



KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL GÜVENİ İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

EXAMINING THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL TRUST AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN HOSPITALITY BUSINESS

Hüseyin ÇİÇEK¹, Nazife ŞAHİN MACİT²

ÖZ

Bu çalışmada konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güvenleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bunun yanı sıra konaklama işletmeleri çalışanlarının demografik özelliklerine göre iş tatmin düzeylerinin ve örgütsel güven düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla analizler yapılmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda da Isparta ilinde faaliyet gösteren 9 konaklama işletmesinden 5'ine ulaşılmıştır. Buralardaki çalışanlardan anket formu aracılığı ile veriler toplanmış ve toplamda 73 anket formu değerlendirilmeye alınmıştır. Anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde örgütsel güven ile ilgili ifadeler, ikinci bölümde iş tatmini ile ilgili ifadeler, üçüncü bölümde ise demografik özelliklere ilişkin ifadeler yer almıştır. Anketlerin hepsi çalışanlar tarafından doldurulmuştur. Anket sonucunda elde edilen veriler kullanılarak frekans analizi, Kruskal-Wallis testi ve Korelasyon analizleri yapılmıştır. Analizler sonucunda çalışanların örgütsel güvenleri ile iş tatminleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca çalışanların demografik özellikleri ile iş tatmini ve örgütsel güven düzeyleri (cinsiyet değişkeni hariç) arasında farklılık olmadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Konaklama İşletmeleri, Örgütsel Güven, İş Tatmini.

ABSTRACT

The aim of this study is identifying the relationship between level of job satisfaction and organizational trust of employees in the hospitality business. In addition, analyzes were carried out in order to determine whether the job satisfaction level of employees and the organizational trust level of employees differs according to their demographic characteristics. In line with these objectives was achieved in 5 of the 9 accommodation businesses in Isparta. Data were collected through questionnaires from employees who are working around here and a total of 73 questionnaires were evaluated. The questionnaire consists of 3 parts. Statements regarding the organizational trust in the first part, expressed about the job satisfaction on the second section and the third section was included statements regarding the demographics. Questionnaires were completed by all employees.

¹ Yrd. Doç. Dr., Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, hcicek@mehmetakif.edu.tr

² Doktora Öğrencisi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, nazfe.sahin@gmail.com

Using data obtained from the survey, frequency analysis, Kruskal-Wallis test and correlation analysis were performed. As a result of analysis it was determined that there was a significant and positive relationship between job satisfaction and organizational trust of workers. It is stated that there is no difference between levels of job satisfaction and organizational trust (except for gender) according to demographic characteristics of employees.

Keywords: *Hospitality Business, Organizational Trust, Job Satisfaction.*

1.GİRİŞ

İş tatmini ve güven konuları, Enron skandalı sonrasında büyük bir stratejik önem almıştır. Global ekonomi, iş yeri farklılığı, iş gücünün azalması, sanal organizasyonlar, ilerlemiş bilgi teknolojileri, bağımsız karar verme sebebiyle geçmişte yönetilen organizasyonlardan daha farklı organizasyonlara gerek duyulmuştur. Güvenin, tüm çalışanların iş tatmini ve algılanmış örgütsel etkilerle alakası olduğu yapılan çalışmalarda ortaya çıkmıştır. Enron skandalı sonrasında şirketlerdeki güven azalmıştır. Güven, bireysel ve örgütsel öğrenmeyi kolaylaştırmasına rağmen örgütler güveni fazla önemsememişlerdir (Callaway, 2007:1).

Güven, insan yetenekleri, iş tatmini ve uzun dönem sürdürülebilirlik, örgütsel üyelerin iyi olması, rekabette örgütsel rekabet avantajını ve örgütsel etkileşimi arttırmak için önemli bir bileşendir. Güvenin, kişiler arası ilişkileri önemli bir şekilde etkileyen, yöneticiler ve işçiler arasında bağlılığı sağlayan bir unsur olduğu yapılan araştırmalarda ortaya çıkmıştır. Örgütler güven konusu dışında iş tatmini konusuyla da ilgilenmişlerdir. İş tatmini, örgüt üyelerinin duygusal ve psikolojik açıdan sağlıklarının göstergileri olarak tanımlanmıştır. Bir başka araştırmada, iş tatmininin ödeme ve performans seviyesi, işçi faydaları, eğitim, askerlik, müşteri odaklı, otonomi, gelişim tatmini, ortaklıklarla tatmin, yönetici tatmini ve müşteri tatmini unsurlarından etkilendiği bulunmuştur. Organizasyonlar çalışanlarının değerini yönetim, örgütsel üyeler ve işçiler arasında karşılıklı güven kültürünün oluşmasıyla anlarlar. Bu organizasyonlar yüksek performanslı örgütler olarak bilinir. Organizasyonlar içerisindeki güven; örgütsel etkililiği, yeniliği ve karı doğrudan etkilemesine rağmen; kamu ve özel kuruluşlarda güven son on yıldır ciddi bir şekilde azalmaktadır (Callaway, 2007:2). İş tatmini, çalışanların iş ortamlarına ya da mesleklerine karşı sergilemiş oldukları negatif veya pozitif tutum ve davranışlarıdır (Tanner, 2007:9).

Güven; organizasyonların içinde ve ötesinde özellikle giderek karmaşık, küresel, hızlı tempolu iş ortamında toplumsal düzen için bir temeldir ve onların üyeleri için fayda sağlar. Güven, çalışanı organizasyona bağlayan psikolojik sözleşme gelişimi yaratmada ve iş yerinde çalışanların tutum ve davranışlarını açıklamada olağanüstü bir rol oynar. Güven, riskin ve belirsizliğin bulunduğu global pazarlarda organizasyonların rekabet etmesi için önemlidir. Çünkü bu tür belirsizlikte olan pazarlarda ortakların kültürleri, değerleri ve amaçları çok farklı olabilir. Örgütsel güvenin yüksek seviyede olması; dava ücretlerini, işlem fiyatlarını ciddi bir şekilde azaltabilir. Ayrıca yüksek güven kültürleri idari yönetimle alakalı harcamaları, gereksiz bürokratik kontrolü de azaltır (Callaway, 2007:3). Bu çalışma, konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güvenleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi ve çalışanların demografik özelliklerine göre örgütsel güven düzeyleri ve iş tatmin düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu doğrultuda çalışmanın temel kavramları olan örgütsel güven, iş tatmini ve örgütsel güven ile iş tatmini arasındaki ilişki üzerinde durulacaktır.

2. ÖRGÜTSEL GÜVEN KAVRAMI

Güven neredeyse herkes tarafından anlaşıldığı düşünülen fakat açıklanması veya tanımlanması zor görülen kavramlardan biridir (Demircan ve Ceylan, 2003:140). Güven, bireyler arası ilişkilerin inşa edilmesinde ve sürdürülmesinde önemli bir faktördür. Sağlıklı toplum ve bu toplumu oluşturan insanlar arasında sağlıklı ilişkilerin kurulmasında ve ilişkilerin sürekliliğinin sağlanmasında güven ve iş birliğinin önemli bir yer tuttuğu pek çok araştırmacı tarafından kabul edilmiştir. Ancak uzmanlık alanları farklı olan kişiler tarafından güven, birbirinden değişik bakış açıları ile tanımlanmıştır. Örneğin; psikologlar için güven, güvenen kişi ve güvenilen kişinin tavırları ve özellikleri, sosyologlar için insanlar arasındaki toplumsal içerilmişlik, ekonomistler için ise hesaba dayalı veya kurumsal odaklı olarak tanımlanmıştır. Bir tarafın karşı taraftan kişisel olarak yarar göreceğine veya zarara uğramayacağına yönelik olumlu beklenti içinde olma özelliği de güven olarak ifade edilmiştir (Sayın ve İşcan, 2010:201). Hem birey hem de örgüt düzeyinde güven söz konusudur. Fakat kişiye güven ve örgüte güven birbirlerinden farklı kavramlardır. Kişiye güven, kişiler arası farklılıklara dayalı olup ve kişiye özel iken; örgütsel güven ise kişilerden çok kurumlara odaklı olup, örgütün kimliğine veya kişiliğine olan güveni temsil eder ve bu küçük örgütler için örgüt sahibinin kişiliğinden, merkezileşmiş yapıdan veya örgüt kültüründen kaynağını alır. Kişinin güven düzeyi, liderine ve örgütüne göre farklılık taşır. Lidere ve örgüte güven farklı ama birbiriyle ilişkili kavramlar olarak kabul edilmiştir (Demircan ve Ceylan, 2003:142).

Örgütsel açıdan güven, örgütün dürüstlüğüne, adaletli oluşuna ve doğruluğuna duyulan inançtır. Güven; doğruluk, yeterlilik, tutarlılık, sadakat ve açıklık gibi temel unsurlardan oluşmaktadır. Bununla birlikte güven kişilerin kararlarında ve örgütsel olaylar üzerinde olumlu bir beklenti yaratmaktadır (Özdaşlı ve Yücel; 2010:69). Örgütsel güven, örgüt içindeki bütün çalışanlarının iş memnuniyeti ve algılanan örgüt etkinliğine bağlı durumda olmasının yanında, amaç oluşturma, liderlik, takım ruhu oluşturma, işbirlikçi davranış geliştirme, performans değerlendirme, örgütsel bağlılık ve çalışan memnuniyetine katkıda bulunma gibi örgütsel faaliyetler ve süreçlerde önemli rol oynamaktadır (Huff ve Kelley, 2003:82).

Güven önemli bir kültürel değer olması nedeniyle örgütsel yapıları da etkilemektedir. Örgütün tüm çalışanları arasında güvenin olması örgüt yapısını olumlu yönde etkiler. Bu bakımdan örgütlerde örgütsel güven kavramı büyük önem taşır. Örgütsel güven yaratan örgütlerin, örgüt yapılarının daha uyumlu, stratejik ittifakının daha güçlü, takımları oluşturmada daha etkin olduğu ve daha etkin kriz yönetimi gerçekleştirdikleri sonucu ortadadır. Yüksek güvene sahip örgütlerin, düşük güvene sahip örgütlere göre daha başarılı olduğu ve yenilikçi örgütler olduğu belirlenmiştir (İşcan ve Sayın, 2010:202). Örgütsel güven başarılı bir organizasyonun önemli bir elementi olarak, örgütsel roller, ilişkiler, beklentiler ve karşılıklı bağımlılıklara göre kurumdaki bireylerin davranışlarına ve niyetlerine olan pozitif beklenti ve inançlar olarak tanımlanmaktadır (Top, 2012:261). Neves ve Caetano'ya göre (2006) örgütsel güven, örgüt içi adaletin sağlanması, üst yönetim çalışanlara desteği, çalışanların istek ve ihtiyaçlarının karşılanması, örgüt içi sosyal ilişkilerin arzu edilen düzeye çıkarılması ve çalışanlar arası işbirliğinin geliştirilmesi ile oluşan bir atmosferdir (Çubukçu ve Tarakçıoğlu, 2010:59). Doney, Cannon ve Mullen (1998:601) örgütsel güveni, örgüt içindeki birimlere güvenmek ve örgütün bir parçası olmayı gönüllü olarak istemek şeklinde ifade etmektedirler.

Örgütlerde güven ile ilgili yapılan araştırmalar; ast-üst arasında olduğu gibi kişiler arası güvenin gelişimine odaklı olup örgütsel güven konusuna da uygulanabilirliğini göstermiştir. Çalışanlar pek çok etkileşim ilişkisiyle karşılaşır, her birinden farklı biçimde faydalanır ve her ilişkiye farklı davranışlar ve tutumlarla karşılık verir.

Bazı araştırmacılar, işverene güven, yönetime güven konularına odaklanmış ve örgüt düzeyinde güveni incelemişlerdir. Yapılan çalışmalar sonucunda örgütsel güvenin oluşturulmasında farklı faktörlerin etkili olduğu ve örgütlerde güven ortamının yaratılmasıyla önemli sonuçlar elde edilmiştir. Örgütlerde güvenin nedenlerine ilişkin yapılan araştırmalarda ise; taraflar arasında güvenin; geçmiş ve gelecek arasında bir köprü görevini üstlenmesi, geleceği sezmesi ve gelecek kesinmiş gibi davranması gibi unsurlar ele alınmıştır. Yeteneğin örgütlerde temel ve önemli bir güven kaynağı olduğu, örgüt düzeyinde yeteneğin örgüt stratejisinin veya yönetim vizyonunun sağlamlığı olarak değerlendirilir. Farklı bilgi türleri güveni etkilediğinden, güven yaratmak için geniş bir bilgi alanına ihtiyaç vardır.

Örgütlerde güveni etkileyen faktörlerden bir tanesinin de iletişim olduğu yapılan araştırmalarda ortaya çıkmıştır. İletişim ele alındığında, güvenin iletişim kalitesiyle, iletişim miktarındaki artışla ve daha fazla iletişim tatminiyle ilişkili olduğu görülmektedir. Ayrıca örgütsel güven çalışanlarının tutumsal ve davranışsal özellikleri, işleri ve örgütleri ile karşılıklı olarak ilişkilidir. Grubun problem çözme ve karar verme yeteneğinin kalitesi verimlilik üzerinde etkilidir. Yüksek düzeylerde güvenin örgütsel bağlılık ve iş tatmini, örgüt misyonunun etkin iletimi ve işbirliğinin gelişmesi ile yakından ilişkili olduğu da ortaya koyulmuştur (Ceylan ve Demircan, 2003: 142-144).

3. İŞ TATMİNİ KAVRAMI

Tatmin terimi, istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doyunluğuna erme, doyum anlamlarını taşımaktadır. Tatmin olma duygusu ancak ilgili birey tarafından farkına varılır. Bireyin iç huzura ulaşmasında önemli rol oynar. İhtiyaçların tatmin edilmesi sonucu oluşan mutluluk durumu da tatmin olarak ifade edilir (Halsey, 1988:884). İş tatmini ise; kişinin işine karşı almış olduğu pozitif bir tutum ve çalışma yaşamı veya söz konusu kişi ile çalıştığı iş yeri koşulları arasındaki uyumun bir sonucu olarak ortaya çıkan bir memnuniyet duygusudur. Bireylerin gerçekleştirmek istedikleri hedefleri ile işletme hedeflerinin uyumu, bireylerin işten beledikleri ödüller ile elde ettikleri ödüllerin karşılaştırılması, iş tatmini ile yakından ilişkisi olan konulardır. Çalışma hayatının bir kalite ölçütü olarak da ifade edilmiştir (İşcan ve Sayın, 2010: 198).

Bir çalışmada iş tatmini, çalışanların iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan, hoş giden ve olumlu duygusal bir durum olarak tanımlanmıştır (Karakuş, 2008:48). İş tatmini genel olarak çalışanın işin niteliğini ve iş şartlarını, ücretini, çalışma arkadaşlarını ve yönetimi değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan olumlu duygudur. Bu duyguların olumsuz olması durumunda ise iş doyumsuzluğu ortaya çıkmaktadır. İş tatmininin; soyut bir kavram olması, işletme koşullarına göre değişmesi ve sürekli ölçülmesi gerekmektedir. Böylelikle işletme yöneticileri, çalışanların iş tatmin düzeylerinde bir olumsuzluk yaşandığında bu olumsuzluğu giderici önlemler alabilirler (Yeşilyurt ve Koçak, 2014:305).

İş tatmini, örgütsel iklimin bir parçası ve işçi yönetim ilişkilerinde önemli bir etkidir. Kişinin mesleğine karşı göstermiş olduğu tutumdur. İnsanlar zamanın çoğunu iş hayatında geçirirler. En önemli özelliği, zihinsel olmaktan çok duygusal bir kavram olmasıdır. Kişisel olması sebebiyle yöneticinin yapacağı önemli şey, iş görenlerine optimum seviyede bir tatmine ulaşmaları için yardımcı olmaktır. İş tatmini üzerinde yapılan araştırmalarda kavram; genel olarak örgütsel davranış geliştirme açısından ve verimlilik artışı sağlayan bir faktör olarak ele alınmıştır. Çalışanların yüksek iş tatminine sahip olmasının bireylerin özgüvenini, moralini, performans ve verimliliğini artırdığı, hastalıkları, stresi, gerginlikleri, endişeleri, şikayetleri, devamsızlıkları ve işten ayrılma miktarlarını azalttığı tespit edilmiştir (Akşit, 2010:36-44).

İş tatmini ile ilgili yapılan araştırmalar; işin niteliği, ücret, ödüller, yükselme olanağı, iş güvenliği, çalışma koşulları, iş arkadaşları, denetim, yönetim tarzı, işin doğası, sosyal haklar, iletişim, çalışanın kişiliği, cinsiyet, çalışma süresi, özel veya kamu kesiminde çalışma gibi pek çok faktörün iş tatminine etki ettiğini göstermektedir (Top, 2012:261). Düşük iş tatmininin çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere yol açtığı, personel devir hızını yükselttiği ve işten ayrılma eğilimini artırdığı saptanmıştır. Bir diğer çalışmada ise örgütsel bağlılık ve iş doyumunu arasındaki ilişkinin bazı noktalarda çelişkili ve tartışmalı olmakla birlikte, kurumsal ve olgusal kanıtlar genel olarak iş tatmininin örgütsel bağlılığın bir belirleyicisi olduğu sonucu saptanmıştır (Gider, 2010:85). İş hayatındaki tatminsizlik, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik işgörenlerin genel yaşamına etki etmesinin yanında; bireyin çevresini, ailesini ve arkadaşlık ilişkilerini de olumsuz etkileyerek, fiziksel ve ruhsal sağlığını bozabilmektedir (Çetinkanat, 2000:48).

4. ÖRGÜTSEL GÜVEN İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Sosyal mübadele ilişkisi çerçevesinde yöneticiler ve çalışanlar arasındaki ilişkinin oluşmasında temel unsurun güven olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Çalışanın iş tatmini, organizasyon içerisinde kurmuş olduğu ilişkilerinin güvenine bağlıdır. Çalışanların güvene sahip olması işten beklentilerine, işini yapmaktan dolayı duymuş olduğu tatmine, yeteneklerine ve becerilerine olumlu yönde etki etmektedir. Bireyin organizasyona, üstüne, yönetimine ve hatta iş arkadaşlarına güven duyması onun bir amaca ulaşmasını, işine ilgi duymasını, işine kopamayacak derecede bağlı olmasını ve yüksek morale sahip olmasını sağlamaktadır. İş tatmini de çalışanın işini ya da iş tecrübelerini değerlendirmesi neticesinde ulaşılmış olduğu olumlu duygulardır. Çalışan bu olumlu duygulara güven duygusu ile birlikte daha çabuk ulaşacaktır. Güven duygusunun varlığının çalışanların iş davranışlarını ve işe yönelik tutumlarını etkilediği yapılan araştırmalarca saptanmıştır (Sayın ve İşcan, 2010 203). Asunakutlu (2002:3), yüksek dereceli bir güven duygusunun, doğru orantılı olarak daha fazla iş tatminini sağlayacağını belirtmiştir.

Sosyal sistemin ve sosyal kazancın önemli elementlerinden biri olarak kabul edilen güven konusu hala çalışılmaktadır. Organizasyonların olmazsa olmazıdır. Organizasyonlarda işin sürekliliğinin sağlanması hem güven kavramının hem de öğrenmenin devamıyla olur. Özellikle yönetim ve işçi sınıfı arasındaki güvenin olması örgütsel başarı için önemlidir ve rekabet avantajı için vazgeçilmez bir bileşen olduğu gerçeği çoğu bilim adamlarınca kanıtlanmıştır.

Çalışanların güçlendirilmesini sağlamak için de güvene ihtiyaç duyulmuştur. Güvene ek olarak iş tatmini konusu da önemli örgütsel faktör olarak görülmüştür. İş tatmini konusu bugün organizasyonlarda en çok araştırılan fakat en az anlaşılan konulardan birisidir. Organizasyonların güven ilişkilerini geliştirmek için yeteneğe sahip olması onların rekabet etmesinde olanak sağlayacaktır. Ayrıca iş tatmininin artması, başarılı bir organizasyonu tanımlama kabiliyeti ve değişiklik yapma yeteneği gibi kavramların tümü güven algısıyla ilişkilendirilir. Bir organizasyonda bireysel ve örgütsel verimliliği artırmak için çalışanların karşılıklı saygı ve güven çerçevesinde çalıştığı ve kendilerini iyi hissettiği bir işyeri inşa etmek organizasyonun en büyük başarılarından biri olarak kabul edilir. Bu işyeri, organizasyonun nitelikli çalışanları çekmesinde ve elinde tutmasında katkı sağlayacaktır.

Güvenle iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı pek çok araştırmacının temel konusu olmuştur. Yapılan araştırmalar neticesinde anlamlı bir ilişkinin olduğu (Appelbaum ve diğerleri, 2004:16-17) ve güvenin

çalışma koşullarını iyileştirdiği, güven olmazsa çalışanın işinde verimli olamayacağı ve tatmin duygusunun olumsuz yönde etkileneceği açığa çıkmıştır.

İş tatmini konusunda Amerika’da özel sektörde yapılan bir araştırmada çalışanların meslekleriyle mutsuz olduğu ve iş tatminindeki azalmanın her yaşta ve her gelir düzeyindeki çalışanlar arasında olduğu bulunmuştur. 1995 yılında yapılan bir çalışmada ise Amerikalıların yarısının meslekleriyle doyumuna ulaştığını, neredeyse 69% nin ise işinden tatmin olmadığı saptanılmıştır (Callaway, 2007:6-9).

Bir diğer araştırmanın konusu ise iş tatmini, güven ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin konaklama işletmeleri açısından belirlenmesi olmuştur (Yazıcıoğlu, 2009). Eğitim ve araştırma hastanelerinde çalışan personelin örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyum düzeylerinin araştırılması da yapılan çalışmalardan bir tanesidir (Gider, 2010:81-105).

Güvenin, işletmelerde çalışanların iş davranışları ve bu davranışların performansa yansımadaki etkisi konusunda son zamanlarda bir çok tartışma yapılmıştır. Bu araştırmaların sonucunda güvenin bireyler, gruplar ve örgütlerde katılımcı hareketlere yol açtığı öne sürülmüştür (Doğan, 2002:45). Bir diğer araştırmada ise otel işletmelerinde iş tatmininin işten ayrılma düşüncesini etkileyen bir faktör olduğu da belirtilmiştir. İş görenin tatmini ile iş gören devri, geç kalma, devamsızlık, sabotaj gibi bireysel çalışma davranışları bir ilişkinin olduğu da araştırmalarca kanıtlanmıştır (Yazıcıoğlu, 2009:238).

5. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

5.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı Isparta ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışan personelin örgütsel güvenleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkinin tespit edilmesi ve çalışanların demografik özelliklerine göre iş örgütsel güven düzeyleri ve iş tatmin düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığının saptanılmasıdır.

5.2. Araştırma Hipotezi

H1: Konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güvenleri ile iş tatminleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H2: Konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güvenleri demografik özelliklerine göre farklılık gösterir.

H2.1: Konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güvenleri cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

H2.2: Konaklama işletmelerinde çalışan personellerin örgütsel güvenleri medeni durumlarına göre farklılık gösterir.

H2.3: Konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güvenleri yaşlarına göre farklılık gösterir

H2.4: Konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güvenleri öğrenim durumlarına göre farklılık gösterir.

H2.5: Konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güvenleri çalıştıkları bölümlere göre farklılık gösterir.

H2.6: Konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güvenleri mevcut işletmedeki çalışma sürelerine göre farklılık gösterir.

H3: Konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatminleri demografik özelliklerine göre farklılık gösterir.

H3.1: Konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatminleri cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

H3.2: Konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatminleri medeni durumlarına göre farklılık gösterir.

H3.3: Konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatminleri yaşlarına göre farklılık gösterir.

H3.4: Konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatminleri öğrenim durumlarına göre farklılık gösterir.

H3.5: Konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatminleri çalıştıkları bölümlere göre farklılık gösterir.

H3.6: Konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatminleri mevcut işletmedeki çalışma sürelerine göre farklılık gösterir.

5.3. Araştırmanın Yöntemi ve Sınırlılıkları

Araştırma Isparta ilinde gerçekleşmiştir. Isparta’da faaliyet gösteren 9 adet konaklama işletmesi çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırma belirtilen evrenden seçilen 5 konaklama işletmesinde görev yapan 185 çalışan üzerinde gerçekleştirilmiştir. Verilerin toplanmasında 44 ifadeden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Toplam 185 anket dağıtılmış, 79’u geri dönmüş 6’sı eksik çıktığından dolayı 73 tanesi değerlendirmeye alınmıştır.

Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde örgütsel güvene ilişkin sorulara, ikinci bölümünde iş tatmini ile alakalı ifadeler, üçüncü bölümünde ise demografik özellikleri belirlemeye yönelik ifadeler yer verilmiştir.

Ölçekte yer alan ifadeler çalışanların algılama düzeylerine göre, hiç katılmıyorum: 1, katılmıyorum: 2, kısmen katılıyorum: 3, katılıyorum: 4, tamamen katılıyorum: 5 olarak değerlendirilmiştir. Anket konaklama işletmesi yöneticilerine bırakılmıştır. Sonra dağıtılan anketler belli bir süre sonra toplanılmıştır. Örgüte duyulan güvenin düzeyinin belirlenmesi amacıyla (İslamoğlu vd., 2007) tarafından geliştirilen kuruma duyulan güven ölçeği, iş tatmin düzeylerinin belirlenmesi amacıyla Minnesota iş tatmin ölçeği kullanılmıştır.

5.4 Veri Analiz

Araştırma için toplanan anket verileri bir istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Alan araştırmasında toplanan verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığı çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılarak tespit edilmiştir. Sonuç olarak verilerin normal dağılmadığı ortaya çıkmıştır. Verileri normal dağılım olacak şekilde dönüştürülüp analiz yapılması yerine normal dağılmayan veriler için yapılan analizler dikkate alınmıştır. 73 anket, analiz kapsamına alınmıştır. Ayrıca çalışanların demografik özelliklerinin dağılımını belirlemek amacıyla frekans analizi, örgütsel güven ve iş tatmini sergileme düzeylerinde demografik özelliklere göre farklılaşma olup olmadığını saptamak için Kruskal-Wallis testi, örgütsel güven ile iş tatmini arasındaki ilişkinin yönünü ve gücünü belirlemek için korelasyon analizi uygulanmıştır.

5.4. Bulgular

Örnekleme oluşturan 73 çalışanın cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni durum, çalıştığı bölüm ve çalışma süresine göre dağılımları Tablo 1’ de verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	n	%	Medeni Durumu	n	%
Erkek	32	43,8	Bekar	23	31,5
Kadın	41	56,2	Evli	50	68,5
Yaşınız			Çalıştığı Bölüm		
18-22yaş	7	9,6	Müdür	5	6,8
23-27yaş	16	21,9	Servis	15	20,5
28-32yaş	13	17,8	Mutfak	8	11,0
33-37yaş	16	21,9	Resepsiyon	17	23,3
38-42yaş	14	19,2	Kat hizmetleri	27	37,0
43veya üzeri yaş	7	9,6	Satış	1	1,4
Öğrenim Durumu			Çalışma süresi		
İlköğretim	17	23,3	1 yıldan az	21	28,8
Lise	38	52,1	1-3yıl arası	22	30,1
Ön lisans	13	17,8	4-6yıllarası	14	19,2
Lisans	5	6,8	7-9yıllarası	8	11,0
			10 veya 10 yıldan fazla	2	11,0

Tablo 1’de verilen örneklem grubunun demografik özelliklerine göre dağılımı incelendiğinde; araştırmaya katılanlardan % 43,8’ i erkek % 52,2 ise kadın; % 68,5’i evli, % 31,5’i bekar yaş aralığına bakılacak olursa en fazla yüzdeler dilimi 23-27 yaş, 33-37 yaş ve 38-42 yaş aralıkları oluşturup, en az yüzdeler dilimi ise 43 veya üzeri yaş ve 18-22 yaş aralıkları kapsamaktadır. % 52,1’i lise mezunu, %30,1’nin çalışma süresi 1-3 yıl arası,% 28,8’i 1 yıldan az, % 37’si otellerin kat hizmetleri bölümünde , %23,3’ü ise resepsiyon departmanında ve % 20,5’i servis bölümünde çalışmaktadır.

Tablo 2: Örneklem Grubunun Örgütsel Güven ve İş Tatmini Ortalamaları

	n	Min	max	A.O.	S.S.
Örgütsel Güven	73	2,09	6,91	3,6843	,70714
İş Tatmini	73	2,00	4,67	3,2338	,51808

Araştırmaya katılan örneklem grubunun örgütsel güven ve iş tatminine ait genel ortalamalar Tablo 2’de verilmiştir. Hesaplanan aritmetik ortalamaların yorumu yapılırken aşağıdaki Tablo 3 göz önüne alınmıştır.

Tablo 3: Aritmetik Ortalama ve Aralıkları

Aritmetik Ortalama	Aralıklar
Çok Düşük	1,00-1,79
Düşük	1,80-2,59
Orta	2,60-3,39
Yüksek	3,40-4,19
Çok Yüksek	4,20-5,00

Örnekleme ilişkin genel ortalamalar incelendiğinde örgütsel güven (3,6843) ortalamasının yüksek, iş tatmini (3,2338) ortalamalarının ise orta düzeyde olduğunu söylenebilir. Başka bir deyişle araştırmaya dahil olan iş görenler örgütlerine yüksek düzeyde güven duymakta, örgütlerinden orta düzeyde tatmin olmaktadır.

Çalışanların örgütsel güvenleri ile iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişkinin var olup olmadığı basit korelasyon analizi ile test edilmiştir. Yapılan korelasyon analizinin sonucuna göre, çalışanların örgütsel güvenleri ile iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < 0,05$). Değişkenler arasında pozitif yönlü ve orta kuvvette ilişki vardır ($r = 0,383$) (Şahin ve Gürbüz, 2014:256). Bu nedenle konaklama işletmeleri çalışanlarının örgütsel güvenleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla oluşturulan H1 hipotezi kabul edilmiştir. Sayın ve İşcan’ın (2010) elektrik ürünleri alanında önde gelen bir Türk imalatçısı olan EAE grup şirketleri çalışanları üzerinde yapmış oldukları çalışmada örgütsel güven ile iş tatmini değişkenleri arasında çok güçlü ve pozitif yönde bir ilişkinin olduğu açığa çıkmıştır. Yani çalışanların örgütsel güven düzeylerindeki artış veya azalış iş tatmin düzeylerini de artırmakta veya azaltmaktadır. Konaklama işletmelerinde iş görenlerin örgütsel güven duyguları ile iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri üzerine yapılan bir alan araştırmasında da çalışanların örgütsel güven duyguları ile iş tatminleri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 4: Cinsiyet Değişkenine Göre Örgütsel Güven Düzeyleri İle İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki Farklar

	Cinsiyet	N	Ort.	t	df	P
İş görenlerin Örgütsel Güveni	Erkek	32	31,20	4,259	1	,039
	Kadın	41	41,52			
İş görenlerin İş Tatmini	Erkek	32	38,50	0,286	1	,593
	Kadın	41	35,83			

Örgütsel güven düzeyleri açısından bakıldığında kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir fark olduğu Tablo 4 ten görülmüş ($t=4,259$, $p<0,05$) ve **H2.1** hipotezi yeterli seviyede kanıtlanmış olur. İş görenlerin iş tatmini açısından bakıldığında ise $p>0,05$ olduğundan dolayı kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık görülmemiş olup, **H3.1** hipotezinin desteklenmediği ortaya çıkmıştır. Yazıcıoğlu'nun (2009:243) konaklama işletmeleri üzerine yapmış olduğu bir çalışmada, çalışanların cinsiyet değişkenlerine göre iş tatmin düzeyleri ile örgütsel güven düzeylerinin anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır.

Tablo 5: Medeni Durumlarına Göre Örgütsel Güven Düzeyleri İle İş Tatminleri Arasındaki Farklar

	Medeni Durum	N	Ort.	t	df	P
İş görenlerin Örgütsel Güveni	Bekar	23	39,35	,412	1	,521
	Evli	50	35,92			
İş görenlerin İş Tatmini	Bekar	23	37,91	,062	1	,803
	Evli	50	36,58			

Çalışanların örgütsel güven düzeyleri ve iş tatmin düzeyleri, bekar ve evli olup olmamalarına göre farklılık göstermemiştir ($t=,412$ ve $t=,062$, $p=,521>0,05$ ve $p=,803>0,05$). **H2.2** ve **H3.2** hipotezleri yeterli seviyede kanıtlanamamıştır. Koçak ve Yeşilyurt'un (2014) otel işletmelerine yönelik yapmış oldukları çalışmada, çalışanların medeni durumu özellikleri açısından iş tatmin düzeylerinin bir farklılık göstermediği yapılan analizler sonucunda bulunmuştur.

Tablo 6: Yaş Durumu Dağılımına Göre Örgütsel Güven ve İş Tatmininin Ortalama Farklılaşması

	Yaş	N	Ort.	t	df	P
Örgütsel güven	18-22 yaş	7	40,79	1,938	5	,858
	23-27yaş	16	36,72			
	28-32yaş	13	39,58			
	33-37yaş	16	32,19			
	38-42yaş	14	35,39			
	43 veya üzeri yaş	7	43,29			
İş Tatmini	18-22yaş	7	33,86	7,211	5	,205
	23-27yaş	16	34,00			
	24-32yaş	13	42,81			
	33-37yaş	16	28,59			
	38-42yaş	14	39,18			
	43 veya üzeri yaş	7	51,07			

Analiz sonuçlarına çalışanların örgütsel güven düzeyleri açısından bakıldığında yaş grupları arasında anlamlı bir farkın olmadığı ortaya çıkmıştır ($t=1,938$, $p>0,05$). Aynı değişkene göre iş görenlerin iş tatmini açısından bakıldığında da anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir ($t=7,211$, $p>0,05$). Dolayısıyla **H2.3** ve **H3.3** hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir. Banka çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada, demografik faktörler irdelendiğinde iş tatmini ölçeklerinin ortalamalarının çalışanların yaşları ile anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür (Güner vd., 2014:73).

Yaş grupları değişkeni açısından iş görenlerin örgütsel güven, iş tatmin düzeylerinin anlamlı bir şekilde farklılık gösterdiği bir başka araştırmada da söz konusu olmuştur. Bu araştırmada, 31-35 yaş grubunda yer alan iş görenler kurumlarına karşı yüksek düzeyde güvene sahiplerken, bunu 20-25 yaş grubundaki çalışanlar takip etmiştir. En düşük düzeyde güvene sahip yaş aralığı ise 41 ve üzeri yaş olmuştur. İş tatmini açısından farklılaşmada ise işinden en yüksek tatmin olan bireylerin yaş aralığı 31-35 iken tatminin en düşük olduğu aralık ise 26-30 yaş aralığıdır (Yazıcıoğlu, 2009).

Tablo 7: Öğrenim Durumuna Göre Örgütsel Güven Düzeyleri İle İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

	Öğrenim Durumu	N	Ort.	t	df	P
Örgütsel Güven	İlköğretim	17	34,35	,518	3	,915
	Lise	38	37,72			
	Ön Lisans	13	36,69			
	Lisans	5	41,30			
İş Tatmini	İlköğretim	17	34,50	5,163	3	,160
	Lise	38	38,07			
	Ön Lisans	13	30,31			
	Lisans	5	54,80			

Analiz sonucunda çalışanların örgütsel güven konusundaki algılarına öğrenim durumu değişkeni açısından bakıldığında katılımcılar arasında anlamlı farklılık görülmemiştir ($t=,518, p>0,05$). Bu değişkene iş görenlerin iş tatmini boyutundan bakıldığında da anlamlı farklılığın olduğu gözlemlenmemiştir. ($t=5,163, p>0,05$). Bu nedenle **H2.4** ve **H3.4** hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir. Fakat bir çalışmada ise öğrenim durumu değişkeni açısından çalışanların örgütsel güven düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu belirtilmiştir. Lisans eğitime sahip olan çalışanlar kurumlarına karşı yüksek seviyede güvene sahiplerken bu seviyeyi ön lisans mezunları takip etmiştir. İş tatmini açısından farklılaşmada ise ilköğretim mezunları diğer okul mezunlarına göre yaptıkları işten daha fazla tatmin olurlarken, lisansüstü eğitime sahip olanlar ise işlerinden en az düzeyde tatmin olmuşlardır (Yazıcıoğlu, 2009: 243-244).

Tablo 8: Çalıştığı Bölüme Göre Örgütsel Güven Düzeyleri İle İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

	Çalıştığı Bölüm	N	Ort.	t	df	P
Örgütsel Güven	Müdür	5	44,70	7,635	5	,178
	Servis	15	32,00			
	Mutfak	8	23,75			
	Resepsiyon	17	42,65			
	Kat hizmetleri	27	39,65			
	Satış	1	12,00			
İş Tatmini	Müdür	5	47,80	2,872	5	,720
	Servis	15	32,43			
	Mutfak	8	33,94			
	Resepsiyon	17	40,82			
	Kat hizmetleri	27	36,31			
	Satış	1	29,50			

Analiz sonucuna göre, çalışanların p değerleri 0,05 den büyük olduğundan örgütsel güven düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri çalıştıkları bölümlere göre farklılık göstermemektedir. Dolayısıyla **H2.5** ve **H3.5** hipotezleri yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Tablo 9. Çalışma Süresine Göre Örgütsel Güven Düzeyleri İle İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

	Çalışma Süresi	N	Ort.	t	df	P
Örgütsel Güven	1 yıldan az	21	42,67	2,742	4	,602
	1-3 yılları	22	32,30			
	4-6 yılları	14	34,96			
	7-9 yılları	8	37,38			
	10 veya 10 yıldan fazla	8	38,25			
İş Tatmini	1 yıldan az	21	40,93	5,036	4	,284
	1-3 yıl arası	22	35,39			
	4-6 yılları	14	28,11			
	7-9 yılları	8	36,88			
	10 veya 10 yıldan fazla	8	46,81			

Çalışma süresi değişkeni açısından iş görenlerin örgütsel güven düzeyleri ile iş görenlerin iş tatmin düzeyleri arasındaki farklara tablo 9 da bakılmıştır. Sonuçlara göre iki değişkeninde çalışma sürelerine göre farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır. Yani **H2.6** ve **H3.6** hipotezleri yeterli kanıtla desteklenememiştir. Yazıcıoğlu'nun 2009 yılındaki araştırmasında ise çalışma süresi değişkenine göre çalışanların iş tatmin düzeyleri ile örgütsel güven düzeyleri anlamlı bir şekilde farklılık göstermiştir. Örgüte duyulan güvenin en düşük olduğu aralık 6-10 yıl aralığı iken duyulan güvenin en yüksek olduğu ve bu aralığı takip eden aralık sırasıyla 0-1 yıl, 11-15 yıl olmuştur.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, konaklama işletmelerinde faaliyet gösteren çalışanların örgütsel güvenleri ile iş tatminleri arasında ilişkinin olup olmadığını araştırmak amacıyla yapılmıştır. Bu doğrultuda, demografik özellikleri açısından, çalışanların örgütsel güven düzeyleri ve iş tatmin düzeyleri arasındaki farklılıkları ortaya konmaya çalışılmıştır. Gerekli araştırmalar yapılarak ölçek yoluyla veriler toplanmıştır. Toplanan veriler gerekli istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Bahsedilen amaçlara yönelik 3 ana hipotez belirlenmiş olup, alt hipotezler ise ana hipotezlerin altında sıralanmıştır. Araştırmaya katılan konaklama işletmeleri çalışanlarının örgütsel güvenleri ile iş tatminlerine ilişkin genel ortalamalara bakıldığında, çalışanların örgütsel güvenlerinin ortalamaları 5 üzerinden 3,6843 iken iş tatminlerinin ortalamaları ise 5 üzerinden 3,2338 olarak bulunmuştur. Bu ise çalışanların örgütsel güvenlerinin yüksek düzeyde seyretmesi, iş tatminleri ise orta düzeyde olduğu anlamına gelmektedir. Araştırmanın sonuçlarına göre iş görenlerin örgütsel güven düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişki

tespit edilmiştir. Analiz sonucunda iş görenlerin örgütsel güven düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Örgüte güven düzeyi yüksek olan çalışanın işinden almış olduğu doyuma yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buna bağlı olarak **H1** hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

Araştırmanın alt amaçları çalışanlara ait demografik özelliklerin, iş görenlerin örgütsel güven düzeyleri ve iş tatmin düzeyleriyle arasındaki farklılıkları incelemektir. Çalışanların örgütsel güven düzeyleri ve iş tatmin düzeylerinde medeni durum, yaş durumu, öğrenim durumu, çalışma süresi ve çalıştığı bölüm açısından herhangi bir farklılık olup olmadığına bakılmıştır. Ne iş görenlerin örgütsel güven düzeyleri ne de çalışanların iş tatmin düzeyleri açısından bakıldığında bu değişkenler arasında anlamlı bir farka rastlanılmamıştır.

Cinsiyet değişkeni açısından iş görenlerin örgütsel güven düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasındaki farklara bakıldığında; örgütsel güven düzeyleri ile cinsiyetlerinde farklılık varken, iş tatmin düzeyleri ile cinsiyetlerinde herhangi bir farklılığa rastlanılmamıştır. Örgüte duyulan güven açısından katılımcılar arasında en yüksek ortalamayı kadınlar oluşturmuştur. İş tatmin düzeyleri açısından ise kadın ve erkek ortalamaları hemen hemen eşit olduğu gözlemlenmiştir.

Sonuç olarak, iş görenlerin demografik özelliklerinden medeni durum, yaş durumu, öğrenim durumu, çalıştığı departman ve çalışma süreleri açısından çalışanların örgütsel güven düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenemediğinden hem **H2** hipotezi hem de **H3** hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Bu çalışmayla iş görenlerin örgütsel güven düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasında ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Bu çalışmadan elde edilen sonuçla doğrultusunda, konaklama işletmesi çalışanlarının örgütsel güvenleri ile iş tatminleri için öneriler aşağıda sunulmuştur;

Eğer işletmeler, iş verimlerini ve gelirlerini artırmak istiyorlarsa öncelikle örgüte duyulan güvenin bir hayli yüksek olması gerekir. Çünkü iş görenlerin örgütlerine yüksek seviyede güven duyması işlerinden duymuş oldukları tatmin seviyesini de o kadar yükseltecektir.

Hizmet sektörünün önemli bir kolu olan konaklama işletmeleri emeği yoğun işletmeler oldukları için bünyelerinde çok sayıda çalışan barındırmaktadırlar. Bu nedenle işinden tatmin olmamış çalışanların varlığından bir hayli etkilenecek olan sektörlerden biri de bu tür işletmelerdir. Dolayısıyla bu tarz işletmelerde tatmin konusuna özel ilgi gösterilmelidir.

Yöneticilerin çalışanlarına karşı duyarlı ve özveride olmaları hem çalışanların işlerinden doyum sağlamalarını hem de işletmenin uzun süre kalıcılığını sağlar. Konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyeti bu tip işletmeler açısından oldukça önemlidir. Çalışanların konaklama işletmelerine gelen müşterilerle yeterli seviyede ilgilenmeleri yapmış oldukları işlerinden duymuş oldukları memnuniyetle bağlantılıdır. Memnuniyetin yüksek olması ise çalışanların örgütlerine güven duymasıyla olur. Bunun için konaklama işletmesinde yöneticilere büyük görevler düşmektedir. Yöneticilerin bu görevleri yerine getirmesi, çalışanlarına iş güvencesi vermesi sayesinde müşterilerde bu kurumdan hoşnut kalırlar.

Sonuç olarak, örgütlerde güvene dayalı ilişkilerin kurulması, iş görenlerin yöneticilerine ve örgütlerine bir bütün olarak güven duyması tatmin seviyelerinin yüksek olmasıyla ilişkilidir. Bu duyguların ortaya çıkarıcı sebeplerin araştırılması ve bu duyguları artırıcı çalışma koşulları yaratılması gereklidir.

7. KAYNAKÇA

- Akşit Aşık, Nuran (2010), “Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme”, *Türk İdare Dergisi*, Sayı. 467, (31-51).
- Appelbaum, Steven., Bartolomucci, Nicolas., Beaumer, Erika., Boulanger, Jonathan., Corrigan, Rodney., Dore, Isabelle., Girard, Chrystine and Serroni Carlo (2004), “Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust”, *Management Decision*, Vol. 42, No. 1, (13-40).
- Asunakutlu, Tuncer (2002), “Örgütsel Güvenin Oluşturulmasına İlişkin Unsurlar ve Bir Değerlendirme”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Güz, Sayı. 9, (1-13).
- Callaway, Phuong L. (2007), *The Relationship Between Organizational Trust and Job Satisfaction: An Analysis in the U.S. Federal Work Force*, Capella University, Florida.
- Çetinkanat, Canan (2000), *Örgütlerde Güdüleme ve İş Doyumu*, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Çubukçu, Kemal ve Tarakçıoğlu, Serdar (2010), “Örgütsel Güven ve Bağlılık İlişkinin Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğretmenleri Üzerinde İncelenmesi”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Cilt. 2, Sayı. 4, (57-78).
- Demircan, Nigar ve Ceylan, Adnan (2003), “Örgütsel Güven Kavramı: Neden ve Sonuçları”, *Celal Bayar Üniversitesi İ. İ. B. F. Dergisi*, Cilt. 10, Sayı. 2, (139-150).
- Doğan, Ercument (2002), *Çalışanın İşine Cezbolması: Dönüştürücü Yöneticilik Tarzının Yöneticiye Olan Güvenin, Güçlenmenin ve Duygunun Etkileri*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Doney, P., Cannon, J., and Mullen, M., (1998), “Understanding The Influence of National Culture On The Development of Trust”, *Academy of Management Review*, Vol. 23, No.3, (601-620).
- Gider, Ömer (2010), “Eğitim ve Araştırma Hastanelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Düzeylerinin Araştırılması”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, Cilt. 21, Sayı. 65, (81-105).
- Güner, Feriştah., Çiçek, Hüseyin ve Can Ali (2014), “Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi”, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt. 6, Sayı. 3, (59-76).
- Gürbüz, Sait ve Şahin, Faruk (2015), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Halsey, William D. (1988), *Macmillan Contemporary Dictionary*, Abc Tanıtım Basımevi, First Edition, İstanbul.
- Huff, Lenard and Kelley, Lane (2003), “Levels Of Organizational Trust İn Individualist Versus Collectivist Societies: A Seven-Nation Study”, *Organization Science*, Vol. 14, No. 1, (81-90).
- İslamoğlu, Güler., Birsal, Melek ve Börü, Deniz (2007), *Kurum İçinde Güven – Yöneticiye, İş Arkadaşlarına ve Kuruma Yönelik Güven Ölçümü*, İnkılap Kitabevi, İstanbul.

İşcan, Ömer Faruk ve Sayın, Ufuk (2010), “Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt. 24, Sayı. 4, (195-216).

Karakuş, Mehmet (2008), “İlköğretim Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Yeterliklerinin, Öğretmenlerin Duygusal Adanmışlık, Örgütsel Vatandaşlık ve İş Doyumu Düzeylerine Etkisi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı.

Kılıçlar, Arzu ve Düzgün, Ertuğrul (2014), “Yöneticilerin Liderlik Davranışları ile İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Ankara’daki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Journal of Business Research Turk*, Cilt. 6, Sayı.3, (179-199).

Neves, Pedro and Caetano, Antonio (2006), “Social Exchange Processes in Organizational Change: The Roles of Trust and Control”, *Journal of Change Management*, Vol. 6, No. 4, (351–364).

Özdaşlı, Kürşat ve Yücel, Serkan (2010), “Yöneticiye Bağlılıkta Yöneticiye Güvenin Etkisi: Yapısal Eşitlik Modeli İle Bir Analiz”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı. 11, (67-83).

Tanner, Bobbie M. (2007), *An Analysis of the Relationships Among Job Satisfaction, Organizational Trust, and Organizational Commitment in an Acute Care Hospital*, the faculty of Saybrook Graduate School and Research Center, San Francisco, California.

Top, Mehmet (2012), “Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Profili”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt. 41, Sayı. 2, (258-277).

Yazıcıoğlu, İrfan (2009), “Konaklama İşletmelerinde İş Görenlerin Örgütsel Güven Duyguları ile İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt. 8, Sayı. 30, (235-249).

Yeşilyurt, Hülya ve Koçak, Nilüfer (2014), “İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Cilt. 16, Sayı. 2, (303-324).