkmıştır. Yapılan çalışmalar ile birlikte entelektüel sermaye unsurları üzerinde hem fikir olunmuş, üç boyutta sınıflandırılabileceği sonucuna varılmıştır. Entelektüel sermaye unsurlarının birbiri ile bağlantılı olduğu bu yüzden ayrı ayrı ele alınmaması gerekliliği doğmaktadır. Bu unsurlar şunlardır: İnsan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye.

1.1. İnsan Sermayesi

İnsan sermayesi: insan doğası gereği üretken bir varlık olması ile sahip olduğu birikimi, tecrübesi, eğitimi ve liderliği en etkin şekilde kullanabilmektedir. Bundan dolayı entelektüel sermaye unsurları arasında en önemli unsur olduğunu söylemek mümkündür. İnsan sermayesi, örgüt çalışanlarının bilgi, yetenek, deneyim ve uzmanlıklarını ifade etmektedir (Gürol, 2021: 32). İnsan sermayesinde mülkiyet hakkı şirkete ait değildir. (Sakur, 2019: 22). İnsan sermayesinin bileşenleri: know-how, eğitim, mesleki yeterlilik, yetenek çalışmaları olarak sıralanabilir (Çıkrıkçı ve Daştan, 2002: 21). Yetenekli, özgüvenli çalışanlara sahip olmak işletme için bir avantajdır. Müşteri ile kurulan iyi bir iletişim yeni fikirler üretmek için değer taşır.

1.2. Müşteri Sermayesi

Müşteri sermayesi: örgüt dışında kalan kaynak sağlayıcılar, bankalar, hissedarlar, yatırımcılar, müşteri yolu ile elde edildiği tüm bilgileri kapsamaktadır (Yiğit, 2021: 682). Müşteri sermayesi her işletmenin sahip olduğu gerçek müşterilerdir. Rekabetçi ortamlarda en etkili kullanılacak silah müşteridir. Değeri en bariz olan, finansal başarıya en çok katkı sağlayan entelektüel sermaye unsuru müşteri sermayesidir. Müşteri sermayesi entelektüel sermaye unsurları arasında ulaşılması en güç olan unsurdur. Mülkiyet hakkı kolay değildir. Müşteri sermayesi, markalar, müşteriler, müşteri sadakati, dağıtım kanalları, lisans anlaşmaları, işle ilgili işbirlikleri gibi unsurları kapsamaktadır (hakanguclu.com.03.01.2020).

1.3. Yapısal Sermaye

Yapısal sermaye: şirkete ait olan, insan ve müşteri sermayesine nazaran işletme açısından güç oluşturulan ancak sahiplik kontrolü diğer unsurlara göre kolay olan entelektüel sermaye unsurudur (Görmüş, 2009: 65). İnsan sermayesinin etkinliğini artıran, işini kolaylaştıran bir sermaye türüdür. İşletmenin faaliyetlerini sürdürebilmesi açısından önemli bir entelektüel sermaye unsurudur. İşletmeden işletmeye farklılık gösteren yapısal sermaye diğer unsurları birbirine yapıştıran bir mimaridir (Tikit, 2021: 30). Ayırt edici bir özellik olan yapısal sermaye, patentler, telif hakları, ticari sırlar, ticari markalar, örgüt kültürü, bilgi sistemleri, finansal sistemler gibi unsurları barındırır (hakanguclu.com.03.01.2020). İşlem sürelerinin kısaltılmasında da önemli rol oynayan yapısal sermaye, bir binanın temeli gibidir.

1.4. Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi

Entelektüel sermayenin doğru bir şekilde yönetilebilmesi için ölçülmesi gerekliliği doğmaktadır. 'Ölçemediğimiz bir şeyi yönetemeyiz.' anlayışının entelektüel sermayenin yönetilmesi için ne kadar gerekli olduğunu ifade edebiliriz (Kızıl, 2010: 31). Entelektüel sermayenin ölçülmesi ve raporlanmasının temel nedenleri; işletmedeki tüm çalışanların performansını artırmak, yöneticilerin kontrollerinin güvenilirliğini sağlamak ve çalışanlara, yatırımcılara, kredi veren kuruluşlarına doğru, güvenilir bilgi sunarak stratejik planlara ulaşmada yardımcı olmaktır (Tunçer ve Atan, 2019: 158). Literatürde entelektüel sermaye ölçülmesi iki başlık altında incelenmektedir. İşletme bazında ölçen yöntemler: Piyasa Değeri Defter Değeri Farkı ve Oranı, Tobin'in Q Oranı, Hesaplanmış Maddi Olmayan Değer, Ekonomik Katma Değer. Unsur bazında ölçen yöntemler ise: Skandia Klavuzu, Dengeli Puan Cetveli, Maddi Olmayan Varlıklar Cetveli Yöntemi, Katma Değer Entelektüel Katsayısı, Entelektüel Sermaye Endeksi, Teknoloji Brokeri, İnsan Kaynakları Muhasebesi'dir (Akdağ, 2012: 45, Erkuş, 2006: 117).

2. İşletme Performansı

Türk dil kurumu performansı 'başarım' olarak tanımlamaktadır. İşletme performansı, rekabet gücü elde edilmesinde stratejik yönetimin önemli bir kavramıdır (Sivaslıoğlu, 2021: 131). İşletme performansı, belirli bir zaman diliminde işletmeyi amaçlarına taşıyan planlanmış bir hedef için gösterilen çabaların tümüdür (Yıldız, 2010: 206). İşletmenin sürekliliği için tüm güçlerini ortaya koyan çalışanların sergilediği yüksek performans işletmeyi başarıya ulaştırmada bir adımdır. İşletme performansının ölçülmesi yöneticilerin doğru karar vermesine yardımcı olabilir. İşletme performansının ölçülmesi ile işletmenin elde etmeye çalıştığı karlılık, verimlilik, büyüme gibi finansal sonuçlar ortaya çıkar. İşletmeler stratejik planlarını ne kadar gerçekleştirebildiklerini, iş akışında karşılaşılan problemlerin belirlenmesini ve çözümlenmesini, ürün ve hizmet kalitelerinin yeterli olup olmadığını ve kendilerini diğer işletmeler ile kıyaslamak ve başarısını ölçmek için performans ölçümü yaparlar

(Yüreğir ve Nabıkoğlu, 2007: 546). İşletmeler performanslarını objektif ve anlaşılır verilere dayanarak buldukları sektör bazında değerlendirmelidirler.

3. Uygulama Ve Yöntem

Araştırma kapsamında 154 adet anket veri analizinde kullanılmıştır. Anket çalışması yüz yüze, telefon ve mail yolu ile gerçekleştirilmiştir. Anketin ilk bölümünde demografik bilgilere ve otel yöneticilere ile ilgili temel bilgilere 5 adet, müşteri sermayesi ile ilgili 5 adet, yapısal sermaye ile ilgili 5 adet ifadeye yer verilmiştir. Üçüncü bölüm olan son bölüm, işletme performansını ölçmeye odaklı 6 adet ifadeden oluşmaktadır. Ankette ters yönlü ifadeler kullanılmamıştır. Araştırmada entelektüel sermayeye ait kullanılan ifadeler için ankette, 5=Kesinlikle katılıyorum, 4=Katılıyorum, 3=Fikrim Yok, 2=Katılmıyorum, 1=Kesinlikle Katılmıyorum olarak kullanılmıştır. İşletme performansını ölçmek için kullanılan ölçekler ise 5=En Yüksek, 4=Yüksek, 3=Orta, 2=Düşük, 1=En Düşük şeklindedir. Güvenirlilik analizi her hangi bir konuda örnekleme oluşturan katılımcılar üzerinden veri toplamak için geliştirilmiş olan ölçme aracının ifadelerinin, kendi içlerinde bir tutarlılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla kullanılır (Ural ve Kılıç,2018:268). Çalışmamızda, en yaygın olarak kullanılan Alfa (Cronbach) yöntemi ile güvenilirlik test edilmiştir. İki il birlikte değerlendirildiğinde Cronbach Alfa değeri; 0.850 çıktığı görülmektedir. Elde edilen rakamlar neticesinde, bilimsel araştırmada kabul edilen değerlere göre oldukça güvenilir sınırlar içerisinde yer aldığını belirtebiliriz.

3.1. Araştırmaya Katılan Kişilere Ait Demografik Özellikler

Ankete katılan 154 otel çalışanına ait demografik bilgiler tablosu Tablo 1. 'de yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Bilgiler

Katılımcıların Demografik Bilgileri						
Afyonkarahisar			Balıkesir		Afyonkarahisar+ Balıkesir	
Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Kadın	21	36,8	41	42,3	62	40,3
Erkek	36	63,2	56	57,7	92	59,7
Yaş Aralığı						
20-29 Yaş Aralığı	4	7	11	11,3	15	9,7
30-39 Yaş Aralığı	23	40,4	24	24,7	47	30,5
40-49 Yaş Aralığı	23	40,4	45	46,4	68	44,2
50 ve Üzeri	7	12,3	17	17,5	24	15,6

Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi; Afyonkarahisar ve Balıkesir'deki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
(Environment Problems and Liberalism The Effect of Intellectual Capital on Business Performance; A Research on Hotel Operations in Afyonkarahisar and Balıkesir)

Tablo 1'in devamı						
Pozisyon						
Ceo	2	3,5	-	-	2	1,3
Genel Müdür	6	10,5	2	2,1	8	5,19
Otel Müdürü	9	15,8	7	7,2	16	10,4
İşletme Müdürü	6	10,5	41	42,3	47	30,5
Finans Müdürü	2	3,5	6	6,2	8	5,2
Muhasebe Müdürü	6	10,5	14	14,4	20	13,1
İnsan Kaynakları Müdürü	6	10,5	11	11,3	17	11
Ön Büro Müdürü	6	10,5	13	13,4	19	12,3
Halkla İlişkiler Müdürü	3	5,3	1	1	4	2,6
Satış Müdürü	3	5,3	1	1	4	2,6
Satınalma Müdürü	1	1,8	-	-	1	0,65
Bilgi İşlem Müdürü	1	1,8	-	-	1	0,65
Teknik Müdür	3	5,3	-	-	3	1,95
Spa Müdürü	2	3,5	1	1	3	1,95
Sorumlu	1	1,8	-	-	1	0,65
Yöneticilik Tecrübesi						
1 yıldan Az	-	-	2	2,1	2	1,3
1-5 Yıl	14	24,6	20	20,6	34	22,1
6-10 Yıl	20	35,1	46	47,4	66	42,8
11-15 Yıl	10	17,5	14	14,4	24	15,6
15 Yıldan Fazla	13	22,8	15	15,5	28	18,2
Katılımcıların Otelde Çalışma Süreleri						
1 yıldan Az	5	8,8	4	4,1	9	5,7

Tablo 1'in devamı						
1-5 Yıl	21	36,8	30	30,9	51	33,2
6-10 Yıl	19	33,3	41	42,3	60	38,9
11-15 Yıl	4	7	14	14,4	18	11,8
15 Yıldan Fazla	8	14	8	8,2	16	10,4
Eğitim Düzeyi						
İlköğretim	1	1,8	-	-	1	0,65
Lise	9	15,8	9	9,3	18	11,7
Üniversite	37	64,9	76	78,4	113	73,4
Yüksek Lisans	9	15,8	12	-	-	-
Doktora	1	1,8	-	-	1	0,65
Eğitim Durumlarına Göre Entelektüel Sermaye Kavramını Duyma						
	Evet	Hayır	Evet	Hayır	Evet	Hayır
İlköğretim	1	-	-	-	-	-
Lise	2	7	-	9	2	16
Üniversite	21	16	22	54	43	70
Yüksek Lisans	6	3	10	2	16	5
Doktora	1	-	-	-	1	

3.2. Entelektüel Sermaye Ve İşletme Performansı Unsurlarının Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Testleri

Afyonkarahisar ve Balıkesir ili birlikte incelendiğinde, entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesine göre; aşağıda ki tabloda görüldüğü gibi cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık yoktur.

Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi; Afyonkarahisar ve Balıkesir'deki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
(Environment Problems and Liberalism The Effect of Intellectual Capital on Business Performance; A Research on Hotel Operations in Afyonkarahisar and Balıkesir)

Tablo 2. Cinsiyet ile Entelektüel Sermaye Değişkenleri Arasındaki İlişki

İnsan Sermayesi Unsurunun Cinsiyete Göre Değerlendirmesi						
Cinsiyet						
	N	Ort.	S.S	df	t	P
Kadın	62	4,18	0,612	152	0,048	0,962
Erkek	92	4,19	0,467			
Müşteri Sermayesi Unsurunun Cinsiyete Göre Değerlendirmesi						
Kadın	62	4,36	0,431	152	0,671	0,503
Erkek	92	4,41	0,461			
Yapısal Sermaye Unsurunun Cinsiyete Göre Değerlendirmesi						
Kadın	62	4,17	0,581	152	0,828	0,409
Erkek	92	4,24	0,409			
İşletme Performansının Cinsiyete Göre Değerlendirmesi						
Kadın	62	4,11	0,534	152	1,392	0,166
Erkek	92	4	0,405			

3.3. Yaş Gruplarına Göre Entelektüel Sermaye Unsurlarının Varyans Analizleri-İl Kıyaslamaları

Tablo 3 incelendiğinde, entelektüel sermaye unsurlarından yapısal sermayenin, yaş gruplarına göre arasında anlamlı farklılığın tespit edildiği tek yönlü varyans analizine göre; Afyonkarahisar'da 0,042 anlamlılık düzeyinde yapısal sermaye ifadeleri ile yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur.

Tablo 3. Entelektüel Sermaye Unsurlarının-Yaş Gruplarına Göre Varyans Analizi

AFYONKARAHİSAR		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
İnsan sermayesi	Gruplar arası	1,531	3	0,51	1,637	0,192
Müşteri sermayesi		1,236	3	0,412	2,225	0,096
Yapısal sermaye		1,865	3	0,622	2,926	0,042
BALIKESİR						
İnsan sermayesi	Gruplar arası	2,642	3	0,823	3,452	0,2
Müşteri sermayesi		2,113	3	0,806	4,572	0,005
Yapısal sermaye		0,412	3	0,137	0,57	0,636

Balıkesir ilinde, entelektüel sermaye unsurlarından müşteri sermayesinin, yaş gruplarına göre arasında anlamlı farklılığın tespit edildiği tek yönlü varyans analizine göre; anlamlı bir farklılık vardır. $P < 0,05$ anlamlılık düzeyinde, müşteri sermayesi ile yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir.

3.4. Tecrübe Gruplarına Göre Entelektüel Sermaye Unsurlarının Varyans Analizleri-İl Kıyaslamaları

Tablo 4 incelendiğinde, Afyonkarahisar’da, tecrübe gruplarına göre yapılan analizde $P<0,05$ anlamlılık düzeyinde farklılık gözlemlenmemiştir.

Tablo 4. Entelektüel Sermaye Unsurlarının-Tecrübe Gruplarına Göre Varyans Analizi

AFYONKARAHİSAR		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
İnsan sermayesi	Gruplar arası	1,481	3	0,494	1,579	0,205
Müşteri sermayesi		0,185	3	0,062	0,301	0,82
Yapısal sermaye		1,143	3	0,381	1,686	0,181
BALIKESİR						
İnsan sermayesi	Gruplar arası	1,868	4	0,467	1,887	0,119
Müşteri sermayesi		4,865	4	1,216	8,027	0
Yapısal sermaye		0,261	4	0,065	0,268	0,899

Balıkesir ilinde, entelektüel sermaye unsurlarından müşteri sermayesinin, tecrübe gruplarına göre arasında anlamlı farklılığın tespit edildiği tek yönlü varyans analizine göre; anlamlı bir farklılık vardır. $P<0,05$ anlamlılık düzeyinde, müşteri sermayesi ile tecrübe grupları arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir.

3.5. Çalışma Süreleri Göre Entelektüel Sermaye Unsurlarının Varyans Analizleri-İl Kıyaslamaları

Tablo 5 incelendiğinde Afyonkarahisar’da, otelede çalışma sürelerine göre yapılan analizde $P<0,05$ anlamlılık düzeyinde farklılık gözlemlenmemiştir.

AFYONKARAHİSAR		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
İnsan sermayesi	Gruplar arası	0,811	4	0,203	1,579	0,656
Müşteri sermayesi		0,666	4	0,166	0,301	0,51
Yapısal sermaye		1,199	4	0,381	0,3	0,279
BALIKESİR						
İnsan sermayesi	Gruplar arası	0,652	4	0,163	0,625	0,646
Müşteri sermayesi		3,292	4	0,823	4,881	0
Yapısal sermaye		0,396	4	0,99	0,407	0,803

Balıkesir ilinde, entelektüel sermaye unsurlarından müşteri sermayesinin, otelede çalışma sürelerine göre arasında anlamlı farklılığın tespit edildiği tek yönlü varyans analizine göre; anlamlı bir farklılık vardır. $P<0,05$ anlamlılık düzeyinde, müşteri sermayesi ile çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir. Diğer

Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi; Afyonkarahisar ve Balıkesir'deki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
(Environment Problems and Liberalism The Effect of Intellectual Capital on Business Performance; A Research on Hotel Operations in Afyonkarahisar and Balıkesir)

demografik değişkenler çalışma pozisyonları ve eğitim düzeyine göre $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde yapılan analizlerde anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

3.6. Entelektüel Sermaye Ve İşletme Performansı Unsurlarının Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki ilişkinin derecesini, şiddetini ve yönünü belirlemek amacı ile yapılır. Korelasyon katsayısı "r" ile gösterilir ve -1 ile +1 arasında bir değer alır (Ural ve Kılıç, 2018:231). Değişkenler arası ilişkisini olup olmadığını incelemek için korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 6. Korelasyon Katsayısı Tablosu

	İnsan Sermayesi	Müşteri Sermayesi	Yapısal Sermaye	İşletme Performansı
İnsan Sermayesi	1	0,405**	0,374**	0,315**
Müşteri Sermayesi	0,405**	1	0,451**	0,268**
Yapısal Sermaye	0,315**	0,268**	0,245**	1
İşletme Performansı (** P< 0.01)	0,374**	0,451**	1	0,245**

Tablo 6 incelendiğinde, değişkenler arasında birebir anlamlı ilişkiler olduğunu gözlemliyoruz. Pearson korelasyon değeri katsayıları dikkate alındığında; insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye ve işletme performansı ile orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğunu, müşteri sermayesi ile insan sermayesi ve yapısal sermayenin orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkisi olduğunu, müşteri sermayesinin işletme performansı ile zayıf düzeyde ilişkisi olduğunu gözlemleyebiliriz. Yapısal sermayenin, insan sermayesi ve müşteri sermayesi ile orta düzey, pozitif yönlü ilişkide olduğunu, işletme performansı ile zayıf düzeyde ilişkisi olduğunu, işletme performansının ise insan sermayesi ile orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişkisi olduğunu, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ile zayıf düzeyde ilişkisi olduğunu gözlemleyebiliriz.

Tablo 7. İnsan Sermayesi, Müşteri Sermayesi ve Yapısal Sermayenin İşletme Performansı Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Çoklu Regresyon Analizi

	B	std.hata	beta	T	p	F	R	R ²	p
Sabit	2,22	0,403		5,509	0	7,531	0,362	0,131	0
İnsan Sermayesi	0,196	0,075	0,224	2,611	0,1				
Müşteri Sermayesi	0,136	0,092	0,132	1,478	0,142				

Yapısal Sermaye	0,098	0,084	0,103	1,169	0,244				
Bağımlı Değişken: İşletme Performansı									
(vif_insan:1,266, vif_müşteri:1,367, vif_yapısal:1,328)									

Yukarıdaki tabloda significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), regresyon modeli önemlidir. Kurulan modelde az bir oranda da olsa insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye işletme performansına etki etmektedir diyebiliriz. Bu sonuç literatür ile benzerlik göstermektedir. Bontis (2000), Yıldız (2010) ve Uyaroğlu (2019) çalışmaları ile benzer sonuçlar görülmektedir.

3.7. Entelektüel Sermaye Unsurlarının Korelasyon Analizi

Araştırma hipotezleri şu şekildedir:

H1: İnsan sermayesi ile müşteri sermayesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H2: İnsan sermayesi ile yapısal sermaye arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H3: Müşteri sermayesi ve yapısal sermaye arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Tablo 8 incelendiğinde, değişkenler arasında birebir anlamlı ilişkiler olduğunu gözlemliyoruz. Pearson korelasyon değeri katsayıları dikkate alındığında; Afyonkarahisar ilinde, insan sermayesinin, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ile orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişkisi olduğunu gözlemliyoruz. Müşteri sermayesi ile insan sermayesi ve yapısal sermayenin orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkisi olduğunu, yapısal sermayenin, insan sermayesi ve müşteri sermayesi ile orta düzey, pozitif yönlü ilişkide olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi; Afyonkarahisar ve Balıkesir'deki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
(Environment Problems and Liberalism The Effect of Intellectual Capital on Business Performance; A Research on Hotel Operations in Afyonkarahisar and Balıkesir)

	İnsan Sermayesi	Müşteri Sermayesi	Yapısal Sermaye	
İnsan Sermayesi	1	0,451**	0,493	AFYONKARAHİSAR
Müşteri Sermayesi	0,451**	1	0,631**	
Yapısal Sermaye	0,493**	0,631**	1	
İnsan Sermayesi	1	0,374**	0,295**	BALIKESİR
Müşteri Sermayesi	0,374**	1	0,346**	
Yapısal Sermaye	0,295**	0,346**	1	

Tablo 8. Korelasyon Katsayısı Tablosu İl Kıyaslaması

Korelasyon (r) katsayıları dikkate alındığında; Balıkesir ilinde, insan sermayesinin, müşteri sermayesi ile orta düzeyde, yapısal sermaye ile zayıf düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkisi olduğunu söyleyebiliriz. Müşteri sermayesi ile insan sermayesi ve yapısal sermayenin orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkisi olduğunu, yapısal sermayenin, insan sermayesi ile zayıf düzeyde, müşteri sermayesi ile orta düzeyde ve pozitif yönlü ilişkide olduğunu gözlemleyebiliriz.

3.8 Entelektüel Sermaye Unsurlarının İşletme Performansı Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi

Regresyon analizi bağımlı değişkenler ile bağımsız değişkenler arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemeyi amaçlayan bir analizdir (Karagöz, 2019: 778).

İnsan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye unsurunun işletme performansı üzerine bir etkisinin olduğu düşünülerek bir model oluşturulmuş ve analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda oluşturulan modelin istatistiki olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Kurulan modelin kabul edildiği ($p=0,00$, $p<0,05$) görülmektedir

Tablo 9'da insan sermayesinde, pozitif yönde ($\beta=0,315$) düşük düzeyde etkinin varlığından söz edilebilir. Modelin açıklama gücü olarak ifade edilen R^2 değeri: 0,099 olarak hesaplanmıştır. ($R=0,32$, $R^2 = 0,099$, $p<0,05$). Bu değer ile işletme performansı değişkeninin (varyansının) %0,09'unu insan sermayesinin etkilediği saptanmıştır. R^2

değeri düşük olmakla birlikte ileriye dönük anlamlıdır. Sektöre ilişkin değerlendirmelerde daha detaylı analizlere yardımcı olacaktır.

Müşteri sermayesinde, pozitif yönde ($\beta=0,268$) düşük düzeyde etkinin varlığından söz edilebilir. Modelin açıklama gücü olarak ifade edilen R2 değeri: 0,072 olarak hesaplanmıştır. ($R=0,268$, $R^2 = 0,072$, $p<0,0$). Bu değer ile işletme performansı değişkeninin (varyansının) %0,07'sini müşteri sermayesinin etkilediği saptanmıştır. R2 değeri düşük olmakla birlikte ileriye dönük anlamlıdır. Sektöre ilişkin değerlendirmelerde daha detaylı analizlere yardımcı olacaktır.

Yapısal sermayede, pozitif yönde ($\beta=0,245$) düşük düzeyde etkinin varlığından söz edilebilir. Modelin açıklama gücü olarak ifade edilen R2 değeri: 0,006 olarak hesaplanmıştır. ($R=0,245$, $R^2 = 0,006$, $p<0,0$). Bu değer ile işletme performansı değişkeninin (varyansının) %0,006'sini yapısal sermayesinin etkilediği saptanmıştır. R2 değeri düşük olmakla birlikte ileriye dönük anlamlıdır. Sektöre ilişkin değerlendirmelerde daha detaylı analizlere yardımcı olacaktır.

Tablo 9. Entelektüel Sermaye Unsurlarının İşletme Performansı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

	B	std.hata	beta	T	p	F	R	R ²	p
Sabit	2,893	0,285	0,315	10,16	0	16,76	0,32	0,099	0
İnsan Sermayesi	0,276	0,067		4,094	0				
Sabit	2,834	0,356	0,268	7,961	0	11,79	0,268	0,072	0
Müşteri Sermayesi	0,277	0,081		3,434	0				
Sabit	3,061	0,319	0,245	9,603	0	9,74	0,245	0,06	0
Yapısal Sermaye	0,234	0,075		3,121	0				
Bağımlı Değişken: İşletme Performansı									

3.9 Entelektüel Sermaye Unsurlarının İşletme Performansı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi-İl Kıyaslaması

Tablo 10. İnsan Sermayesinin-İşletme Performansı Regresyon Analizi-İl Kıyaslaması

	B	std.hata	beta	T	p	F	R	R ²	p
Afyonkarahisar	Sabit	2,211	0,508	0,449	4,348	13,867	0,449	0,201	0
	İnsan Sermayesi	0,445	0,119		3,724				
Balıkesir	Sabit	3,405	0,33	0,191	10,321	3,612	0,191	0,037	0,06
	İnsan Sermayesi	0,149	0,079		1,9				
Bağımlı Değişken: İşletme Performansı									

Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi; Afyonkarahisar ve Balıkesir'deki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
(Environment Problems and Liberalism The Effect of Intellectual Capital on Business Performance; A Research on Hotel Operations in Afyonkarahisar and Balıkesir)

Tablo 10'da yer alan verilere göre, Afyonkarahisar ilinde $p=0,00$, $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde, işletme performansına insan sermayesi unsurlarının ($\beta=0,449$) pozitif yönde ve orta düzeyde etki ettiği gözlemlenmiştir. İlişkinin yordanmasına yönelik yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre; modelin açıklama gücü olarak ifade edilen R^2 değeri: 0,201 olarak hesaplanmıştır. ($R=0,449$, $R^2 = 0,201$, $p<0,0$). Bu değer ile işletme performansı değişkeninin varyansının %0,20'sini insan sermayesinin etkilediği saptanmıştır. R^2 değeri düşük olmakla birlikte ileriye dönük anlamlıdır. Sektöre ilişkin değerlendirmelerde daha detaylı analizlere yardımcı olacaktır.

Balıkesir ilinde ise Afyonkarahisar ilinden farklı olarak $p=0,06$, $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde, modelin istatistik olarak anlamsız olduğu tespit edilmiştir. İlişkinin yordanmasına yönelik yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre; işletme performansına insan sermayesi unsurlarının etki etmediği görülmüştür.

Aşağıda bulunan Tablo 11'da yer alan verilere göre, Afyonkarahisar ilinde $p=0,00$, $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde, işletme performansına müşteri sermayesi unsurlarının ($\beta=0,552$) pozitif yönde ve orta düzeyde etki ettiği gözlemlenmiştir. İlişkinin yordanmasına yönelik yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre; modelin açıklama gücü olarak ifade edilen R^2 değeri: 0,305 olarak hesaplanmıştır. ($R=0,552$, $R^2 = 0,305$, $p<0,0$). Bu değer ile işletme performansı değişkeninin varyansının %0,30'unu müşteri sermayesinin etkilediği saptanmıştır. R^2 değeri düşük olmakla birlikte ileriye dönük anlamlıdır. Sektöre ilişkin değerlendirmelerde daha detaylı analizlere yardımcı olacaktır.

Balıkesir ilinde $p=0,79$, $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde, modelin istatistik olarak anlamsız olduğu tespit edilmiştir. İlişkinin yordanmasına yönelik yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre; işletme performansına müşteri sermayesi unsurlarının etki etmediği görülmüştür.

Tablo 11. Müşteri Sermayesinin -İşletme Performansı Regresyon Analizi- İli Kıyaslaması

		B	std.hata	beta	T	p	F	R	R ²	p
Afyonkarahisar	Sabit	0,944	0,643	0,552	1,468	0,15	24,111	0,55	0,305	0
	Müşteri Sermayesi	0,699	0,142		4,91	0				
Balıkesir	Sabit	3,923	0,398	0,027	9,846	0	0,069	0,27	0,001	0,79
	Müşteri Sermayesi	0,024	0,092		0,264	0,79				
Bağımlı Değişken: İşletme Performansı										

Aşağıda bulunan Tablo 12'de yer alan verilere göre, Afyonkarahisar ilinde $p=0,00$, $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde, işletme performansına yapısal sermayesi unsurlarının ($\beta=0,625$) pozitif yönde ve orta düzeyde etki ettiği gözlemlenmiştir. İlişkinin

yordanmasına yönelik yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre; modelin açıklama gücü olarak ifade edilen R2 değeri: 0,391 olarak hesaplanmıştır. (R=0,625, R2 = 0,391, p<0,0). Bu değer ile işletme performansı değişkeninin toplam varyansının %0,39'unu yapısal sermayesinin etkilediği saptanmıştır. R2 değeri düşük olmakla birlikte ileriye dönük anlamlıdır. Sektöre ilişkin değerlendirmelerde daha detaylı analizlere yardımcı olacaktır.

Balıkesir ilinde p=0,53, p<0,05 anlamlılık düzeyinde, modelin istatistik olarak anlamsız olduğu tespit edilmiştir. İlişkinin yordanmasına yönelik yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre; işletme performansına yapısal sermaye unsurlarının etki etmediği görülmüştür.

Tablo 12. Yapısal Sermayenin -İşletme Performansı Regresyon Analizi-İl Kıyaslaması

	B	std.hata	beta	T	p	F	R	R ²	p
Afyonkarahisar	Sabit	1,001	0,523		1,916	0,06			
	Yapısal Sermaye	0,727	0,122	0,625	5,944	0	35,33	0,625	0,391
Balıkesir	Sabit	4,249	0,351		12,11	0			
	Yapısal Sermaye	-	0,083	-	-	0,53	0,402	0,065	0,004
Bağımlı Değişken: İşletme Performansı									

4.Sonuç

Entelektüel sermaye, günümüzde yaşanan değişimler ile birlikte değerini ortaya çıkarmıştır. İşletmeler için buldukları rekabet ortamlarında öne geçebilmelerini sağlayan bir olgu olmuştur. Entelektüel sermayelerini etkin bir şekilde kullanmayı başaran işletmeler, yaşanan değişimlere daha kolay adapte olabilirler. Entelektüel sermaye şirket bilançolarında yer almayan, şirketin elinde bulundurduğu gizli bir kaynaktır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, katılımcıların cinsiyetleri ile entelektüel sermaye değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir. Entelektüel sermaye kavramını duyup duymama durumlarına göre de anlamlı istatistiksel bir farklılık gözlemlenmemiştir. Ancak katılımcıların yaş grupları ile entelektüel sermaye değişkenleri arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Genç yaş grubundaki yöneticiler, verilen ifadelere göre daha olumlu yanıtlar vermişlerdir. İnsan sermaye algısı ve insan sermayesine verilen önem, müşteri sermayesi algısı ve müşteri sermayesine verilen önem, yapısal sermaye algısı ve yapısal sermayeye verilen önem genç yaş gruplarında daha fazladır. Tecrübe gruplarına ve çalışma sürelerine göre de istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar çıkmıştır. Çalışma pozisyonları ve eğitim düzeylerine göre ise anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Entelektüel sermaye unsurları ile işletme performansı arasında ilişkiler incelendiğinde, işletme performansı değişkeninin (varyansının) %0,09'unu insan sermayesinin, %0,07'sini müşteri sermayesinin, %0,06'sini yapısal sermayesinin

Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi; Afyonkarahisar ve Balıkesir'deki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
(Environment Problems and Liberalism The Effect of Intellectual Capital on Business Performance; A Research on Hotel Operations in Afyonkarahisar and Balıkesir)

etkilediği saptanmıştır. Entelektüel sermayenin il bazında değerlendirilmesinde; insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ifadelerine verilen ortalama değer Afyonkarahisar ilinde entelektüel sermayeye verilen önemin Balıkesir ilinden daha gelişmiş olduğunu ifade etmektedir. Anket çalışmasına verilen cevaplar doğrultusunda Afyonkarahisar ve Balıkesir ilinde, hizmet içi eğitimlerin olduğu; Afyonkarahisar ili, otel işletmelerinde ortalama bir işlem süresinin olduğu; Balıkesir ilinde ise otel çalışanlarının misyon ve vizyonunu benimsediği sonuçlarını gözlemliyoruz.

Bu bilgiler literatür ile paralellik göstermektedir. Bu çalışmada Bozbura, 2004 ve Sharabati vd.,2010 yılındaki çalışmaları ile benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

Korelasyon analizi ile değişkenler arasındaki ilişki incelendiğinde, Afyonkarahisar'da insan sermayesinin, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ile orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki içerisinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aynı şekilde müşteri sermayesinin; insan sermayesi ve yapısal sermaye ile yapısal sermayenin; insan sermayesi ve müşteri sermayesi ile orta düzey pozitif yönlü ilişkisi tespit edilmiştir. Balıkesir'de insan sermayesinin, müşteri sermayesi ile orta düzeyde, yapısal sermaye ile zayıf düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkisi olduğunu sonucuna ulaşılmıştır. Müşteri sermayesi ile insan sermayesi ve yapısal sermayenin orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkisi olduğunu, yapısal sermayenin; insan sermayesi ile zayıf düzeyde, müşteri sermayesi ile orta düzeyde ve pozitif yönlü ilişkide olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan araştırma ve saha çalışması ile entelektüel sermaye il karşılaştırmalarının az olmasından dolayı kaynak eksikliğine az da olsa katkıda bulunduğu düşünülmektedir. Teorik bilgilerle uygulama sürecinin ne derece örtüştüğünü, hangi alanlarla farklılaştığına değinerek iş dünyasına katkı sağlanmıştır.

Kaynakça

Atan, Ö. ve Tunçer, A., (2019). Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2 (1), 71-100.

Akdağ, G. (2012). Otel İşletmelerinde Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkisi: Akdeniz Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Barut, A., Karabayır, M. E. ve Torusdağ, M. (2019). Entelektüel Sermaye – Firma Değeri İlişkisi: Borsa İstanbul'da Ampirik Bir Analiz. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1),169-194.

Çalışkan, T.M.M. (2015). Bilgi Ekonomisinde Entelektüel Sermaye:Borsa İstanbul'da Bankacılık Sektörü Uygulaması. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 121-137.

Çıkrıkçı, M. ve Daştan, A. (2002). "Entelektüel Sermayenin Temel Finansal Tablolar Aracılığıyla Sunulması". *Bankacılar Dergisi*, 43,18-32.

Erkuş, A. (2006). (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Görmüş, Ş.A. (2009). Entelektüel Sermaye ve İnsan Kaynakları Yönetiminin Artan Önemi. Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, C.X I, S I, 57-75.

Güçlü, H. (2005). Entelektüel Sermayenin Finansal Tablolar Aracılığıyla Sunulması. http://www.hakanguclu.com/calismalar/Entelektuel_sermaye.pdf, 03.01.2020 tarihinde erişim sağlanmıştır.

Gürol B., (2021). Entelektüel Sermaye İle Finansal Başarısızlık İlişkisi: Borsa İstanbul Mali Kuruluşlar Endeksi Örneği. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Girişimcilik Dergisi*, 5(9), 31-44.

Huang, C. and Hsueh, S. (2007). A Study On The Relationship Between Intellectual Capital And Business Performance In The Engineering Consulting Industry: A Path Analysis. *Journal Of Civil Engineering And Management*, 13(4), 265-271.

Karagöz Y. (2019). İstatistiksel Analizler. Ankara: Nobel Yayınları.

Kaushalya, G. and Kehelwalatenna, S.G. (2016). An Analysis of Intellectual Capital and Performance in the Banking Industry. *Sri Lankan Journal Of Management*, 21(2), 65-91.

Kızıl, C. (2010). Entelektüel Sermaye Analizleri, İstanbul: Derin Yayınları.

Küçük, Orhan. (2022) İşletme Bilgisi ve Yönetimi, 5. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Özdemir, S. ve Karakoç, M. (2018). Bilgi Ekonomisi Özelinde Üniversitelerde Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ve Raporlanması. *Journal of Social And Humanities Sciences Research*, 5(18), 444-461.

Sakur, R. (2019). *Entelektüel Sermaye İle Firmaların Finansal Performansları Arasındaki İlişki: Bista Sınai Endeksinde Yer Alan Firmalar Üzerine Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Sivaslıoğlu, F. (2020). Stratejik Yönetimde İşletme Yeteneklerinin İşletme Performansına Etkisi: Bir Alan Çalışması. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(7), 128-142.

TDK (2017). Terimler Sözlüğü, Ankara: Türk Dil Kurumu.

Tikit, S.E., (2021). *Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi; Afyonkarahisar ve Balıkesir'deki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.

Ural A. ve Kılıç İ. (2018). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi(5.baskı), Ankara: Detay Yayıncılık.

Uyaroğlu, M.M., (2019). *Entelektüel Sermaye ve Yetenek Yönetiminin İşletme Performansına Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yıldız, S. (2010). Entellektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yiğit F. (2021). Entelektüel sermaye firma performansını nasıl etkiler? gelişmekte olan ülkelerden güncel kanıtlar. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 12(2), 679-696.

Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi; Afyonkarahisar ve Balıkesir'deki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
(Environment Problems and Liberalism The Effect of Intellectual Capital on Business Performance; A Research on Hotel Operations in Afyonkarahisar and Balıkesir)

Yüreğir, O.H. ve Nakıboğlu, G. (2007).“Performans Ölçümü ve Ölçüm Sistemleri: Genel Bir Bakış”. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2),545-562.

T.C.

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLERİ BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE
YAYIN ETİĞİ KURULU

KARARLARI

TOPLANTI SAYISI:02

KARAR TARİHİ:20.03.2020

KARAR 2020/21

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans öğrencisi Elif Sultan TİKİT'in "Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi" başlıklı yüksek lisans tezi kapsamında kullanacağı veri toplama araçlarının, etik açıdan sakıncalı olmadığına, katılanların oy birliği ile karar verildi.

Sosyal ve Beşeri Bilimleri Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu Başkanı

	ADI SOYADI	İMZA	NO	ADI SOYADI	İMZA
1	Prof. Dr. İsa SAĞBAŞ		5	Prof. Dr. Uğur TÜRKMEN	
2	Prof. Dr. H. Hüseyin BAYRAKLI		6	Prof. Dr. İsmail AYDOĞUŞ	
3	Prof. Dr. Mustafa GÜLER		7	Prof. Dr. Nusret KOCA	
4	Prof. Dr. Celal DEMİR				

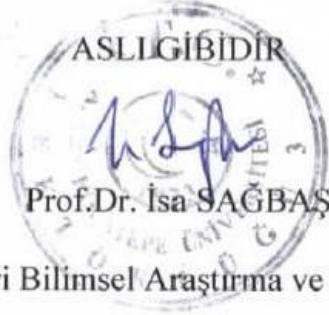
T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLERİ BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU
KARARLARI

TOPLANTI SAYISI:02

KARAR TARİHİ:20.03.2020

KARAR 2020/21

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans öğrencisi Elif Sultan TİKİT'in "Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi" başlıklı yüksek lisans tezi kapsamında kullanacağı veri toplama araçlarının, etik açıdan sakıncalı olmadığına, katılanların oy birliği ile karar verildi.



Sosyal ve Beşeri Bilimleri Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu Başkanı

	ADI SOYADI	İMZA	NO	ADI SOYADI	İMZA
1	Prof. Dr. İsa SAĞBAŞ		5	Prof. Dr. Uğur TÜRKMEN	
2	Prof. Dr. H. Hüseyin BAYRAKLI		6	Prof. Dr. İsmail AYDOĞUŞ	
3	Prof. Dr. Mustafa GÜLER		7	Prof. Dr. Nusret KOCA	
4	Prof. Dr. Celal DEMİR				