



Araştırma Makalesi (Research Article)

**OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL GÜVEN VE İŞ TATMİNLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ: ÇANAKKALE ÖRNEĞİ (EXAMING ORGANIZATIONAL TRUST AND
JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN HOTEL ENTERPRISES: ÇANAKKALE PROVINCE
EXAMPLE)**

Burcu GÜÇLÜ¹ (orcid.org/ 0000-0002-0415-7641)

Mesut BOZKURT^{2*} (orcid.org/ 0000-0003-3000-6422)

¹Çanakkale Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Çanakkale, Türkiye

²Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Gelibolu Piri Reis M.Y.O, Otel Lokanta ve İkrâm Hizmetleri Bölümü, Çanakkale, Türkiye

Özet

Günümüzün zorlu piyasa koşullarında, rakiplerine karşı üstünlük elde etmek isteyen işletmeler, müşteri memnuniyeti sağlamak durumundadır. Müşteri memnuniyetinin sağlanması hizmet kalitesine; hizmet kalitesinin istenilen standartlarda olması ise özellikle turizm sektörü gibi emek yoğun işletmelerin yer aldığı sektörlerde, çalışanların başarısına bağlıdır. Bu nedenle işletmeler, çalışanların yaptığı işten nasıl daha fazla tatmin sağlayacağını belirlemeli, bunu artırmanın yollarını aramalı ve gerekli önlemleri almalıdır. Bu çalışmada üç, dört ve beş yıldızlı otellerin çalışanlarına yönelik olarak Çanakkale ilinde örgütsel güven ve iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. 52 soruluk anket yüz yüze görüşme yöntemi sonucunda elde edilen veriler istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Çalışmamız beş bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde güven ve örgütsel güven kavramları incelenmiştir. İkinci bölümde iş tatmini kavramı açıklanmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde otel işletmelerinde örgütsel güven ve iş tatmini ilişkisi incelenmiştir. Dördüncü bölümde, veri toplama araçları, veri analiz yöntemleri, araştırmanın bulgularına yer almaktadır. Beşinci bölümde sonuç ve öneriler sunulmuştur. Çalışmanın sonucunda iş tatmini ile örgütsel güven arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Güven, İş Tatmini, Otel İşletmeleri

Abstract

In today's challenging market conditions, businesses that want to gain superiority to their competitors must provide customer satisfaction. Providing customer satisfaction depends on service quality and the quality of service at the desired standard, depends on success of employees especially in sectors like tourism in which labor-intensive enterprises take place. For this reason, enterprises should determine how employees will provide more satisfaction from work, look for ways to improve it and take the necessary precautions. In this study, the relationship between organizational trust and job satisfaction of employees of three, four and five star hotels operating in Çanakkale province, was examined. The data obtained from the survey consisting of 52 questions applied by face to face interview were statistically analyzed. The study consists of four parts. In the first part, concepts of trust and organizational trust were examined in general. In the second part, the concept of job satisfaction was explained. In the third part of the study, data collection tools, data analysis methods, findings of the research took place. In the fourth part, conclusions and suggestions were developed. At the end of the study, a two-way relationship between job satisfaction and organizational trust was determined. It was concluded that these two concepts increase and decrease together.

Key Words: Organizational Trust, Job Satisfaction, Hotel Enterprises

* Sorumlu yazar: mesutbozkurt59@hotmail.com

DOI: 10.33083/joghat.2021.102