

**KONAKLAMA SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARININ HİZMET VERME YATKINLIĞININ  
ÖLÇÜLMESİ: BROWN, MOWEN VE DONAVAN (2002) ÖLÇEĞİNİN TÜRKÇE  
GEÇERLEMESİ\***

**MEASURING SERVICE ORIENTATION OF HOSPITALITY SECTOR WORKERS:  
BROWN, MOWEN AND DONAVAN(2002) SCALE'S TURKISH VALIDATION**

**Oya SEYMEN**

Balıkesir Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, seymenoy@yahoo.com

**Mehmet ÇOBAN**

Balıkesir Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, mehmetnaboc@gmail.com

**Anahtar Kelimeler:** *Hizmet verme yatkınlığı, Konaklama sektörü, Ölçek geçerleme*  
**Keywords:** *Service orientation, Hospitality sector, Scale validation*

**Giriş ve Çalışmanın Amacı**

Bu çalışmanın amacı, konaklama sektörü çalışanlarının hizmet verme yatkınlıklarının ölçülmesinde, Brown, Mowenve Donavan (2002) tarafından geliştirilen Hizmet Verme Yatkınlığı Ölçeğinin Türkçe geçerleme çalışmasının yapılmasıdır. Hizmet sunumundan zevk alma ve gereksinimleri karşılama alt faktörlerinden oluşan ölçek SPSS 20 ve LISREL 8.80 ile çeşitli analizlere tabi tutulmuştur. Analizler sonucunda 12 maddelik orijinal ölçeğe alternatif olarak uyum ölçütleri daha uyumlu olan ve 6 maddeden oluşan Hizmet Verme Yatkınlığı ölçeğinin kullanılması önerilmektedir. Böylelikle ölçeğin Türkçe olarak daha anlamlı olabilecek maddelerle geliştirileceği düşünülmektedir.

**Kavramsal Çerçeve**

Hizmet Verme Yatkınlığı kavramı, yazında örgütsel ve bireysel düzeyde incelenmektedir (Jayawardhena & Farrell, 2011). Örgütsel hizmet verme yatkınlığı, örgüt kültürü ve ikliminin bir parçası olarak ele alınmakta ve mükemmel hizmet oluşturmaya ve sunmaya yönelik hizmet verme davranışlarını destekleyen, ödüllendiren örgüt politikalarının örgüt çapında benimsenmesi olarak tanımlanmaktadır (Lytle, Hom, & Mokwa, 1998); (Kuşluvan & Eren, 2011). Örgütsel hizmet verme yatkınlığı, müşteri ve rakiplere odaklanan bir örgüt kültürü ihtiyacını vurgular. Ayrıca çalışanlara işleri ile ilgili pozitif güdüleme sağlayan ve bu doğrultudaki davranışları harekete geçiren bir yaklaşımdır. Bu nedenle, hizmet vermeye yatkın bir ortam oluşturmak, işletmelerin verimli hale gelmesi açısından hayati öneme sahip olmaktadır (Jung & Yoon, 2013).

---

\* Bu çalışma Balıkesir Üniversitesi İİBF bünyesinde "İşgörenlerde hizmet verme yatkınlığının duygusal emek üzerindeki etkisinde duygusal zekanın rolü" isimli doktora tezi kapsamında yapılan ön çalışmadan elde edilen verilerle hazırlanmıştır.

Bireysel hizmet verme yatkınlığı ise, çalışanların hizmet işine uyumlu olmasından hareketle, bir kişilik özelliği olarak değerlendirilmektedir (Kuşlivan & Eren, 2011). Bireysel hizmet verme yatkınlığı, çalışanların, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine odaklanmasını ifade etmektedir. Donovan (1999), hizmet verme yatkınlığını, çalışanların kişilik özellikleri ile hizmet ortamı arasındaki etkileşim olarak tanımlamıştır. Hizmet sektörünün kendine has emek yoğun ve ayrılmazlık özelliklerinden dolayı, çalışanların hizmet verme yatkınlıkları, hizmet sektöründe ayrı bir öneme sahiptir (Lee & Ok, 2015).

Çalışanların hizmet vermeye yatkın olması, daha fazla hizmet ve müşteri uyumlu davranışları göstermelerine yol açar. Bu da yüksek hizmet kalitesinin elde edilmesi ile sonuçlanır (Walsh, Chang, & Tse, 2015, s. 371); (Bettencourt, Gwinner, & Meuter, 2001); (Gwinner, Bitner, Brown, & Kumar, 2005). Hizmet kalitesinin işletmelerin kazançlarına ve olumlu yönde finansal sonuçlara önemli bir katkısı bulunmaktadır (Lee, Park, & Yoo, 2007, s. 60). Hatta işletmelerin rekabet gücünü artırmada hizmet kalitesi stratejik bir önem taşımaktadır (Chan, Ng, & Casimir, 2010, s. 533). Konaklama sektörü çalışanları ile ilgili yapılan araştırmalarda, hizmet verme yatkınlığı yüksek çalışanların iş tatminlerinin yüksek olduğu bulunmuştur (Walsh, Chang, & Tse, 2015); (Donovan, Brown, & Mowen, 2004). Ayrıca müşterilerin isteklerine öncelik veren ve yardım etmeye çalışan -hizmet verme yatkınlığı yüksek- çalışanlar, tekrar satın alma kararını etkileyen önemli bir unsur olarak kabul edilmektedir (Lee & Ok, 2015, s. 438); (Brown, Mowen, & Donovan, 2002).

İlgili yazın incelendiğinde, önemi gün geçtikçe artan bireysel düzeyde hizmet verme yatkınlığı kavramının ölçümüne yönelik sınırlı sayıda çalışma bulunduğu görülmüştür. Bu çalışmada, Brown vd.(2002) tarafından geliştirilen ölçeğin, aynı boyutlardakidaha az madde sayısı ile- Türkçe tercümesinin geçerlemesinin yapılması, asıl amaç olarak belirlenmiştir. Belli bir ortamda geliştirilen, güvenlik ve geçerlikleri kabul edilen ölçeklerin, farklı kültürlerdeki örneklerle geçleme ve güvenilirliklerinin sınanmasında yazınsal yarar vardır (Schaffer ve Riorda'dan (2003) aktaran Wasti ve Erdil 2007: 42). Bu çalışmayla, Türk yönetim yazınında hizmet verme yatkınlığını konu alan gelecekteki araştırmalara kaynak sağlanacağı umulmaktadır. Öte yandan, son yıllarda yapılan çalışmalar incelendiğinde; sözü edilen her bir boyutun üç veya dört madde ile ölçüldüğü ölçeklerin yaygın olarak kullanıldığı görülmektedir (Wang, Wang, & Hou, 2016);(Pandey & Singh, 2016); (Mroz & Kaleta, 2016); (Lee & Ok, 2015). Böylelikle yanıtlama süresi daha kısa olmasından dolayı kullanım kolaylığı sağlaması ve daha doğru sonuçların elde edilmesi hedeflenmektedir.

## **Tasarım ve Yöntem**

Bireysel düzeyde hizmet verme yatkınlığının ölçülmesinde Brown vd. (2002) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Kullanım öncesinde Tom J.Brown ile mail ile iletişime geçilerek kullanım izni alınmıştır. Ölçek, ilk olarak üç ayrı İngilizce dil uzmanı tarafından ayrı ayrı Türkçeye çevrilmiştir. Sonrasında madde madde en uygun çeviri belirlenerek tek bir ölçek haline getirilmiştir. Tek bir ölçek haline getirilen bu ölçek başka bir dil uzmanı tarafından İngilizceye çevrilmiş ve orijinal ölçek ile uyumlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Son aşamada ölçek, alanında akademik açıdan uzman ve İngilizce seviyesi üst seviyede olan iki kişinin görüşüne sunulmuştur. Bu değerlendirmelerin de olumlu olması sonrasında, son halinin kullanılmasına karar verilmiş ve bu çalışma kapsamında kullanılmıştır.

Araştırmada bireysel hizmet verme yatkınlığı ile ilgili olarak Brown vd.(2002)tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Araştırmacılar, hizmet verme yatkınlığını kişilik hiyerarşisi modelinde yüzeyde kişilik özelliği olarak ele alınmıştır. Bu kapsamda ölçek, Hizmet

Etmekten Zevk Alma (Enjoyment) ve Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama (Needs) boyutlarından oluşmaktadır. Hizmet Etmekten Zevk Alma boyutu, bankacılık ve konaklama sektörü alanında uzman kişiler ile değerlendirmeler sonucunda belirlenmiştir. Bu boyut altı maddeden oluşmaktadır. Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama boyutu ölçeği, Saxe ve Weitz (1982) tarafından geliştirilen Likert tipi ölçekte yer alan 12 adet maddeden faktör yükü en yüksek altı maddenin seçilmesi ile oluşturulmuştur.

## Bulgular ve Tartışma

Ölçeğin orijinal maddeleri ile yapılan güvenilirlik testinde, ölçeğin tamamının cronbachalpha değeri 0.90, *Hizmet Etmekten Zevk Alma* boyutu için cronbachalpha değeri 0.86, *Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama* boyutu için cronbachalpha değeri 0.79 olarak elde edilmiştir. Güvenilirlik değeri bir ölçme aracının tekrarlanan ölçümlerde aynı sonucu verme derecesinin göstergesidir. Ölçeğin kabul edilebilir güvenilirlik derecesinin 0.70'in üzerinde olması gerekmektedir (Coşkun , Altunışık, Bayraktaroğlu, & Yıldırım, 2015). Bu sonuçlara göre ölçeğin güvenilirliğinin yeterli olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Ölçeğin geçerliliğinin değerlendirilmesi amacıyla LISREL 8.80 programı vasıtasıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen uyum ölçütleri Tablo 1'de sunulmuştur.

**Tablo 2. Orijinal Ölçek İçin Uyum Ölçütleri(12 Madde)**

| Uyum Ölçüleri      | Mükemmel Uyum* | İyi Uyum* | Kabul Edilebilir Uyum* | Model |
|--------------------|----------------|-----------|------------------------|-------|
| RMSEA              | ≤ 0.05         | ≤ 0.08    | ≤ 0.10                 | 0,079 |
| GFI                | ≥ 0.95         | ≥ 0.90    |                        | 0,90  |
| X <sup>2</sup> /df | ≤ 2            | ≤ 3       | ≤ 5                    | 1,953 |
| CFI                | ≥ 0.95         | ≥ 0.90    |                        | 0,98  |

\* (Çokluk, Şekercioğlu, & Büyüköztürk , 2016, s. 271,272)

Önerilen ölçeğin güvenilirlik testinde ölçeğin tamamının cronbachalpha değeri 0.87, *Hizmet Etmekten Zevk Alma* boyutunun cronbachalpha değeri 0.84, *Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama* boyutunun cronbachalpha değeri 0.76 olarak elde edilmiştir.

Önerilen ölçeğin geçerliliğinin değerlendirilmesi amacıyla, LISREL 8.80 programı vasıtasıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen uyum ölçütleri Tablo 2'de sunulmuştur.

Bireysel düzeyde Hizmet Verme Yatkınlığını ölçmeyi amaçlayan ve altı maddeden oluşan araç, iki kuramsal boyut temel alınarak geliştirilmiştir. İki faktör için yapılan analizde tüm maddelerin kabul edilebilir değerin üstünde mükemmel değere yakın bir değer aldığı görülmektedir.

**Tablo 2. Önerilen Ölçek İçin Uyum Ölçütleri (6 Madde)**

| <b>Uyum Ölçüleri</b> | <b>Mükemmel Uyum*</b> | <b>İyi Uyum*</b> | <b>Kabul Edilebilir Uyum*</b> | <b>Model</b> |
|----------------------|-----------------------|------------------|-------------------------------|--------------|
| RMSEA                | $\leq 0.05$           | $\leq 0.08$      | $\leq 0.10$                   | <b>0,000</b> |
| GFI                  | $\geq 0.95$           | $\geq 0.90$      |                               | <b>0,98</b>  |
| $X^2/df$             | $\leq 2$              | $\leq 3$         | $\leq 5$                      | <b>0,942</b> |
| CFI                  | $\geq 0.95$           | $\geq 0.90$      |                               | <b>1,00</b>  |

\* (Çokluk, Şekercioğlu, & Büyüköztürk , 2016, s. 271,272)

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, her bir boyutun üç maddeden oluştuğu bir ölçeği kullanmanın daha uygun olacağı sonucuna ulaşılmaktadır.

### **Sonuç ve Öneriler**

Her iki ölçeğin uyum ölçütlerini incelediğimizde Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucunda altı maddeli ölçeğin daha mükemmel bir uyum gösterdiği görülmüştür. Geçerlilik ve açıklanan varyans değerlerinin de çok fazla bir farklılık olmadığı; hemen hemen aynı sonuçları verdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu değerlendirmeler doğrultusunda, Hizmet Verme Yatkınlığı Ölçek Kısa formunun gelecek araştırmalarda kullanılarak Türkçe yazına katkı sağlayabileceği değerlendirilmektedir.

İleride yapılacak benzer türdeki çalışmalarda, bu ölçeğin farklı sektörlerde kullanılması ve daha geniş bir örneklem kitlesinde sınanması da ayrıca önerilmektedir. Dar bir çerçevede –salt konaklama işletmelerinde ve sınırlı sayıda çalışana yönelik-yapılan ölçümlerin güvenilirlik ve geçerliliğinin sınanması, araştırmanın kısıtı, olarak kabul edilmelidir. Diğer bir konu, ilgili alandaki diğer ölçeklerin de sektörel analizlerinin ve geçerleme çalışmalarının yapılmasında yarar görülmesidir.