

BÖLÜM 19

TURİZM İŞLETMELERİNDE KURUMSALLAŞMA¹

Mustafa İŞKİN²
Berrin FİLİZÖZ³

GİRİŞ

Kurumsallaşma kavramı günümüzde, işletmeler için önemli bir yere sahiptir. Çünkü işletmelerin kişilerden bağımsız olarak ayakta kalabilmeleri ve varlıklarını sürdürebilmeleri kurumsallaşma sayesinde gerçekleşmektedir. İşletmeler sahiplerinden bağımsız bir şekilde işleyişlerini yürütebilmek istiyorlarsa, kurumsallaşma adımlarını atmaları gerekmektedir. İşletme yapısının kurumsal bir hâl alması sayesinde, işletmede çalışanların işlerini nasıl yapacaklarını bilmeleri ve işletmede kabul görmüş kültüre uygun davranmaları sağlanabilir. Ancak burada önemli olan unsur işletmelerin doğru ve etkin bir şekilde kurumsallaşma faaliyetlerini yerine getirmeleridir.

Kurumsallaşma turizm işletmeleri açısından da önemli bir yere sahiptir. Çünkü turizm işletmelerinde yaşanan en büyük sorunlardan biri hizmetin standartlaştırılmamasıdır. Hizmet standartlaştırılmadığı için turizm işletmelerine gelen müşterilerden bu konu ile ilgili şikâyetler alınabilmektedir. Şöyle ki aynı yıl içerisinde aynı turizm işletmesinden, hizmet satın alan bir müşteri, yaşamış olduğu iki deneyimin birbiri ile örtüşmediği yönünde şikâyette bulunabilmektedir. İlk hizmet satın alma deneyiminden memnun olup ikinci hizmet satın alma deneyiminden şikâyetçi olan birçok müşteri yorumunu görmek mümkündür. Aslında bu önemli bir sorundur. Çünkü turizm işletmelerinde örgüt kültürü ve çalışanlar tarafından benimsenmiş ortak iş yapış şekilleri oluşturulamamaktadır. Bunun altında yatan birçok neden olabilmektedir. Bu nedenler arasında en önemli olanı çalışan devir hızının yüksek olması nedeniyle, turizm işletmelerinde örgüt kültürünün ve işletmede çalışanlarca benimsenmiş davranış kalıplarının oluşturulamaması gösterilebilir.

¹ Bu kitap bölümü, Mustafa İŞKİN'in "Kurumsallaşma düzeyinin rekabet üstünlüğü ve markalaşma üzerine etkisi: Sivas sanayi işletmeleri üzerine bir araştırma" başlıklı doktora tezinden üretilmiştir.

² Dr. Öğr. Üyesi Mustafa İŞKİN, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları AD., mustafaiskin@cumhuriyet.edu.tr

³ Prof. Dr., Berrin FİLİZÖZ, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, İşletme Bölümü Yönetim ve Organizasyon AD., bfilizoz@cumhuriyet.edu.tr

KAYNAKLAR

- Ak, B. G. (2010). Aile işletmelerinde kurumsallaşmanın işletme başarısına olan etkileri: Aydın ilinde faaliyet gösteren aile işletmeleri örneği, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Aydın.
- Aktan, C. (1999). Meslek ahlakı ve sosyal sorumluluk, İstanbul: Arı Düşünce ve Toplumsal Gelişim Derneği.
- Apaydın, F. (2008) Kurumsallaşmanın küçük ve orta ölçekli işletmelerin performansına etkileri, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(7), 121-145.
- Aydemir, B., Seymen, O. A. & Taşçı, A. D. A. (2004). Aile işletmelerinde kurumsallaşma süreci ve sektörel bir uygulama. I. Aile İşletmeleri Kongresi Kitabı, İstanbul: Kültür Üniversitesi Yayınları.
- Aydınlık A. & Ali K. (2006). Tekstil (iplik) sektöründeki bir aile işletmesinin kurumsallaşma düzeyini belirlemeye yönelik bir uygulama. 2. Aile İşletmeleri Sempozyumu Kitabı, İstanbul: Kültür Üniversitesi Yayınları.
- Baraz, B. (2006), Aile İşletmelerinde kurumsallaşma ölçütleri. İstanbul Kültür Üniversitesi 2. Aile İşletmeleri Sempozyumu Kitabı, İstanbul: Kültür Üniversitesi Yayınları.
- Barley, S. R. & Tolbert, P. S. (1997). Institutionalization and structuration: studying the links between action and institution, *Organization Studies*, 18, 93-117.
- Çelik, M., Ayas N., Koç İ. & Öztürk, F. (2006). Aile şirketlerinde kurumsallaşma süreçleri ve Çanak-kale ilinde kurumsallaşan aile şirketlerinin değerlendirilmesi. 2. Aile İşletmeleri Kongre Kitabı, İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi Yayını.
- Dacin, T. (1997). Isomorphism in context: the power and prescription of institutional norms. *The Academy of Management Journal*, 40(1), 46-81.
- Daft, R.(2015). Örgüt kuramlarını ve tasarımını anlamak, Çev: H. Cenk Sözen, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Dessler, G. (1999). How to earn your employees' commitment. *The Academy of Management Executive*, 13(2), 58-67.
- Diren, H.(2014). Kamu hastaneleri birliği ve hastanelerinde kurumsallaşmanın incelenmesi, Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Eisenstadt, S. (1964). Institutionalization and change. *American Sociological Review*, 29 (2), 235-24.
- Grandien, C. & Catrin J. (2012). Institutionalization of communication management: a theoretical framework, *Corporate Communications: An International Journal*, 17 (2), 209-227.
- Güleş, H. & Derya Ö. (2010). Kaynak temelli teori bağlamında üretim ve pazarlama stratejilerinin işletme performansı üzerine etkisinin incelenmesi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (19), 477-490.
- Gür, A. (2011), Profesyonel yöneticilerin aile şirketlerinin kurumsallaşmasına etkisi: bir uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Huntington, S. (1965). Siyasal Gelişme ve Siyasal Bozulma. (Ç. E. Özbudun,) Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 65.
- Jepperson Ronald. (1991). İnstitution, institutional effects and institutionalism. The new institutionalism in organizational analysis (143-165).
- Kahveci, T. C. (2007). İmalat işletmelerinde kurumsallaşma ve kurumsal modelleme. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Karpuzoğlu, E. (1999). Aile şirketlerinin kurumsallaşma düzeyini belirlemeye yönelik bir araştırma, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi. İstanbul.
- Karpuzoğlu, E. (2001). Aile şirketlerinde stratejik planlama ve aile şirketlerine özgü planlar. *Öneri Dergisi*, 4 (15), 115-124.
- Kıran, C. (2007). Aile şirketlerinde kurumsallaşma sendromu ve İstanbul İOSB'deki aile şirketleri üzerine bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Kıracı, M. ve Alkara, İ. (2009). Aile işletmelerinde kurumsallaşmaya verilen önem ve turizm sektöründeki konaklama işletmeleri üzerine bir araştırma: alanya-eskişehir örneği, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2013, 1(3).
- Koçel, T. (2011). İşletme yöneticiliği, İstanbul: Arıkan Yayın Dağıtım.
- Kök, S. B. & Betül Ö. (2012). Örgüt kültürünün oluşumunda etkili olan faktörler ve örgütsel bağlılık ilişkisi: bankacılık sektöründe bir araştırma, *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 7(2).
- Meyer, J. W. ve Rowan, B. (1977). Institutional organizations: formal structure as myth and ceremony. *American Journal of Sociology*, 83(2), 340-363.
- Nişancı, Z. N. Oğrak, A., Kaya, A., Özçelik S. & Düzgün, H. A. (2015). Kurumsallaşma, kurumsal kuram ve kurumsal yönetim: kavramlar arası farklılıklar ve biçimselleşme. Turgut Özal Uluslararası Ekonomi ve Siyaset Kongresi – III, 11-13 Haziran, Malatya.
- Özen, Ş. (2007). Yeni kurumsal kuram: örgütleri çözümlemede yeni ufuklar ve yeni sorunlar. A. S. Sargut ve Ş.Özen (Der) Örgüt Kuramları (237-331). Ankara: İmge Yayınevi.
- Öztürk, İ., Nihat A., Hüseyin Ç., & İlhami F. (2011). Büyük dönüşüm. Türkiye Ekonomi Araştırmaları, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Sağlam, N. (2006). Aile işletmelerinde sorunlar ve çözüm önerileri. 2. Aile İşletmeleri Kongre Bildiri Kitabı, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları, Yayın No: 53, İstanbul.
- Sağsan, M. (2008). Bilişim sektöründeki firmaların örgütsel tasarımı yaklaşımı çerçevesinde yenilik yapma eğilimleri, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Ankara.
- Scott, W. R. (2004). Institutional theory: contributing to a theoretical research program, In: great minds in management: the process of theory development, Ken G. S. ve Michael A. H (Ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Scott, W. Richard. (1987). The Adolescence of Institutional Theory. *Administrative Science Quarterly*, 32(4),493-511.
- Selznick, P. (1948). Foundations of the theory of organization. *American Sociological Review*, 13(1), 25-35.
- Selznick, P. (1984). Leadership in administration: a sociological interpretation. University of California Press, Usa.
- Selznick, P. (1996). Institutionalism “Old” and “New”, *Administrative Science Quarterly*, 41(2), 270-277.
- Şahin, A. (2010). Örgüt kültürü-yönetim ilişkisi ve yönetsel etkinlik, *Maliye Dergisi*, 159, 21-35.
- Tavşancı, S. (2009) Firmalardaki kurumsallaşma düzeyinin rekabet gücüne etkisi üzerine bir araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Yazıcıoğlu, İ. & Koç H. (2009). Aile işletmelerinin kurumsallaşma düzeylerinin belirlenmesine yönelik karşılaştırmalı bir araştırma, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21.