



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

1. Giriş

İnsan emeği, üretim faktörlerinden bir tanesidir ve üretim performansını etkilemektedir. İşletmeler bir taraftan zorlu rekabet koşullarında rakiplerine karşı nasıl üstünlük sağlayacaklarına ilişkin stratejiler geliştirirken, diğer taraftan buna uygun işgücüne ulaşmanın yollarını aramalı ve mevcut işgücünün performansını arttırmaya çalışmalıdır. Çalışanların, işletmelerine duyduğu güven ve işlerinden sağladıkları tatmin, hem çalışan performansında, hem de örgüt performansında önemli rol oynamaktadır.

Bu çalışmada, otel çalışanlarının örgütsel güveni ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Araştırmada, örgütsel güven oluşumu, örgütsel güvenin nedenleri, sonuçları; iş tatminini etkileyen kişisel ve örgütsel faktörler, iş tatminsizliğinin sonuçları ile otel işletmelerindeki örgütsel güven ve iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir.

2. Kuramsal Çerçeve

Güven, sosyal ilişkiler yolu ile oluşturulan, sosyal ilişkilerle geliştirilen ve sürdürülen, belli bir zaman sürecinde oluşan bir olgudur. Güven kavramı genel olarak, doğruluk ve dürüstlüğe dayalı olarak algılanmaktadır (Yazıcıoğlu, 2009: 236). Batı ve Tutar (2016: 35) güveni, tarafların birbirlerine doğru, dürüst, ticari ahlaklı davranacaklarına ve bilinçli olarak zarar vermeyeceklerine yönelik inanışlarının neden olduğu bir eğilim olarak tanımlamıştır. Mcallister (1995: 25)'a göre güven, bireyin diğer bireylerin söz, davranış ve kararlarından emin olması ve buna göre hareket etmek istemesidir. Wech (2002:354)'e göre güven, bireyin başka bir bireyden olumlu davranışlar beklemesi ile ilgili psikolojik bir durumdur. Robinson (1996: 576)'a göre ise bireyden faydalı ya da en azından zararlı olmayacak davranışlar göstereceğine ilişkin beklentilerdir. Memduhoğlu ve Yılmaz (2017: 362) güveni, iletişim ve sosyal ilişkilerin temeli olarak kabul etmiş, bir kimsenin karşısındakinin sözlerine ve davranışlarına inanarak bağlanmaya duyduğu isteklilik olarak ifade etmiştir. Güven kavramına ait tanımlar incelendiğinde iki boyut görülür. Tanımlardan bir kısmı karşı taraftan beklentiyi ifade ederken bir kısmı ise diğer tarafa karşı savunmasız kalma isteğini ifade eder (Tüzün, 2007: 95). Güven, insan ilişkilerinin sürdürülebilmesi açısından önemli bir unsurdur. Güven toplumu oluşturan bireyler arasındaki ilişkinin sağlıklı bir şekilde kurulması ve sürekliliğinin sağlanmasında önemli bir rol üstlenmektedir. Karşılıklı güvenin olduğu toplumlarda tarafların yarar görmeleri söz konusu olurken; güven düşüklüğü toplumu oluşturanların bir kısmının kazancının, diğerlerinin kaybına dönüşmesine neden olabilmektedir (Asunakutlu, 2002: 5). İnsan sosyal bir varlıktır. Yaşamı boyunca bir takım tecrübeler elde eder. Bu tecrübeleri tutumlarını oluşturur. Çalışanların işlerine karşı gösterdikleri tutum da iş tatmini kavramını ifade eder. Kişilerin işlerine karşı tutumları bazen olumlu bazen de olumsuz olabilmektedir. Kişinin, iş deneyimleri sonucunda pozitif bir durum tatmini, olumsuz tutumu da iş tatminsizliği olarak tanımlamak mümkündür (Akıncı, 2002: 8; Sığı ve Basım, 2006: 133). Kalleberg (1977: 126), iş tatminini, iş göreninin mevcut işine ve iş özelliklerine yönelik genel duygusal tutumu olarak tanımlamıştır. Miner (1992: 116)' e göre iş tatmini bireyin davranışlarına yön veren bir tutumdur. Lund (2003: 222) ise iş tatminini bireyin işinden ne beklediği ile işinin kendisine ne sunduğu arasında algılanan fonksiyon ilişkisi olarak tanımlamıştır. Başka bir deyişle iş tatmini, çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk ve işlerine yönelik olumlu duygusal tepkilerdir (Kılıçlar ve Düzgün, 2014: 181).

Luthans (1992: 114)'a göre iş tatmininin üç önemli unsuru aşağıdaki gibidir;

- İş tatmini, duygusal bir kavramdır; gözlemlenemez sadece ifade edilebilir.
- İş tatmini, ücret, terfi olanakları, çalışma arkadaşları, yönetim tarzı gibi birbiriyle ilişkili çeşitli tutumları temsil eder.
- İş tatmini, genellikle beklentilerin karşılanma düzeyinin belirlenmesidir.

İş tatmininin hem örgütler, hem de kişiler açısından önemli sonuçları bulunmaktadır (Yücel, 2006:100). Bu nedenle iş tatmininin önemi, bireysel ve örgütsel açıdan olmak üzere iki ayrı boyutta incelenecektir. İş tatmini zihinsel olmaktan çok duygusal bir kavramdır (İşcan ve Sayın 2010: 197). Bireyin iş tatmini, onun işine duyduğu saygı, sevgi, motivasyon ve güven duygusunu etkilemektedir. Kişinin iş tatminindeki azalma, istenmeyen davranış ve sonuçlara neden olabilir (Semercioğlu vd., 2012: 10). Kişiler hayatlarının büyük bir kısmını işyerinde geçirmektedir. Her ne kadar çalışmanın birincil nedeni ekonomik olsa da, kişinin çalışma hayatına girmesi sosyal nedenlere de dayanmaktadır. Bu nedenle iş hayatı özel hayatı da etkilemektedir. İş tatmininin sağlanması, bireyin hem çalışma hayatında hem de özel hayatında mutlu olmasını sağlayacaktır (Tor, 2011: 46). İş tatmininin üç önemli boyutu vardır. Bunlardan birincisi bireyin işine karşı olan duygusal tutumudur. Bu boyut, doğrudan gözlenemez, işyerine yansıtılan davranışlardan anlaşılabilir. İkinci boyut, iş ile ilgilidir. Bireyin önem verdiği değerlerin olumlu veya olumsuz karşılanması iş tatminini tayin eder. Üçüncü boyut ise iş tatmininin birbiri ile ilgili tutumlardan oluşmasıdır. Bu boyut, insanların

yaptıkları işin, yaşamlarında değer verdikleri bir takım faktörleri karşılayıp karşılamaması ile ilgilidir (Özkalp ve Kırel, 2007: 73). Birey, yaşamının büyük bir kısmını işyerinde geçirmektedir. Bu nedenle, işinden aldığı tatmin tüm hayatına yansımaktadır. Bireyin işinden aldığı tatmin, onun bedensel ve ruhsal sağlığı, genel mutluluk düzeyi ve aile ilişkilerini etkilemektedir (Örücü vd., 2006: 39). Kişilerin iş tatminine ulaşmaları, ruhsal ve bedensel sağlıklarını olumlu etkilerken; iş tatminsizliği, psikolojik ve bedensel açıdan çeşitli sorunlara yol açabilmektedir (Semercioğlu vd., 2012: 30). İş tatminsizliği, bireyi strese sokmakta, hayal kırıklığına uğratmakta ve baş ağrısı, uykusuzluk, yorgunluk gibi bulgulara neden olmaktadır (Akıncı, 2002: 12). Ayrıca, geçimsizlik, hırçınlık gibi davranışlar meydana getirebilmektedir (Tor, 2011: 69). İş tatmini sağlanamayan birey, kişisel yeteneklerini ortaya koyamaz, kendini gerçekleştiremez. İş tatminsizliği, işten soğumaya, moralsizliğe, düşük verime neden olacak ve bireyde sosyal ve psikolojik sorunlar yaratacaktır. Bu sorunların aileye yansımaları sonucu tatminsizlik sadece birey düzeyinde değil toplum düzeyinde de olumsuz etkilere yol açacaktır (Toker, 2006: 170). Bireylerin yaptığı işten tatmin sağlamamaları sadece kendilerini değil örgütlerini de etkiler. Tatmin düzeyleri düşük çalışanlar, işlerine karşı olumsuz tepkiler geliştirir (Pelit ve Öztürk, 2010: 51). İş arasında gerekenden fazla mola vermek, mesai saatlerini özel işlerini yapmak için kullanmak, olmadığı halde meşgulmüş gibi davranmak, işi geciktirmek, iş arkadaşları ile gereğinden uzun sohbet etmek, kurallara uymamak, disiplin dışı davranışlar geliştirmek, saldırgan davranışlar sergilemek, işletmeye zarar vermek, işi sabote etmek gibi davranışlar bu duruma örnek olarak gösterilebilir (Demirdağ, 2015: 93). İş tatminsizliğinin örgütsel açıdan sonuçlarından bir diğeri de çalışanın işine olan ilgisizliğidir. İlgisizlik, çalışanda dikkat eksikliğine neden olarak sürekli hata yapmasına neden olmakta, bu durum ise hem çalışanın, hem de beraber çalıştığı arkadaşlarının motivasyonlarını olumsuz yönde etkileyerek, performans düşüşüne neden olabilmektedir (Terekli, 2010: 89).

Turizm sektöründe çalışanlar bir takım baskılarla mücadele ederken, diğer taraftan müşterilerin ihtiyaçlarını onları mutlu edecek şekilde karşılama sorumlulukları bulunmaktadır. Bu çalışma şartlarını zorlaştırarak, çalışanın olumlu duygularının geliştirilmesini kaçınılmaz hale getirmektedir (Güven ve Sezici, 2016: 112). Turizm sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinin başarısı, çalışanların yüksek performans göstermesine bağlıdır. Örgütte güven ortamı yaratılırsa çalışanlar performanslarını üst seviyeye çıkartmak için çaba sarf edecektir (Akgündüz, 2014: 185). Çalışanlar açısından güven, öncelikli bir duygudur. Çalışanlar işlerini en doğru ve hızlı yapabilmek için örgüt ve yöneticilerine güven duymak durumundadır (Acar vd., 2018: 153). Çalışanlar örgütlerine, çalışma arkadaşlarına ve yöneticilerine güven duyduklarında ve bu durum karşılıklı olduğunda, ekip çalışması artarak işletme faaliyetleri daha verimli hale gelecektir. Çalışanların sahip olduğu güven duygusu, hem işletme içinde hem de işletme dışındaki sosyal ilişkilerin güçlendirilmesine yardımcı olacaktır (Demirdağ, 2015: 102). Emek yoğun bir sektörde faaliyet gösteren otel işletmelerinde işgücü, diğer sektörlerde göre daha fazla önem taşımaktadır. Otel işletmeleri, üretim işletmelerine göre daha fazla işgücüne ihtiyaç duyar ve teknolojiden sınırlı miktarda faydalanabilir. Bu işletmeler açısından hizmet kalitesinin temel belirleyicisi çalışanlardır (Öztürk ve Alkış, 2011: 439-442). Yıldız uygulamaları ile otel işletmelerinin fiziki yapıları belli standartlara çekilmiştir. Böylece, hizmet kalitesi, müşteri tatmini, verimlilik gibi konularda insan kaynakları ön plana çıkmıştır (Aşıkoğlu, 1997: 38). Otel işletmelerinin müşterilerini memnun etmesi kolay değildir. Bu duruma yol açan birçok neden bulunmaktadır. Bunların başında üretim ve tüketimin aynı zamanda olması gelir. Dolayısı ile üretimin neredeyse sıfır hata ile gerçekleşmesi gerekir. Ancak, üretilen hizmetin niteliğine bağlı olarak, makineleşmenin sınırlı miktarda olması, üretimde yanlış yapma olasılığını ve hizmetin standardize edilememesini beraberinde getirmektedir. Bunun sonucunda bir konaklama işletmesinde farklı çalışanlar tarafından verilen hizmetler birbirinden farklılık göstermektedir. Hatta aynı çalışan tarafından verilen hizmetler bile farklı olabilmektedir (Örücü ve Esenkal, 2005: 143). Çalışanın işini yaptığı sırada hissettiği duygu ve düşünceler, onun hizmet kalitesini etkiler. Bu durum otel işletmelerinde çalışan tatmini ile müşteri tatmini ve dolayısı ile işletme başarısı arasında ilişki bulunduğunu göstermektedir. (Toker, 2006: 154). Müşterinin konakladığı otelden yüksek düzeyde tatmin olarak ayrılması, büyük ölçüde ona hizmet veren çalışanın işinden ve işyerinden tatmin olması ile ilişkilidir (Akıncı, 2002: 2). Çalışanların iş tatminsizliği yaşamaları, örgüt içinde çeşitli sorunlara neden olmaktadır. Bu sorunların sonuçları sektöre göre farklılıklar göstermektedir (Unur ve Ertaş, 2015: 9). Otel işletmeleri açısından düşünüldüğünde düşük iş tatminine sahip çalışanın, konuk ile yeterli düzeyde iletişim kuramaması müşteri memnuniyetsizliğine neden olacaktır. Bu durum işletme hakkında olumsuz izlenim yaratarak, işletmenin imajını negatif yönde etkileyecektir (Sökmen ve Sezgin, 2017: 238). Pelit ve Öztürk (2010: 52)'e göre otel işletmelerinde, iş tatminsizliğinin neden olabileceği birçok sorun bulunmaktadır. Müşteri ve personel şikayetlerinin artması, hizmetlerde aksama ve gecikme, dayanıklı tüketim mallarının sık sık arızalanması, zayı artışları, yiyecek ve içecek kalitesindeki azalmalar, iş kazalarının artması, satışlarda ve karda azalmalar bu sorunlara örnek olarak verilebilir.

Güven, hem kişilerarası ilişkiler hem de işyerindeki ilişkiler açısından önemli bir kavramdır. Güven organizasyonlarda iletişimin temelini oluşturur ve işletmelerin başarıya ulaşmasını ve bu başarıyı sürdürmesini sağlar (Örücü ve Kambur, 2017: 1109). Turizm sektöründe insan ilişkilerinin ve sosyal sermayenin önemi diğer sektörlerle göre daha fazla olduğundan, bu sektörde güvenin sağlanması ve korunması daha önemlidir (Seçilmiş ve Kılıç, 2017: 66). Örgütsel güven ortamının sağlanması birçok olumlu sonucu beraberinde getirecektir. Bu sonuçlardan birisi de iş tatmininin artması yönünde olacaktır. İşletmelerin bu olumlu sonuçlardan faydalanabilmeleri açısından bu iki kavram arasındaki ilişkinin incelenmesi önem taşımaktadır.

Sonuç olarak özellikle emek yoğun üretimine dayalı olan otel işletmelerinde, çalışan tatmini sağlanamazsa verilen hizmetin kalitesinin düşmesi kaçınılmaz olacaktır. İş tatmini sağlanamayan çalışanların verimli ve uyumlu bir şekilde çalışamayacağı ifade edilebilir (Koroğlu, 2011: 246). İş tatmini ile güven arasındaki ilişki, birçok araştırmacı tarafından konu edilmiştir. Yapılan araştırmaların sonucunda; örgütsel iş tatmini ile güven arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2005; Yazıcıoğlu, 2009; Demirdağ ve Güçer, 2014; Öktem vd., 2016; Çiçek ve Macit, 2016; Aydın, 2017).

3. Yöntem

Örgütsel güven ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek amacı ile yapılan bu çalışmada, otel işletmelerinde çalışanlara yönelik yüz yüze anket yöntemine göre toplanmıştır. Aynı amaca yönelik olarak araştırma modeli ve hipotezler oluşturulmuştur.

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın amacı, önemi ve araştırmanın sınırlılıkları belirtilmiş, hipotezler oluşturulmuştur. Araştırmanın yöntemi ayrıntılı olarak değerlendirilerek evren ve örneklem, veri toplama teknikleri ve verilerin analizi hakkındaki bilgilere yer verilmiştir. Araştırmada incelenen, turizm sektörünün önemli bileşenlerinden biri olan otel işletmelerinde çalışanlar, işletmeler tarafından verilen hizmetlerin yerine getirilmesinde önemli bir yere sahiptir. Çalışanların işlerine karşı olumsuz tutum geliştirmeleri, çalışan performansını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durum otel çalışanlarının iş tatmininin sağlanmasını işletmeler açısından önemli hale getirmektedir. Bu araştırmada, otel çalışanlarının örgütsel güveni ile iş tatmini arasındaki ilişkinin yanı sıra, örgütsel güven ve iş tatmininin demografik değişkenlere bağlı olarak farklılık gösterip göstermediği de analiz edilerek değerlendirilmiştir. Çalışmanın sonuçlarından faydalanarak turizm sektöründe faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güven ve iş tatminleri değerlendirilerek alan yazına katkıda bulunulması amaçlanmıştır. Otel işletmelerinin ekonomik amaçlarına ulaşabilmelerinde müşteri memnuniyeti oldukça önemlidir. Bunu sağlamanın en önemli yolu kaliteli hizmet sunmaktır (Giritlioğlu ve Olcay, 2014: 5). İşini sahiplenen, kendisini işletmenin bir parçası olarak görebilen, aidiyet duygusu hissederek işini yapabilen çalışanlar kaliteli hizmet verebilecektir (Akmaz ve Erbaşı, 2017: 127).

Araştırmada uygun örnekleme yöntemi ile Çanakkale il merkezinde hizmet veren on dört otel işletmesi (3,4 ve 5 yıldızlı) seçilmiş, bu işletmelerde çalışan 265 kişi incelenmiştir. Araştırmanın sonuçları verilerin toplandığı 2017 yılı Ekim, Kasım ayları ile sınırlıdır. Farklı dönemlerde toplanacak veriler farklı sonuçlar verebilir. Ayrıca, araştırmada ölçülen örgütsel güven ve iş tatmini düzeyleri, kullanılan ölçeklerin ölçtüğü niteliklerle sınırlıdır. Araştırma konusu dışında tutulduğu için ücret ve sosyal hakların iş tatmini ve örgütsel güven üzerindeki etkileri ölçülmemiştir. Otel yöneticileri ile yapılan görüşmelerde işletmede çalışan sayısı ile ilgili bilgi istenmiştir. Yaklaşık 800 çalışan olduğu tespit edilmiştir. Bu sayının değişkenlik gösterdiği, özellikle sezonda iş yoğunluğuna bağlı olarak çalışan sayısının arttığı bu nedenle net bir cevap verilemeyeceği ifade edilmiştir. Araştırmanın temel hipotezinde örgütsel güven ile iş tatmini arasında ilişki araştırılmıştır. Diğer hipotezlere göre demografik değişkenler ile örgütsel güven ve iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. Bu varsayımlar çerçevesinde ilgili alanyazın taraması yapılmış, araştırma problemi tanımlanmış ve hipotezler oluşturulmuştur. Demirdağ (2015) tarafından, örgütsel güven algısı ile iş tatmini düzeyi arasındaki ilişkinin ortaya konması amacı ile konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda, çalışanların örgütsel güven algıları ile iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Çiçek ve Macit (2016), konaklama işletmelerinde çalışanlara yönelik yapmış oldukları çalışmada, iş tatmini ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Yapılan analizlerde çalışanların örgütsel güven düzeyleri ile iş tatminleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmalardan esinlenerek şu hipotez belirlenmiştir:

H1: Örgütsel güven ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Yazıcıoğlu (2009), konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmini ve örgütsel güven düzeylerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmini ve örgütsel güven düzeyleri ile eğitim, kıdem ve yaş değişkenleri arasında anlamlı bir

farklılık tespit edilmiştir. Akkoyun ve Kalkın (2015), çalışanların demografik özellikleri ile örgütsel güven algıları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre çalışanların örgütsel güven algıları, eğitim durumu, işletmede çalışma yılı, cinsiyet ve medeni durum değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermektedir. İşcan ve Sayın (2010), örgütsel adalet, iş tatmini ve örgütsel güven arasındaki ilişkiyi incelemiştir; eğitim durumu değişkeninin hem iş tatmini hem de örgütsel güven ile anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Aydın (2017) tarafından örgütsel güven ve iş tatmini ilişkisini belirlemek amacı ile konaklama işletmesi çalışanlarına yönelik yapılan araştırma sonucunda, çalışanların mevcut işletmelerindeki toplam çalışma süreleri ile örgütsel güven ve iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Yeşilyurt ve Koçak (2014), yapmış oldukları çalışmada, turizm eğitimi alan otel çalışanlarının iş tatmini düzeylerinin, turizm eğitimi almayanlara göre daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Bu ve benzeri çalışmalardan esinlenerek şu hipotezler belirlenmiştir:

H2a: Çalışanların yaşları ile örgütsel güven düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H2b: Çalışanların yaşları ile iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H3a: Çalışanların cinsiyetleri ile örgütsel güven düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H3b: Çalışanların cinsiyetleri ile iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.

H4a: Çalışanların medeni durumları ile örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H4b: Çalışanların medeni durumları ile iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5a: Çalışanların eğitim durumları ile örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5b: Çalışanların eğitim durumları ile iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6a: Çalışanların işletmede çalışma yılı ile örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6b: Çalışanların işletmede çalışma yılı ile iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7a: Örgütsel güven düzeyi ile turizm eğitimi alınan kurum arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H7b: İş tatmini düzeyi ile turizm eğitimi alınan kurum arasında anlamlı bir farklılık vardır”

Ünal (2011), yapmış olduğu çalışmada, örgütsel güvenin alt boyutlarından, çalışma arkadaşlarına güven ile işletmenin yıldız sayısı arasında anlamlı bir ilişkinin varlığını tespit etmiştir. Buna göre, beş yıldızlı otellerde çalışanlar, diğer işletmelerde çalışanlara göre birbirlerine daha fazla güvenmektedir. Akmaz ve Erbaş (2017), yapmış olduğu çalışmada beş yıldızlı otellerde çalışanların örgütsel güven düzeylerinin dört yıldızlı otellerde çalışanlara nazaran daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu ve benzeri çalışmalardan esinlenilerek şu hipotezler belirlenmiştir:

H8a: İşletmenin yıldız sayısı ile çalışanların örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8b: İşletmenin yıldız sayısı ile çalışanların iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu araştırmanın evrenini Çanakkale il merkezinde bulunan otellerde (3, 4 ve 5 yıldızlı) çalışan yaklaşık 800 kişi oluşturmaktadır. Çalışmanın örnekleme ise Çanakkale il merkezinde üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 265 kişidir. Araştırmada olasılık dışı örnekleme türlerinden biri olan uygun (kolayda) örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Uygun örnekleme yönteminde evren içinden seçilecek kesim, araştırmacının yargılarınca belirlenir (Arslanoğlu, 2016: 88). Araştırma için 300 adet anketten, 280 adet anket formu geri dönmüştür. Verilerin aktarımı sırasında bu anketlerden 20 tanesinin eksik ya da yanlış doldurulduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak 265 adet anket değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmanın evren büyüklüğü yaklaşık 800-1000 kişi olduğu düşünülmektedir. Araştırmanın örnekleme 260 olarak tespit edilmiştir. Bu bakımdan örneklem sayısının, 0,05 anlamlılık düzeyinde evreni temsil yeteneğine sahip olduğu ifade edilebilir.

Araştırmada veriler anket formu aracılığıyla toplanmıştır. Katılımcılara uygulanan anket formu üç bölümden oluşturulmuştur. Bunlardan ilki Omarov (2009) tarafından düzenlenen Örgütsel Güven Ölçeği'dir. Bu ölçek yirmi iki maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin ifadeleri beşli Likert tipinde düzenlenmiştir. Bunlar “tamamen katılıyorum”, “kısmen katılıyorum”, “kararsızım”, “çok az katılıyorum” ve “hiç katılmıyorum” şeklindedir. Katılımcılardan bu seçeneklerden birini seçmeleri istenmiştir. Her yanıt birden beşe kadar puanlanmıştır. Omarov (2009) tarafından geliştirilen Örgütsel Güven Ölçeği, Terekli (2010) tarafından tekstil sektöründeki

çalışanlara yönelik yapılan çalışmada kullanılmıştır. Cankül ve diğerleri (2017), restoran çalışanlarına yönelik yaptıkları çalışmada söz konusu ölçekten faydalanmışlardır. Demirdağ ve Güçer (2015) konaklama işletmelerine yönelik yaptıkları çalışmada, çalışanların örgütsel güven algılarına yönelik bulguları bu ölçek aracılığı ile elde etmiştir. Anket formunun ikinci kısmını çalışanların iş tatmin düzeylerini ölçmek amacı ile kullanılan “Minnesota İş Tatmin Ölçeği” (Minnesota Satisfaction Questionnaire *MSQ*) oluşturmaktadır. Bu ölçek, 1960 yılında Weiss, Davis, England ve Loftguist tarafından geliştirilmiştir. 1985 yılında Aslı Baycan tarafından Türkçeye çevrilerek, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır (Toker, 2006: 187). Minnesota İş Tatmin Ölçeği yirmi maddeden oluşmaktadır. Ölçek, beşli Likert tipindedir. Ölçek ifadeleri, “Çok memnunum”, “Memnunum”, “Kararsızım”, “Memnun değilim”, “Hiç memnum değilim” şeklindedir. Her yanıt birden beşe kadar puanlanarak, katılımcılardan bu seçeneklerden birini seçmeleri istenmiştir. Minnesota İş Tatmin Ölçeği, daha önce turizm alanında yapılan çalışmalarda (Akmaz, 2017; Saygı, 2016; Demirdağ ve Güçer, 2016; Demirdağ, 2015; Pelit ve Öztürk, 2010; Yazıcıoğlu, 2009) kullanılmıştır. Anket formunun üçüncü kısmında, katılımcılara ait yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, işletmede çalışma yılı, turizm eğitimi alınan kurum ve işletmenin sahip olduğu yıldız sayısı bilgilerini içeren demografik sorular yer almıştır. Çanakkale İl Turizm Müdürlüğü’ne başvurularak 2017 yılında Çanakkale il merkezinde faaliyet gösteren otellerin listesi alınmıştır. Üç, dört ve beş yıldızlı otellerin yöneticileri ile yüz yüze görüşülerek araştırma hakkında bilgi verilmiş, gerekli izinler alınmıştır. Yaz aylarında işletmelerdeki yoğun çalışma temposu göz önüne alınarak araştırmanın sezonun sonu olan ekim ve kasım aylarında yapılmasına karar verilmiştir. Hazırlanan anket formu otel işletmelerine dağıtılmıştır. Çalışanlardan, anket formlarını, gönüllülük esasına dayanarak cevaplamaları istenmiştir. Boş zamanı olan katılımcıların anketi cevaplamaları beklenmiştir. Anket formları, iş yoğunluğundan dolayı anketi cevaplandıramayan katılımcılar için daha sonra teslim alınmak üzere bırakılmıştır.

4. Bulgular

Veriler istatistiksel analiz programı ile değerlendirilmiştir. Oluşturulan gruplarda iş tatmini ve örgütsel güven düzeylerinin ortalamaları ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Ayrıca iş tatmini düzeyi ve örgütsel güven düzeyi arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik olarak korelasyon analizi yapılmıştır. Ölçeğin güvenilirliğini ölçmek amacı ile her iki ölçeğe ilişkin güvenilirlik analizi yapılmış, Cronbach Alpha katsayıları hesaplanmıştır. Elde edilen verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek üzere Kolmogorov-Smirnov Testi yapılmıştır. Bu test sonucunda elde edilen verilerin normal dağılım göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle parametrik olmayan testlerden faydalanılmıştır. Katılımcıların demografik ve çalışma durumları ile ilgili özelliklerini belirlemek amacı ile frekans analizi yapılmıştır. Çalışanların örgütsel güven ve iş tatmini düzeyleri ile demografik değişkenler arasındaki farklılığın belirlenmesinde Mann Whitney U ve Kruskal Wallis Testlerinden; örgütsel güven ve iş tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesinde Spearman Korelasyon Testinden yararlanılmıştır. Katılımcıların örgütsel güven ve iş tatmini düzeylerinin, demografik değişkenlerden cinsiyet ve medeni duruma göre farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek amacı ile Mann Whitney U testi yapılmıştır. Mann Whitney U Testi, sonuçlarının normallik varsayımını karşılanmadığı durumlarda ilişkisiz t-testinin diğer bir seçeneği olarak bilinmektedir (Büyüköztürk, 2013: 166). Katılımcıların örgütsel güven ve iş tatmini düzeylerinin, yaş, eğitim, işletmede çalışma süresi, turizm eğitimi alınan kurum ve işletmenin yıldız sayısı değişkenlerine göre farklılıkları test etmek için Kruskal Wallis testi kullanılmıştır. Bu test, tek yönlü varyans analizinin parametrik olmayan alternatifidir (Durmuş vd., 2011: 194). Büyüköztürk’e (2013: 171) göre Kruskal Wallis testinde anlamlı farklılaşma bulunduğunda, grupların sıra ortalamalarına bakılarak esnek yorumlar yapılabilir. Analizlerin anlamlılık düzeyleri $p < 0,05$ ’tir. Anlamlılık düzeyinin $0,05$ ’ten küçük olduğu durumlarda değişkenler arasında anlamlı farklılık olduğu ifade edilmiştir ve değerlendirmeler buna göre yapılmıştır. Araştırmada Minnesota İş Tatmin Ölçeği ve Omarov’un Örgütsel Güven ölçeği kullanılarak, 265 anket uygulamasından elde edilen veriler incelenmiştir. Verilerin analizinde farklı istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. Katılımcılara ait bulgular, frekans ve yüzde değerler kullanılarak tablo haline getirilmiştir. Ayrıca hipotezlerin geçerliliği istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Araştırma kapsamında çalışanların ölçülen demografik özellikleri; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, işletmede çalışma yılı, turizm eğitimi alınan kurum ve çalıştığı işletmenin yıldız sayısıdır. Araştırmaya katılan 265 kişiye ait demografik bulgular Tablo 1.’de yer almaktadır.

Tablo 1’e göre, katılımcıların 8’inin (%3) 20 yaş altı, 59’unun (%22,3) 21-25 yaş aralığında, 77’sinin (%29,1) 26-30 yaş aralığında, 40’ının (%15,1) 31-35 yaş aralığında, 34’ünün (%12,8) 36-40 yaş aralığında, 45’inin (%17) 41-50 yaş aralığında ve 2’sinin (%0,8) 50 yaş üzeri yaş aralığında olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan 265 çalışanın 126’sını (%47,5) kadınlar, 139’unu (%52,5) erkekler oluşturmaktadır. Evli bireylerin sayısı 137 (%51,7), bekâr bireylerin sayısı ise 128’dir (%48,3). Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında

3 (%1.1) kişinin sadece okuryazar, 39 (%14.7) kişinin ilkököl, 35 (%13.2) kişinin ortaokul, 90(%34) kişinin lise mezunu olduğu; 49 (%18.5) kişinin ön lisans, 48 (%18.1) kişinin lisans ve sadece 1 kişinin lisans üstü eğitime sahip olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan 18 (%6,8) kişi turizm lisesi; 47 (%17,7) kişi ön lisans seviyesinde turizm meslek yüksekokulu; 22 kişi (%8,3) turizm fakültesi mezunudur. Örgün eğitim dışında turizm eğitimi alan çalışan sayısı 73 (%27,6)'tür. Turizm eğitimi almayan kişi sayısı ise 105 (%39,6)'tir. Bulunduğu işletmede çalışma yılı açısından değerlendirildiğinde araştırmaya katılan kişilerin 35'inin (%13,2) bir yıldan az zamandır işletmede çalışmakta olduğu görülmektedir. İşletmede 1-3 yıl arası çalışanların sayısı 117 (%44,2), 3-5 yıl arası çalışanların sayısı 52 (%19,6), 5-9 yıl arası çalışanların sayısı 36 (%13,6) ve 10 yıldan fazla süredir çalışanların sayısı 25'tir (9,4). İşletmenin yıldız sayısına göre katılımcıların dağılımı, 3 yıldızlı işletmelerde 98 (%37) kişi, 4 yıldızlı işletmelerde 101 (%38.1) kişi ve 5 yıldızlı işletmelerde 66 (%24.9) kişi olarak tespit edilmiştir.

Tablo 1. Araştırma Grubunun Demografik Özellikleri

Özellikler	Değişkenler	N	%	Özellikler	Değişkenler	N	%
Cinsiyet	Kadın	126	47,5	Medeni durum	Evli	137	51,7
	Erkek	139	52,5		Bekâr	128	48,3
Yaş Grupları	20 Yaş altı	8	3,0	Eğitim Durumu	Okuryazar	3	1,1
	21-25 yaş	59	22,3		İlkokul	39	14,7
	26-30	77	29,1		Ortaokul	35	13,2
	31-35	40	15,1		Lise	90	34,0
	36-40	34	12,8		Ön lisans	49	18,5
	41-50	45	17,0		Lisans	48	18,1
50 ve üzeri	2	0,8	Lisans Üstü	1	0,4		
Turizm Eğitimi Alınan Kurum	Lise	18	6,8	İşletmede Çalışma Yılı	1 yıldan az	35	13,2
	Ön Lisans	47	17,7		1-3 yıl	117	44,2
	Fakülte	22	8,3		3-5 yıl	52	19,6
	Diğer	73	27,6		5-9 yıl	36	13,6
	Eğitim	105	39,6		10 yıl ve üzeri	25	9,4
	Almadım			Konaklama İşletmesinin Yıldız Sayısı	3 Yıldız	98	37,0
TOPLAM	265	100	4 Yıldız		101	38,1	
			5 Yıldız		66	24,9	
	TOPLAM	265	100	TOPLAM	265	100	

Araştırmada, katılımcıların Minnesota İş Tatmin Ölçeği ve Örgütsel Güven ölçeğine ilişkin ifadelerine yönelik, standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri ile Cronbach's Alpha değerleri incelendiğinde; Cronbach's Alpha değeri 0 ile 1 arasında değer almaktadır. Bu değer 0,70 ve üzeri olduğu durumlarda ölçek güvenilir olarak kabul edilmektedir (Durmuş vd., 2011:89).

Minnesota İş Tatmini ölçeğine ilişkin tabloda aritmetik ortalamalar, standart sapmalar ve Cronbach's Alpha sonuçları yer almaktadır. Çalışanların en yüksek oranda katıldığı ifadeler sırası ile 8. İfade "İş güvencesi sağlanması bakımından memnunum" (4,14±0,880); 11. ifade "Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından memnunum" (4,06±0,921) ve 20. ifade "Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden memnunum" (4,06±1,004) ifadeleri olmuştur. 13. ifade "Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından memnunum". (3,52±1,279) ve 14. ifade "İş içinde terfi olanağımın olması açısından memnunum" (3,55±1,170) ifadeleri çalışanların en düşük oranda katıldığı ifadeler olmuştur. Katılımcıların iş tatmini genel ortalaması ise 3,87'dir. Standart sapma değerleri ile ilgili yorumlarda bağıl değişkenlik katsayısı göz önüne alınmıştır. Bağıl değişkenlik katsayısı, ifadelerin standart sapmalarının aritmetik ortalamalarına bölünmesi ile bulunmuştur. Bu hesaplama göre, elde edilen sonuç 0,30'dan küçük ise cevapların homojen bir özelliğe sahip olduğu ifade edilebilir. Eğer elde edilen sonuçlar 0,30'dan büyük ise bu durumda, cevapların heterojen olduğu söylenebilir (Saygı, 2016: 88).

Bağıl değişkenlik katsayısı açısından değerlendirildiğinde; ifade 8, ifade 9 (0,21<0,30); ifade 6, ifade 11 (0,22<0,30); ifade 12 (0,23<0,30); ifade 16, ifade 18, ifade 20 (0,24<0,30); ifade 2, ifade 5, ifade 17 (0,25<0,30); ifade 7 (0,26<0,30); ifade 1, ifade 10 (0,27<0,30); ifade 3 (0,28<0,30); ifade 4, ifade 15 (0,29<0,30) ve ifade 19'un (0,29<0,30), homojen bir dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Diğer ifadeler (ifade

13, 0,36>0,30; ifade 14 0,32>0,30) ise heterojen dağılım göstermektedir. Ölçeğin geneli için elde edilen Cronbach Alpha değeri 0,951'dir. Kullanılan ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğu söylenebilir (0,95>0,70).

Örgütsel Güven Ölçeği'ne ilişkin tabloda aritmetik ortalamalar, standart sapmalar ve Cronbach Alpha değerleri yer almaktadır. Söz konusu ölçekte 21. ifade olumsuz olduğu için, bu ifadeyi olumlu ifadeye çevirmek amacı ile ters kodlama yapılmıştır. Örgütsel güven ölçeği geneline ilişkin Cronbach Alpha değerleri 0,948 olarak tespit edilmiştir. Kullanılan ölçeğin yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilir. Buna göre en yüksek ortalama, "Çalıştığım yerde herhangi bir zorlukla karşılaşsam çalışma arkadaşlarımdan yardım edebileceklerine güvenirim" şeklindeki 11. ifadede gerçekleşmiştir ($\bar{X}=4,17\pm 0,869$). Yüksek ortalamaya sahip diğer ifadeler ise "Yöneticim yardıma ihtiyacım olduğunda destekleyici ve yardımseverdir" ($\bar{X}=4,14\pm 0,851$) şeklindeki 6. ifade ile "Birlikte çalıştığım arkadaşlarımdan yöneticiler ortalıkta olmasa bile işlerini yapıyorlar" ($\bar{X}=4,14\pm 0,890$) şeklindeki 13. ifadedir. 21. ifade olan "Çalıştığım şirket sorunlarımla ilgilenmiyor" ($2,76\pm 1,431$) ifadesi ise en düşük katılım düzeyi olan ifade olarak belirlenmiştir. Katılımcıların örgütsel güven ölçeğine ilişkin genel ortalaması ise $\bar{X}=3,96$ 'dır. Bağlı değişkenlik katsayısı açısından değerlendirildiğinde; ifade 2, ifade 3, ifade 6 ifade 11 ($0,20<0,30$); ifade 7, ifade 13, ifade 14, ifade 18 ($0,21<0,30$); ifade 1, ifade 5, ifade 8, ifade 9 ($0,22<0,30$); ifade 4, ifade 12, ifade 15, ifade 19 ($0,23<0,30$); ifade 17, ifade 22 ($0,24<0,30$), ifade 10, ifade 16 ($0,26<0,30$) ve ifade 20'nin ($0,29<0,30$) homojen bir dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. İfade 22 ise ($0,51>0,30$) heterojen bir dağılım göstermektedir. Bu durumda hesaplanan ortalamaların, araştırmaya katılan kişiler arasında benzerlik gösterdiği söylenebilir. Örgütsel güven ve iş tatmininin demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde; kullanılan verilerin parametrik olmaması nedeni ile analizler, Kruskal Wallis testi ile yapılmıştır. Tablo 2'de örgütsel güvenin ve iş tatmininin, yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular yer almaktadır.

Tablo 2. Örgütsel Güven ve İş Tatmini Düzeyleri ile Yaş Değişkeninin Karşılaştırılması

	Yaş	N	Ortanca (Medyan)	Sıra Ortalaması	Ki Kare	p value (Kruskal Wallis)
Örgütsel Güven	20 yaş ve altı	8	83,50	118,00	3,499	0,744
	21-25 yaş	59	88,00	129,74		
	26-30 yaş	77	89,00	143,81		
	31-35 yaş	40	89,00	133,54		
	36-40 yaş	34	86,00	117,10		
	41-50 yaş	45	89,00	132,30		
	50 yaş üstü	2	90,00	148,25		
İş tatmini	20 yaş ve altı	8	76,00	115,88	7,166	0,306
	21-25 yaş	59	79,00	121,20		
	26-30 yaş	77	81,00	146,66		
	31-35 yaş	40	79,50	138,95		
	36-40 yaş	34	75,00	113,59		
	41-50 yaş	45	80,00	138,70		
	50 yaş üstü	2	74,00	106,25		

Tablo 2.'ye göre örgütsel güven düzeyi ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Buna göre yaş değişkeninin örgütsel güven üzerinde etkili olmadığı, değişik yaş grupları arasında örgütsel güven düzeyi açısından herhangi bir farklılık olmadığı ifade edilebilir. Bu sonuca göre H2a "Çalışanların yaşları ile örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır" hipotezi desteklenmemiştir. Tablo 4.'e göre iş tatmini düzeyi ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Buna göre yaş değişkeninin iş tatmini üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir. Bu sonuca göre H2b "Çalışanların yaşları ile iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır" hipotezi desteklenmemiştir.

Örgütsel güven ve iş tatmini ile cinsiyet değişkeninin karşılaştırılması incelendiğinde; kullanılan verilerin parametrik olmaması nedeni ile analizler, Mann Witney U testi ile yapılmıştır. Tablo 3'de örgütsel güvenin ve iş tatmininin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 3. Örgütsel Güven ve İş Tatmini Düzeyleri ile Cinsiyet Değişkeninin Karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	Ortanca (Medyan)	Sıra Ortalaması	Z Değeri	P (MannWitneyU)
Örgütsel Güven	Erkek	139	87,00	128,40	-1,027	0,304
	Kadın	126	89,00	138,08		
İş tatmini	Erkek	139	79,00	124,05	-1,998	0,046*
	Kadın	126	80,00	142,87		

Tablo 3'e göre örgütsel güven düzeyi ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Buna göre cinsiyet değişkeninin örgütsel güven düzeyi üzerinde etkili olmadığı, kadın ve erkekler arasında örgütsel güven düzeyi açısından herhangi bir farklılık olmadığı ifade edilebilir. Bu sonuca göre H3a "Çalışanların cinsiyetleri ile örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır" hipotezi desteklenmemiştir. Tablo 5'e cinsiyet değişkeninin iş tatmini düzeyi üzerinde etkili olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Bu sonuca göre H3b "Çalışanların cinsiyetleri ile iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır hipotezi kabul desteklenmiştir. Bununla birlikte kadınların, erkeklere göre daha yüksek iş tatmini düzeyine sahip oldukları ifade edilebilir.

Örgütsel güven ve iş tatmini ile medeni durum değişkeninin karşılaştırılması yapıldığında; katılımcıların örgütsel güven ve iş tatmini düzeylerinin, medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular yer almaktadır. Tablo 4'de örgütsel güven ve iş tatmini kavramlarının medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine dair sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 4. Örgütsel Güven ve İş Tatmini Düzeyleri ile Medeni Durum Değişkeninin Karşılaştırılması

	Medeni Durum	N	Ortanca (Medyan)	Sıra Ortalaması	Z Değeri	p (Mann Witney U)
Örgütsel Güven	Evli	137	89,00	136,34	-0,735	0,462
	Bekâr	128	86,00	129,42		
İş tatmini	Evli	137	80,00	140,86	-1,728	0,084
	Bekâr	28	79,00	124,59		

Tablo 4'e göre örgütsel güven düzeyi ile medeni durum değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Buna göre medeni durum değişkeninin örgütsel güven düzeyi üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir. Bu sonuca göre H4a "Çalışanların medeni durumları ile örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır" hipotezi desteklenmemiştir. Tablo 6'ya göre medeni durum değişkeninin iş tatmini düzeyi üzerinde etkili olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$). Bu sonuca göre H4b "Çalışanların medeni durumları ile iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır" hipotezi desteklenmemiştir.

Örgütsel güven ve iş tatmini ile eğitim değişkeninin karşılaştırılması yapıldığında; katılımcıların örgütsel güven ve iş tatmini düzeylerinin eğitim değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular yer almaktadır. Tablo 5'de örgütsel güven ve iş tatmini düzeylerinin eğitim değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine dair sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 5. Örgütsel Güven ve İş Tatmini Düzeyleri ile Eğitim Değişkeninin Karşılaştırılması

	Eğitim Durumu	N	Ortanca (Medyan)	Sıra Ortalaması	Ki Kare	p value (Kruskal Wallis)
Ü	Okuryazar	3	81,00	94,00	3,977	0,680

	İlkokul	39	90,00	136,62		
	Ortaokul	35	91,00	146,81		
	Lise	90	86,00	128,49		
	Ön lisans	49	86,00	128,16		
	Lisans	48	88,50	137,63		
	Lisansüstü	1	-	46		
İş tatmini	Okur Yazar	3	81,00	128,00	5,832	0,442
	İlkokul	39	81,00	145,03		
	Ortaokul	35	83,00	150,81		
	Lise	90	78,00	128,65		
	Ön lisans	49	80,00	134,39		
	Lisans	48	79,00	118,92		
	Lisansüstü	1	-	55,00		

Tablo 5'e göre örgütsel güven düzeyi ile eğitim değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Buna göre eğitim değişkeninin örgütsel güven düzeyi üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir. Bu sonuca göre H5a "Çalışanların eğitim durumları ile örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır" hipotezi desteklenmemiştir. Tablo 7.'ye göre eğitim değişkeninin iş tatmini düzeyi üzerinde etkili olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$). Buna göre eğitim değişkeninin iş tatmini üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir. Bu sonuca göre H5b "Çalışanların eğitim durumları ile iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır" hipotezi desteklenmemiştir.

Örgütsel güven ve iş tatmini ile işletmede çalışma yılı değişkeninin karşılaştırılması yapıldığında; katılımcıların iş tatmini ve örgütsel güven düzeylerinin işletmede çalışma yılı değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik bulgulara yer verilmiştir. Tablo 8.'de örgütsel güvenin ve iş tatmininin işletmede çalışma yılı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar yer almaktadır. Tablo 8'e göre örgütsel güven düzeyi ile işletmede çalışma yılı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Buna göre işletmede çalışma yılı değişkeninin örgütsel güven düzeyi üzerinde etkili olduğu ifade edilebilir. Bu sonuca göre H6a "Çalışanların işletmede çalışma yılı ile örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır" hipotezi desteklenmiştir. Bununla birlikte işletmede bir yıldan az çalışanların en yüksek güven düzeyine sahip grup olduğu görülmektedir.

Tablo 6'ya göre işletmede çalışma yılı değişkeninin iş tatmini düzeyi üzerinde etkili olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Bu sonuca göre H6b "Çalışanların işletmede çalışma yılı ile iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır" hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 6. Örgütsel Güven ile İş Tatmini Düzeyleri İşletmede Çalışma Süresi Değişkeninin Karşılaştırılması

	Çalışma Süresi	N	Ortanca (Medyan)	Sıra Ortalaması	Ki Kare	p value (Kruskal Wallis)
Örgütsel Güven	1 yıldan az	35	95,00	174,31	12,577	0,014*
	1-3 yıl	117	86,00	127,28		
	3-5 yıl	52	86,00	123,41		
	6-10 yıl	36	86,00	121,57		
	10 yıl üzeri	25	91,00	138,32		
İş tatmini	1 yıldan az	35	88,00	174,14	12,499	0,014*
	1-3 yıl	117	80,00	128,70		
	3-5 yıl	52	78,50	118,15		
	6-10 yıl	36	78,50	129,76		
	10 yıl üzeri	25	77,00	131,08		

Örgütsel güven ve iş tatmini ile turizm eğitimi alınan kurum değişkeninin karşılaştırılması incelendiğinde; katılımcıların iş tatmini ve örgütsel güven düzeylerinin turizm eğitimi alınan kurum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik bulgulara yer verilmiştir. Tablo 7'de

örgütsel güvenin ve iş tatmininin turizm eğitimi alınan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 7. Örgütsel Güven ve İş Tatmininin Turizm Eğitimi Alınan Kuruma Göre Karşılaştırılması

	Turizm Eğitimi Alınan Kurum	N	Ortanca (Medyan)	Sıra Ortalaması	Ki Kare	p value (Kruskal Wallis)
Örgütsel Güven	Turizm Lisesi	47	87,00	141,13	5,217	0,266
	Turizm MYO (Önlisans)	18	85,50	97,94		
	Turizm Fakültesi	22	89,00	128,98		
	Diğer	105	89,00	130,76		
	Eğitim Almadım	73	89,00	140,84		
İş tatmini	Turizm Lisesi	47	81,00	144,71	10,358	0,035*
	Turizm MYO (Önlisans)	18	68,50	88,47		
	Turizm Fakültesi	22	79,00	121,93		
	Diğer	105	79,00	128,23		
	Eğitim Almadım	73	81,00	146,63		

Tablo 7'ye göre örgütsel güven düzeyi ile turizm eğitimi alınan kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Bu sonuca göre H7a “Çalışanların turizm eğitimi aldıkları kurum ile örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi desteklenmemiştir. Bununla birlikte ön lisans mezunu çalışanların en düşük sıra ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Tablo 9.'a göre işletmede turizm eğitimi alınan kurum değişkeninin iş tatmini düzeyi üzerinde etkili olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Bu sonuca göre H7b “Çalışanların turizm eğitimi aldıkları kurum ile iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi desteklenmiştir. Ön lisans mezunlarının iş tatmini düzeylerine bakıldığında en düşük sıra ortalamasına sahip olduğu görülmektedir.

Örgütsel güven ve iş tatmini ile işletmenin yıldız sayısı değişkeninin karşılaştırılması incelendiğinde, katılımcıların iş tatmini ve örgütsel güven düzeylerinin işletmenin yıldız sayısı değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik bulgulara yer verilmiştir. Tablo 8'de örgütsel güvenin ve iş tatmininin işletmenin yıldız sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 8. Örgütsel Güven ile İş Tatmini Düzeyleri İşletmenin Yıldız Sayısı Değişkeninin Karşılaştırılması

	İşletmenin Yıldız Sayısı	N	Ortanca (Medyan)	Sıra Ortalaması	Ki Kare	p value (Kruskal Wallis)
Örgütsel Güven	3 Yıldızlı Oteller	98	86,00	119,17	16,137	0,001*
	4 Yıldızlı Oteller	101	89,00	125,18		
	5 Yıldızlı Oteller	66	99,00	165,50		
İş tatmini	3 Yıldızlı Oteller	98	75,50	114,19	19,690	0,001*
	4 Yıldızlı Oteller	101	80,00	128,25		
	5 Yıldızlı Oteller	66	91,00	167,75		

Tablo 8'e göre örgütsel güven düzeyi ile işletmenin yıldız sayısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Buna göre işletmenin yıldız sayısı değişkeninin örgütsel güven düzeyi üzerinde etkili olduğu ifade edilebilir. Bu sonuca göre H8a “Çalışanların çalıştıkları işletmenin yıldız sayısı

ile örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi desteklenmiştir. Bununla birlikte beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların örgütsel güven düzeylerinin daha yüksek olduğu ifade edilebilir. Tablo 8’e göre işletmenin yıldız sayısı değişkeninin iş tatmini düzeyi üzerinde etkili olduğu saptanmıştır ($p < 0,05$). Bu sonuca göre H8b “Çalışanların çalıştıkları işletmenin yıldız sayısı ile iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi desteklenmiştir. Bununla birlikte en yüksek iş tatmini düzeyine sahip olan grubun beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların oluşturduğu görülmektedir. Örgütsel güven ve iş tatmini kavramlarının ilişkisine yönelik bulgular incelendiğinde; korelasyon, değişkenler arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla kullanılan istatistiksel bir yöntemdir (Büyüköztürk, 2013: 31). Değişkenler arasındaki ilişki bir sayı ile ifade edilir. Bu sayıya *Korelasyon Katsayısı* denir. Korelasyon katsayısı +1,00 ile -1,00 arasında değerler alabilir. Değişkenlerin ikisi de aynı yönde değişme gösteriyorsa ilişki ve katsayı pozitifdir. Değişkenlerden biri azalırken diğeri çoğalıyorsa bu durumda ilişki negatifdir ve korelasyon katsayısı da negatifdir (Aslantürk, 2004: 146). Araştırmada örgütsel güven düzeyi ile iş tatmini düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek amacı ile Spearman korelasyon testi uygulanmıştır. Katsayının ± 1 olması ilişkinin mükemmel olduğunu belirtmektedir. Katsayının 0 olması değişkenler arasında hiç ilişki olmadığını, katsayının 0,30’dan küçük olması zayıf ilişkiyi, katsayının 0,30 ile 0,70 arasında olması orta düzeyde ilişkiyi, 0,70’den büyük olması ise yüksek düzeyde ilişkiyi ifade etmektedir (Büyüköztürk vd. 2016: 185).

Tablo 9. Örgütsel Güven ve İş Tatmini İlişisine Yönelik Korelasyon Analizi

		İş Tatmini	
Spearman's rho	Örgütsel Güven	Korelasyon Katsayısı	.742
		p (2-tailed)	.000
		N	265

Tablo 9’a göre örgütsel güvenin iş tatminiyle %0,01 anlamlılık seviyesinde ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Buna göre örgütsel güven ile iş tatmini arasında ilişki olduğu ifade edilebilir. Bu duruma göre H1 “ Örgütsel güven ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

5. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışma, otel işletmelerinde çalışanların örgütsel güven düzeyleri ile iş tatmini düzeyleri arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amacı ile yapılmıştır. Bu amaçla, örgütsel güven ve iş tatmini düzeylerinin demografik değişkenler açısından farklılıkları tespit edilmiştir. Alanyazın araştırması ışığında belirlenen ölçeklerle elde edilen veriler, istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Belirlenen amaçlar doğrultusunda belirlenen hipotezler test edilmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların örgütsel güven ve iş tatminine ilişkin genel ortalamaları incelendiğinde, örgütsel güven ölçeğine ilişkin ortalamanın 5 üzerinden 3,96 olduğu görülmektedir. İş tatmini ölçeğine ilişkin ortalama ise 5 üzerinden 3,87’dir. Bu durum, otel işletmelerinde çalışanların hem örgütsel güvenlerinin hem de iş tatminlerinin yüksek olduğunu ifade etmektedir. Araştırmanın sonuçlarına göre örgütsel güven ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Araştırmanın diğer hipotezleri demografik değişkenlerle ilgilidir. Yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, işletmede çalışma yılı (kıdem), işletmenin yıldız sayısı değişkenlerinin iş tatmini ve örgütsel güven düzeyi arasındaki farklılıklar incelenmiştir.

Yaş dağılımının frekansı incelendiğinde, çalışanların %51,4’ünün 20-30 yaş aralığında yani genç-erişkin yaş grubunda olduğu dikkat çekmektedir. Bunda sektörün özellikleri ve çalışma şartları etkili olabilir. Diğer taraftan işverenler de yoğun çalışma şartlarına adaptasyonu yüksek olan ve düşük ücreti kabul ettirebilecekleri genç bireyleri tercih ediyor olabilirler. Bu noktada sektörün kazanımı açısından, deneyimli bireylerin daha uzun süre çalışıyor olmasının hizmet sektöründe önemli olduğu ve dikkate alınması gerektiğini belirtmek gerekir. Araştırmada incelenen diğer bir değişken cinsiyettir. Elde edilen bulgulara göre örgütsel güven düzeyi ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Ancak, kadınların iş tatmin düzeyleri erkeklerden fazladır. Tatmin düzeyindeki farklılık, kadınların iş yaşamından beklentilerinin farklı olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Çalışanların eğitim durumu ile hem iş tatmini hem de örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Ancak, frekans tabloları incelendiğinde sadece bir çalışanın lisansüstü eğitim aldığı görülmektedir. Lisans (%18,1) ve ön lisans (18,5) mezunlarının yüzdesi de oldukça düşüktür. Aynı durum

turizm eğitimi alınan kurum değişkeni için de geçerlidir. Bu değişkenin frekans tabloları incelendiğinde, katılımcıların %27,5'i "eğitim almadım" ifadesini kullanmıştır. Turizm lisesi ve turizm fakültesi mezunlarının toplam oranı ise %26'dır. Çanakkale'nin hem ortaöğretim, hem ön lisans hem de lisans düzeylerinde turizm eğitimi veren eğitim kurumlarına sahip bir il olduğu göz önüne alındığında mezunların sektörde yer almak istemedikleri sonucuna ulaşılabilir. Bunun nedenlerinden birisi eğitim sürecindeki staj uygulamaları ve beceri eğitimleri olabilir. İşletmelerin öğrencileri vaktinden önce işgücü olarak değerlendirmeleri, onlara sektörle ilgili kötü deneyimler yaşatmakta ve mezun olduktan sonra sektörden uzaklaşmalarına neden olmaktadır. Bu nedenle özellikle işletmelerin tutumlarının öğrencilerin sektöre kazandırılmasında oldukça önemli olduğu düşünülmektedir. Ayrıca staj sürecinde eğitim kurumları da üzerlerine düşen sorumlulukları eksiksiz olarak yerine getirmelidir.

Araştırmanın bulgularına göre iş tatmini ve örgütsel güven düzeyleri ile işletmede çalışma yılı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre çalışma yılı arttıkça hem iş tatmini hem de örgütsel güven düzeyleri azalmaktadır. Bu durumun nedeni yeni işe giren çalışanların işletmeden fazla beklentisinin olmaması ancak zaman geçtikçe beklentilerin artması ve bunların işletme tarafından karşılanamaması olabilir. Kurumsal yapı açısından değerlendirildiğinde ise işletmenin sahip olduğu yıldız sayısı ile hem örgütsel güven düzeyi, hem de iş tatmini ile arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bu durum, kurumsallaşmış işletmelerde görev, yetki ve sorumlulukların açıkça belirlenmesi, ücret, terfi olanakları, mesai sistemleri vb. durumların bir düzene bağlanması ve dolayısıyla sektörün bir takım dezavantajlarının ortadan kaldırılması ile açıklanabilir.

Araştırmanın sonuçları göz önünde bulundurularak otel işletmelerinde çalışanların örgütsel güven ve iş tatmini düzeylerini arttırmak amacı ile şu öneriler getirilebilir;

- Örgütsel güven ile iş tatmini arasındaki ilişkiye yönelik bulgularda bu iki kavram arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Dolayısıyla yöneticilerin, iş tatmini düzeylerini arttırmak için, çalışanların işletmeye olan güvenlerini arttıracak tutum ve davranışlar sergilemeleri önerilmektedir.
- İşletmelerde açık ve net bir iletişim ortamı oluşturulmalı, karar alma sürecine çalışanlar dahil edilmelidir.
- Çalışanların işle ilgili yeteneklerini kullanmalarına olanak sağlanmalı, çalışanlar hizmet içi eğitimlerle geliştirilmelidir.
- İşletme içi ve dışı sosyal aktivitelerle çalışanların motivasyon düzeyleri artırılabilir.
- Bu çalışmada sadece otel işletmeleri araştırma kapsamına alınmıştır. Diğer konaklama işletmesi türleri araştırma dışında tutulmuştur. Dolayısıyla, araştırma sonuçlarının genellenmesi güçtür. Bu nedenle farklı konaklama işletmesi türleri ve farklı bölgelere yönelik araştırmaların yapılması önerilmektedir.

Kaynakça

- Acar, A, Korkmaz, E.V. ve Özgül, D. (2018). Yiyecek içecek işletmelerinde hizmetkâr liderler ve örgütsel güven: Konya- Beyşehir Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 39, 151-159.
- Agun, H. (2011). Örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Akgündüz, Y. (2014). Otel çalışanlarının sessizliği tercih etmelerinde örgütsel güvenin etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 184-199.
- Akgündüz, Y. ve Güzel, T. (2014). Örgütsel adalet ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide örgütsel güvenin aracılık etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(3), 1-18.
- Akinci, Z. (2002). Turizm sektöründe iş gören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 4(2), 1-25.
- Akmaz, A. ve Erbaş, A. (2017). Psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık ve örgütsel güven ilişkisi: Mersin ilindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(4), 125-154.
- Arslandoğlu, İ. (2016). *Bilimsel Yöntem ve Araştırma Teknikleri*. Ankara: Gazi Kitabevi
- Asunakutlu, T. (2002). Örgütsel güvenin oluşturulmasına ilişkin unsurlar ve bir değerlendirme. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 1-13.

- Aşıkoğlu, Ş. (1997). Konaklama sektöründeki personelin iş tatmini analizi: Magosa Bölgesi örneği. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8, 38-45.
- Aydın, S. (2017). Örgütsel güven iş tatmini ilişkisi: İstanbul’da 4-5 yıldızlı otellerde çalışanlar üzerine bir araştırma. Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Batı, F.G. ve Tutar, E. (2016). Örgütsel güven kavramı, özellikleri ve yararları. *İstanbul Arel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Ekonomi Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(1), 35-41.
- Büyüköztürk, Ş. (2013). *Sosyal bilimciler için veri analizi el kitabı*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Cankül, D., Kılıç, İ. ve Doğanekin, A. (2018). Restoran çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güven düzeylerinin, örgütsel vatandaşlık ve iş performansına etkisi: Eskişehir örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(1), 372-389.
- Çiçek, H. ve Macit, N.Ş. (2016). Konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güveni ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 25-41.
- Çimen, M. (2007). İşletmelerin çalışanlarına karşı sosyal sorumluluklarının örgütsel güvene etkisi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Demir, S. E. (2011). Örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve iş tatmininin çalışanlar açısından algısı: Kahramanmaraş tekstil sektöründe bir araştırma. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş.
- Demirdağ, Ş.A.ve Güçer, E. (2014). Organizational trust and job satisfaction: A study on hotels. *Business Management Dynamics*. 4(1), 12-28.
- Demirdağ, Ş.A. (2015). Örgütsel güven ile iş tatmini arasındaki ilişki: Otel işletmeleri üzerine bir araştırma. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Demirdağ, Ş.A. ve Güçer, E. (2016). Animasyon personelinin iş tatmin düzeyleri: Dış kaynak kullanan ve kullanmayan otel işletmelerinin karşılaştırılması. 2. Uluslararası Çin’den Adriyatik’e Sosyal Bilimler Kongresi, Antalya, 27-30 Ekim 2016, 33-52.
- Doğan, H. Z. ve Harlak, H. (1991). Turizm işletmelerinde iş doyumunu etkileyen etmenler, 3.Ergonomi Kongresi, No:441, 147-158. İstanbul: MPM Yayını.
- Durmuş, B., Yurtkoru, S. ve Çinko, M. (2011). Sosyal bilimlerde SPSS’le veri analizi. İstanbul: Beta Basım AŞ.
- Gezegen, S. (2010). İş güvencesizliği algısı ve örgütsel güven arasındaki ilişki: Bir mobilya işletmesinde alan araştırması. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- Giritlioğlu, İ. ve Olcay, A. (2014). Gaziantep bölgesinde şehir turizmine hizmet veren otellerde müşteri memnuniyeti üzerine bir araştırma. *Elektronik ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(50), 1-22.
- Güven, Ö.Z. ve Sezici, E. (2016). Otel işletmelerinde iş görenlerin tükenmişlik düzeylerinin Maslach tükenmişlik modeline göre incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2), 111-132.
- İşcan, Ö.F. ve Sayın, U. (2010). Örgütsel adalet iş tatmini örgütsel güven arasındaki ilişki. *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, 24(4), 195-216.
- Kabadayı, M. (2018). Yönetimsel gücün örgütsel güven, performans ve özdeşleşme etkileşimi kapsamındaki rolü: bodrumdaki otel işletmelerinde bir uygulama. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Kalleberg, A.L. (1977). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 42(1), 124-143.
- Kestek, S.B. (2016). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel güven arasındaki ilişki: Kuşadası’ndaki beş yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir değerlendirme. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.

- Kılıçlar, A. ve Düzgün, E. (2014). Yöneticilerin liderlik davranışları ile iş görenlerin iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Ankara'daki beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Journal of Business Research Turk*, 6(3), 179-199.
- Koroğlu, Ö. (2011). İşgören doyumu ve turizm işletmelerinde yapılan araştırmalara ilişkin bir değerlendirme. *Bülent Ecevit Üniversitesi Uluslararası Yönetim İşletme ve İktisat Dergisi*, 7(14), 246-266.
- Kuşluyan, Z. ve Kuşluyan, S. (2005). Otel işletmelerinde iş ve işletme ile ilgili faktörlerin İşgören tatmini üzerindeki görece etkisi: Nevşehir ili örneği. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 183-203.
- Lund, D. (2003). Organizational culture and job satisfaction. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 18(3), 219-236.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*. Newyork: Mc Graw Hill Book Company.
- Mcallister, D. J. (1995). Affect and cognition based trust as foundadtions of interpersonal cooperation organizations, *Academy Of Management Journal*, (38), 24-59.
- Memduhoğlu, H.B. ve Yılmaz, K. (2017). *Yönetimde Yeni Yaklaşımlar*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Mıner, J.B.(1992). *Industrial-organizational psychology*. Newyork: McGraw-Hill Book Company.
- Omarov, A. (2009). Örgütsel güven iş doyumu: Özel bir sektörde uygulama. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Öktem, Ş., Kızıltan, B. ve Öztoprak, M. (2016). Örgütsel güven ile örgüt ikliminin örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Otel işletmelerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4), 163-186.
- Örücü, E. ve Esenkal, F. (2005). Konaklama işletmelerinde İşgören tatminini etkileyen faktörler: Bandırma ve Erdek örneği. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(4), 141-166.
- Örücü, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006). Kalite yönetimi çerçevesinde bankalarda çalışan personelin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 13(1), 39-53.
- Örücü, E. ve Kambur, E. (2017). Otel çalışanlarında örgütsel sessizlik ve örgütsel güven ilişkisi: Bandırma ilçesi örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(12), 1109-1123.
- Özkalp, E. ve Kırel, Ç. (2007). *Örgütsel davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.
- Öztürk, Y. ve Alkış, H. (2011). Konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmininin ölçülmesi üzerine bir araştırma. *Bülent Ecevit Üniversitesi Uluslararası Yönetim İşletme ve İktisat Dergisi*, 7(14), 437-460.
- Pelit, E. ve Öztürk, Y. (2010). Otel işletmeleri işgörenlerinin iş doyum düzeyleri: sayfiye ve şehir otel işletmeleri işgörenleri üzerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 43-72.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 574-599.
- Saygı, A.C. (2016). Seyahat acentelerinde ergonomik koşulların işgören doyumuna etkisi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Seçilmiş, C. ve Kılıç, İ. (2017). Örgütsel güven, iş-yaşam-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin belirlenmesi: Seyahat acentalarında bir uygulama. *Turizm Akademi Dergisi*, 4(1), 65-79.
- Semerçioğlu, S., Tengilimoğlu, D. ve Semerçioğlu, M. G. (2012). Özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin iş doyumu ve örgütsel güven düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik bir alan çalışması. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(4), 225-238.
- Sıgı, Ü. ve Basım, N. (2006). İşgörenlerin iş doyumu ile örgütsel bağlılık düzeylerinin analizi: Kamu ve özel sektörde karşılaştırmalı bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6(12), 131-154.
- Sökmen, A. ve Sezgin, A. C. (2017). İş tatmini ve İşten Ayrılma Niyetinin Değerlendirilmesi: Otel İşletmeleri Sınır Birim Çalışanları Üzerine bir Araştırma. *Journal Of Tourism and Gastronomi Studies*, 5(2), 237-250.

- Tan, H.H. ve Tan, C.S.F. (2000). Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 126(2), 241-260.
- Terekli, G. (2010). Örgütsel güven boyutları ve iş tatmini ilişkisi: tekstil işletmesinde bir araştırma. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Toker, B. (2006). Konaklama işletmelerinde işgören motivasyonu ve motivasyonun iş doyumuna etkileri: izmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Tor, S.S. (2011). Örgütlerde iş tatminini etkileyen demografik veriler ve verimlilik: Karaman gıda sektöründe bir uygulama. Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karaman.
- Tüzün, İ.K. (2007). Örgütsel güven ve örgütsel güven modelleri. *Karamanoğlu Mehmet Bey İBBF Dergisi*, 13, 93-118.
- Unur, K. ve Ertaş, Ç. (2015). Mersin şehir merkezindeki lüks restoranlarda çalışan servis personelinin sorunlarının tespiti ve bu sorunların iş tatminine etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12(1), 6-24.
- Wech, B.A. (2002). Trust Context: Effect on organizational citizenship behavior, supervisory fairness, and job satisfaction beyond the influence of leader-member exchange. *Business and Society*, 41(3), 353-360.
- Yazıcıoğlu, İ. (2009). Konaklama işletmelerinde işgörenlerin örgütsel güven duyguları ile iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri üzerine bir alan araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(30), 235-249.
- Yeşilyurt, H. ve Koçak, N. (2014). İş doyum ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin otel işletmeleri açısından incelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 303-324.
- Yücel, P.Z. (2006). Örgütsel güven ve iş tatmini ilişkisi ve bir araştırma. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.