

NİANTA 1 ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ	NİANTA 1 UNIVERSITY JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES
SAHİB / PROPRIETOR: Prof.Dr. Abdullah BAYRAM (Ni anta 1 Üniversitesi adına / On Behalf of Ni anta 1 University) ED TÖRLER KOMİTESİ / EDITORIAL COMMITTEE: Prof.Dr. Abdullah BAYRAM Doç.Dr. Serap NCAZ Yrd.Doç.Dr. Barı BA ARAN Yrd.Doç.Dr. . Sarper KARAKADILAR ED TÖR YARDIMCILARI / VICE EDITORS: Ar .Gör. Hazar DÖRDÜNCÜ Ar .Gör. İlyas TUR AY İNGİLİZCE REDAKSİYON / ENGLISH REDACTION: Ö r.Gör. Sinan A ÇI YAYIN SEKRETER / PUBLISHING SECRETARY: Kübra AYDIN	YAYIN KURULU / PUBLISHING BOARD: Prof.Dr. Abdullah BAYRAM Doç.Dr. Ne et H KMET Doç.Dr. Serap NCAZ Yrd.Doç. Dr. Ay en Buket ARBATLI Yrd.Doç. Dr. Berna Aksoy ÖZCAN Yrd.Doç. Dr. Funda YALIM Yrd.Doç. Dr. brahim S. KARAKADILAR Yrd.Doç.Dr. Barı BA ARAN Yrd.Doç.Dr. Yılmaz AYDIN DANI MA KURULU / ADVISOR COMITTEE: Prof.Dr. Ahmet KIZIL Prof.Dr. Ali Rıza ABAY Prof.Dr. Alparslan AÇIKGENÇ Prof.Dr. Berdal ARAL Prof.Dr. Cemal ANLI Prof.Dr. Mehmet KARA Prof.Dr. Musa TA DELEN Prof.Dr. Yılmaz GÖBENEZ

Ni anta 1 Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi yılda iki kez yayımlanan, bilimsel hakem kurulu olan bir yayındır. Sosyal Bilimler Dergisi'nde yayımlanan makalelerdeki dü ünce ve görü ler sadece yazarların ki isel görü leri olup, hiçbir ekilde Sosyal Bilimler Dergisi'nin veya Ni anta 1 Üniversitesi'nin görü lerini ifade etmez. Her hakkı saklıdır.

ISSN: 2147-5121

Ni anta 1 Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Abdi pekçi Cad. No 89 Bayrampa a 34030 - STANBUL
Tel : 0 (212) 210 1010, Faks : 0 (212) 565 2525
E-posta: sbd@nisantasi.edu.tr
Web: sbd.nisantasi.edu.tr

Kapak Tasarımı: Ö r.Gör. Fidel DURU (Grafik Tasarımı Programı)

ISSN: 2147-5121

**T.C.
N İŞANTA İ ÜN İVERS İTESİ
SOSYAL B İL İMLER DERG İSİ**



**N İŞANTA İ UNIVERSITY
JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES**

Cilt Volume: 2 Sayı Number: 1 Yıl Year: 2014 Bahar Spring

KAPSAM / SUBJECTS

İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler

- İşletme Yönetimi / Business Management
- Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi / Political Sciences and Public Administration
- İktisat ve Ekonomi Politik / Economics and Political Economy
- Uluslararası İlişkiler / International Relations
- Uluslararası Ticaret ve Lojistik Yönetimi / International Trade and Logistics Management
- Finans ve Bankacılık / Finance and Banking
- Turizm ve Otel İşletmeciliği / Tourism and Hotel Management
- Psikoloji / Psychology
- Sosyoloji / Sociology
- Sosyal Hizmet / Social Work
- Sağlık Yönetimi / Health Management
- Halkla İlişkiler ve Reklam / Public Relations and Advertising
- Üretim ve Teknoloji / Production and Technology

İletişim, Sanat ve Tasarım

- Radyo – TV – Sinema / Radio – TV - Cinema
- Gazetecilik / Journalism
- TV Haberciliği ve Programcılığı / TV Reporting and Programming
- Fotoğrafçılık / Photography
- İletişim Tasarımı / Communication Design
- Görsel İletişim Tasarımı / Visual Communication Design
- Çizgi Film ve Animasyon Tasarımı / Animation Design
- Tekstil ve Moda Tasarımı / Textile and Fashion
- Endüstriyel Ürün Tasarımı / Industrial Design
- Tiyatro ve Sahne Sanatları / Theatre and Performing Arts
- Gastronomi ve Mutfak Sanatları / Gastronomy and Culinary Arts
- Plastik Sanatlar / Plastic Arts

Diğer Dallar

- Hukuk / Law
- Tarih / History
- Türk Dili ve Edebiyatı / Turkish Language and Literature
- İngiliz Dili ve Edebiyatı / English Language and Literature

Editörden

Ni anta 1 Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisinin Saygıde er Okurları,

Dergimiz sosyal bilimlerin bütün alanlarında yaptı ı nitelikli yayınlarla akademik alana katkı sa lamak amacıyla yayın hayatına ba lamı olup, disiplinlerarası oldu u kadar uzmanla mı çalı maları da kabul etmektedir. Dergimiz, iktisadi, idari, sosyal, ileti im, sanat ve tasarım alanlarında; ayrıca hukuk, tarih, Türk dili ve edebiyatı, ngiliz dili ve edebiyatı gibi di er dallarda da, ülkemizdeki nitelikli yayın eksikli ini bir nebze de olsa gidermek do rultusunda olu turulmu tur. Ülkemizde sosyal bilimlerin yerelle tirilmesi ve küresel ölçekteki çalı malarla ili kilendirilmesi Ni anta 1 Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi'nin bir di er temel amacıdır.

Dergimizin 2014 Haziran sayısında; 12 makalenin 10'u, 9 – 11 Mayıs 2014 tarihleri arasında Antalya'da düzenlenen 1. Uluslararası Turizm ve Yönetim Ara tırmaları Kongresi'nde (ICTMR - 1st. International Congress of Tourism and Management Researches) sunulan bildirilerden, di er ikisi ise dergimize do rudan ula an makalelerden kabul edilmi ve yayınlanmı tır.

Iginize te ekkür eder, yeni sayı için makalelerinizi bekleriz.

Saygılarımla.

Doç. Dr. Serap NCAZ

Ni anta 1 Üniversitesi

Sosyal Bilimler Dergisi Editörü

BU SAYININ HAKEMLER / REFREES OF THIS ISSUE

Prof. Dr. Haluk YAVUZER	İstanbul Ticaret Üniversitesi (Psikoloji)
Prof. Dr. Mehmet SARI İK	Sakarya Üniversitesi (Turizm İletmecili i)
Prof. Dr. Yılmaz GÖBENEZ	Ni anta 1 Üniversitesi (İletme)
Doç. Dr. Ali TA	Sakarya Üniversitesi (İletme)
Doç. Dr. C. Gazi UÇKUN	Kocaeli Üniversitesi (İletme)
Doç. Dr. O uz TÜRKEY	Sakarya Üniversitesi (Turizm İletmecili i)
Doç. Dr. Serap NCAZ	Ni anta 1 Üniversitesi (Uluslararası Ticaret ve Lojistik)
Yrd. Doç. Dr. Ali Osman Serdar ÇITAK	Ni anta 1 Üniversitesi (Bankacılık ve Finans)
Yrd. Doç. Dr. Bahar B LEN	Ni anta 1 Üniversitesi (Muhasebe ve Finans Yönetimi)
Yrd. Doç. Dr. Barı BA ARAN	Ni anta 1 Üniversitesi (Sosyal Hizmet)
Yrd. Doç. Dr. Berna AKSOY ÖZCAN	Ni anta 1 Üniversitsi (Uluslararası İli kiler)
Yrd. Doç. Dr. Burhanettin ZENG N	Sakarya Üniversitesi (Turizm İletmecili i)
Yrd. Doç. Dr. Isak PARDO	Ni anta 1 Üniversitesi (Psikoloji)
Yrd. Doç. Dr. Kazım Ozan ÖZER	Ni anta 1 Üniversitesi (Turizm İletmecili i)
Yrd. Doç. Dr. Mahmut HIZIRO LU	Sakarya Üniversitesi (İletme)
Yrd. Doç. Dr. Muhte em GAFFARNEJAD	Ni anta 1 Üniversitesi (Psikoloji)
Yrd. Doç. Dr. Murat TURGUT	Ni anta 1 Üniversitesi (Muhasebe ve Finans Yönetimi)
Yrd. Doç. Dr. Nurgül YAVUZER	Ni anta 1 Üniversitesi (Psikoloji)
Yrd. Doç. Dr. Özgür ERGÜN	Kocaeli Üniversitesi (Konaklama İletmecili i)
Yrd. Doç. Dr. ehnaz DEM RKOL	İstanbul Üniversitesi (Turizm İletmecili i)

Ç NDEK LER / CONTENTS	<u>Sayfa No</u>
Konaklama İletmelerinde Çalışan Görenlerin Örgütsel Güven Algıları: Nevşehirli Örneği Aziz Gökhan ÖZKOÇ, Fatih TÜRKMEN	1 – 18
Effects of Service Design on Destination Image: Kartepe Case Gazi UÇKUN, Gönül KONAKAY, Banu ERGEN	19 – 42
Yerel Halkın Turizme Bakış Açısı: Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde Bir Araştırma Said KINGİR, Sedat ÇELİK, M. Fatih SANCAR, Bayram AKAY	43 – 58
Lisans ve Önlisans Düzeyinde Turizm Öğrenimi Alan Öğrencilerinin Duygularını İfade Etme ve Demografik ve Sosyal Özellikleri Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma Orhan AKOVA, Gürel ÇETİN, Fazıl KAYA	59 – 75
Etik İklimin Kuruma Güven Üzerindeki Etkisi: Devlet Üniversitelerinde Bir Çalışma Öznur BOZKURT, M. Kadir TORUN	76 – 99
Bölgesel Otel İletmelerinde Sosyal Medyanın Kullanılması: Sakarya Örneği Ümit ENGEL, Mustafa EKER, Burhanettin ZENGİN	100 – 117
Otantik Liderlik Ölçeğinin Otel İletmeleri Örnekleminde Türkçeye Uyarlama Çalışması Yılmaz AKGÜNDÜZ, Özkan TÜTÜNCÜ	118 – 138
Evaluation of Cruise Shipping Industry in Turkey Güldem ELMAS, Serap NCAZ, Güler ALKAN	139 – 152
Faktör Modellerinin Açıklama Güçlerinin Karşılaştırılması: Temel, İstatistiksel ve Makroekonomik Faktör Modelleri Üzerinde Connor Yaklaşımını Çerçevesinde Bir Analiz A. Osman Serdar ÇITAK	153 – 165
Aile İhtidatının Çocuğun Suça Yönelmesi Üzerindeki Etkisi Nazmi AVCI, Adem GÜRLER	166 – 176
Müzekart Uygulamasının Türkiye'deki Müze Ziyaretlerine Ait İstatistikler Açısından Önemi ve Çanakkale Müzeleri Üzerinde Bir Araştırma . Okan MERCAN, Müessser CESUR	177 – 195
Turizm Gelişimini Etkileyen Sorunları Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Kırklareli İli, Türkiye Örneği Bayram AKAR, Kaplan UĞURLU	196 – 211

KONAKLAMA İLETMELERİNDE ÇALIŞAN GÖRENLERİN ÖRGÜTSEL GÜVEN ALGILARI: NEVŞEHİR ÖRNEĞİ

Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ¹

Yrd. Doç. Dr. Fatih TÜRKMEN²

Özet

Örgütlerde kurumsal yapının etkili olmasında, örgüt kültürünün sağlam bir zemine oturtulmasında ve karşılıklı iletişime dayalı sorunların ortadan kalkmasında “güven” kavramı, kurum içinde oluşturulmuş yazılı kurallar ve etik değerler kadar önemli bir unsurdur. Bu çalışmada Nevşehir’de faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışan çalışanların, kurumlarına, çalışma arkadaşlarına ve yöneticilerine ne derece güven duyduklarını belirlemeye çalışılmaktadır. Üç alt boyuttan oluşan güven ölçeğinin kullanıldığı bu çalışma ile kurumlarda güven sorunlarına sistematik bir bakış açısı getirilmesi planlanmaktadır. Elde edilen bulgular örgütsel güvenin, Nevşehir’de faaliyet gösteren konaklama işletmeleri için gelecekte problem yaratabilecek bir faktör olabileceğinin sinyallerini vermektedir.

Anahtar Kelimeler: Güven, örgütsel güven, konaklama işletmeleri.

EMPLOYEES’ ORGANIZATIONAL TRUST PERCEPTIONS IN HOSPITALITY INDUSTRIES: THE CASE OF NEVSEHIR

Abstract

Within the organization the “trust” concept is as important as written rules and ethical values for institutional structure functioning in the organizations to put organizational culture on a solid foundation and for disappearance of problems based on mutual communication. This study is to determine the degree employees’ trust on their organizations, colleagues and administrators in hospitality industries which are

* Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü, azizgozkoc@nevsehir.edu.tr

** Karabük Üniversitesi Safranbolu Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü, fatihturkmen@karabuk.edu.tr

Bu makale, 9-11 Mayıs 2014 tarihleri arasında Antalya’da düzenlenen “1. Uluslararası Turizm ve Yönetim Araştırmaları Kongresi (ICTMR - 1st. International Congress of Tourism and Management Researches)” adlı kongrede bildiri olarak sunulmuştur.

in Nevşehir province. By means of this study which consists of three sub-dimensions trust scale, it is planned to create a systematic perspective regarding the trust problematic in the organizations. The findings give clue that the organizational trust may cause problems in the future for hospitality industries which have been operated in Nevşehir province.

Key Words: Trust, organizational trust, hospitality industries.

Giri

Sosyal ve ekonomik kazanımlar açısından insan unsurunun önemli bir etken olduğu turizm sektöründe, çalışanların birbiri ile dayanışma, işbirliği ve uyum içinde görev yapmaları esastır. Bu nedenle işletme içinde, hiyerarşik yapının getirdiği emir-komuta zincirinin ve çalışanların görev tanımları ile belirlenmiş ilişkilerinin yanı sıra güven temelli bir yapının da oluşturulması gerekmektedir.

Bu çalışmada ile Nevşehir’inde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışanların çalışanların güven algılarına, yöneticilerine ve kurumlarına ne derece güven duyduklarının istatistikî verileri ışığında değerlendirilmesi ve yorumlanması amaçlanmaktadır.

Örgütlerde güven üzerine yapılan ilk kavramsal çalışmalar 1980’li yıllara denk gelmektedir. Bu yıllarda yapılan çalışmaların çoğu örgüt içinde güveni anlamaya yönelik yenilikçi düşünceler geliştirmeyi amaçlamıştır (Scott, 1980’den aktaran: McCauley ve Kuhnert, 1992).

Zaman içinde örgütsel güven, karar alma, otonomi, geri bildirim, yönetici davranışları, iletişim gibi kavramlarla teorik ve ampirik olarak ilişkilendirilmiştir (McCauley ve Kuhnert, 1992: 269).

1990 yılından sonra örgüt içi güven konusuna değinen çalışmalar genellikle örgütsel güveni psiko-organizasyonel bir çerçevede ele almıştır. Bu bağlamda güvenin liderlik (Podsakoff vd., 1990), örgütsel davranış (Colquitt vd., 2007), tutumsal örgütsel etkiler (Dirks ve Ferrin, 2002), performans (Dirks ve Ferrin, 2002), örgütsel adalet (Bidarian ve Jafari, 2012) ile ilişkisi incelenmiştir.

A ırlama endüstrisinde örgütsel güven konusunu ele alan sınırlı sayıda çalış ma bulunmaktadır (Chathoth vd., 2011) ve yapılan çalış malara genel olarak bakıldı nda ço unun yayınlanma tarihinin 2000’li yıllara denk geldi i görülmektedir.

A ırlama literatüründe, örgüt içi güvenin çalış an memnuniyeti ile hizmet iklimi üzerindeki etkisi (Chathoth vd., 2007) ve yöneticilerin hizmet personeline yönelik tutumları (Gill, 2008) i görenlerin algıları kullanılarak ölçülmeye çalış ılmı tır (Huff ve Kelley, 2003). A ırlama endüstrisinde çalış anların örgütsel güven algılarının ulusal kültür de i kenine ba lı olarak de i ti ini ortaya koymu tur. Lee ve arkadaş ları (2013), kumarhane çalış anlarının örgütsel güven algıları üzerinde kurumsal sosyal sorumlulu un etkisini ara tırmı tır. Chathoth ve arkadaş ları (2011) tarafından yapılan ara tırma sonuçlarına göre örgütsel güven hem mü teri hem de çalış anları benzer biçimde etkilemektedir ve bu nedenle konaklama, yeme-içme, ula m gibi i letmelerde güven konusuna daha fazla analiz etmek gerekmektedir.

Türkiye’de turizm alanında örgütsel güveni inceleyen çalış maların az oldu u ve bu çalış maların 2000’li yıllarda yapıldı ı görülmektedir. Turizm alanında örgütsel güveni konu alan çalış malar genel olarak örgüt içi güvenin; otellerde çalış anlar ile yöneticiler arasında nasıl olu tu unu (Asunakutlu, 2002), ba lılık ile ili kisini (Çubukçu ve Tarakçıo lu, 2010), i memnuniyeti ile ili kisini (Unur ve Çakıcı, 2012), duygusal eme e olan etkisini (Ünal, 2011), konaklama i letmelerinde i tatmini ile olan ili kisini (Yazıcıo lu, 2009) ve turizm çalış anlarında i ten ayrılma niyetine olan etkisini (Boz ve Gezen, 2013; Yazıcıo lu, 2009) incelemektedir.

1. Örgütsel Güven Kavramı ve Boyutları

Örgütsel güveni tanımlamaya yönelik yapılan çalış malar genel olarak incelendi inde, örgütlerde güvenin iki farklı çerçevede kavramsalla tıldı ı görülmektedir. Bunlardan ilki örgütsel alanda güvenin, kar ılıklı tarafların birbirlerine yönelik sözlerini, yazılı ve sözlü açıklamalarını yerine getirece ine ili kin bir beklenti oldu udur (Moorman vd., 1992, Lee vd., 2013, Mishra ve Morrissey, 1990). Örgütsel güvenin tanımlanmasında de inilen ikinci çerçeve ise örgütsel güveni, kar ılıklı tarafların iyi niyet çerçevesinde

hareket edeceğine yönelik inançları veya risk alma dahil çeşitli koşullarda tarafları ilgilendiren kurmaya yönelik dürtüleri içinde tanımlamaktadır (Deutsch 1973, Matthai, 1989:52).

Örgütsel güven çok boyutlu bir dengenin olduğu bir çalışanın, çalıştığı arkadaşlarına güven duyabilir ancak müdürlerine veya tepe yönetime karşı güvensizlik duygusuna sahip olabilir. Bu bağlamda yapılan ilk çalışmalar güveni örgüt içinde dikey ve yatay güven olarak kategorize etmiştir. *Yatay güven*, benzer pozisyonuna sahip grup üyeleri arasındaki güveni ifade etmektedir. Örgütsel güvenin oluşturan ikinci boyut olan *Dikey Güven* ise, örgüt içinde görev yapan çalışanlar ile ara kademe ve üst kademe yöneticiler arasındaki güven olgusu olarak tanımlanabilir (McCauley ve Kuhnert, 1992: 269).

1990'lerden sonra çalışanların veya yöneticilerin birbirlerine duydukları güvenin yanı sıra *kurumsal / örgütsel yapıya olan güvenlerinin* de farklı bir boyut olarak ele alınmaya başlanmıştır (Smith, 1998; Stoner ve Hartman, 2000).

Çünkü çalışanlar örgütün genel durumu hakkında bilgi sahibi olduklarından, örgüte dair yapılan/yapılacak işlerin örgüt çalışanlarıyla açıkça paylaşılması çalışanların örgüte olan güvenini artırabilecektir. Bu noktada kendilerini güvende hisseden çalışanlar da benzer şekilde mütevellilere güven verebileceklerdir (Demirel, 2008: 180).

2. Örgütlerde Güven Ortamına Duyulan İhtiyaç

Güven her şeyden önce “sahiplik ilgisinin” önemli bir bileşeni olmakla beraber, sosyal sistemin işlevi içinde etkili bir kavramdır. Örgütlerin güvene neden ihtiyaç duyduğunu açıklamaya yönelik yapılan teorik ve ampirik çalışmalar, güvenin örgüt içinde işlevsel birçok yönünü ortaya koymaktadır.

Güven duygusunun örgütler açısından öncelikli derecesi, “sosyal sermaye”nin anahtar bir bileşeni olmasıdır. Sosyal sermaye, örgütlerde güven, işbirliği ve ortak eylemlerin gerçekleşmesiyle karımlıklı tanımlılık ve tanınma ortamının içine yerleştirilebilir. Bu bağlamda güven, ancak sosyal bir dengenin olduğu örgütler açısından arzu edilebilir bir kavram haline alabilmektedir (Ranca ve Iordonescu, 2013).

İletmelerin Örgütsel Güvene neden ihtiyaç duyduğunu sorgulayan çalışmalar örgütlerde güvenin;

- Örgüt içinde oluşan çalışma gruplarında verimliliği arttırdığı ve güvene dayalı iletişim zincirini oluşturdu (McCauley ve Kuhnert, 1992),
- Açık ve samimi davranışların, iyi niyetin oluşmasına, örgüt içi tüm bireyler arasında paylaşılan ortak çıkarların tanımlanmasına zemin hazırladığı, çalışanlara özgürce fikirlerini ve yenilikçi düşüncelerini ifade etmelerine izin verdi (Rus, 2005'den aktaran: Khodyakov, 2007),
- Uzun dönemde istikrar sağlaması açısından yüksek düzeyde önemli bir bileşen oldu (Cook ve Wall, 1980: 39),
- Yönetimin çalışanlara yönelik baskınlık stratejileri üzerinde kontrol edici bir etken oldu (Walton, 1985),
- Çalışanların katılımı ile oluşan yönetim anlayışının verimliliğini arttırmak açısından anahtar bir öğe oldu (Ouchi, 1981: 81),
- Örgütlerarası değişim/mücadele ilişkilerinin sağlıklı bir biçimde kurulabilmesini sağladı (Aric, 2000: 82; Wei vd., 2013; Seppanen vd., 2007),
- Güçlü çeşitliliğe sahip işletmelerde birlikte çalışabilme arzusunun yerine getirdiği, örgütlerin daha etkin ve verimli çalışabilmesini sağladı, örgüt içi iletişim sorunlarının çözümünü kolaylaştırdığı (Mayer vd., 1995: 710),
- Çatışmaları azalttı, bireysel performansı geliştirdi, örgütlerarası birliklerini destekledi, yabancı uyruklu çalışanların kuruma olan baskınlıklarını arttırdığı ve makro düzeyde toplumsal alanda ekonomik gelişmeyi sağladı (Beccerra ve Gupta, 1999: 181 – 182) sonucuna varmaktadır.

Özetle güven önemlidir çünkü sosyal sermayenin anahtar bir bileşendir ve toplumsal gelişme gibi arzu edilen sosyal çıktılarla, bireysel ve grup performansı, çatışma, işbirliği, baskınlık gibi geleneksel yönetim süreci değişkenleriyle doğrudan ilişkilidir. Sosyal ve örgütsel çıktılar doğrudan etkiler (Kath vd., 2010).

3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma verilerinin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmış olup, veriler 2013 yılının Eylül-Kasım ayları arasında toplanmıştır.

3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü

Araştırma, Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde yapılmıştır ve bu kapsamda konaklama işletmelerinin bütün birimlerinde görev yapan çalışanlara ulaşılmaya çalışılmıştır. Yönetim ve örgüt yapısı açısından kurumsal bütünlüğe sahip olmayacağı ve sınırlı sonuç alınamayacağı düşünüldüğü için konaklama işletmeleri, ara araştırma dâhil edilmemiştir.

Araştırmanın evreni olarak Nevşehir ilinin seçilmesinde iki neden ön plana çıkmaktadır. İki, Türkiye’de kültür turizmi açısından önemli bir destinasyon olmasına rağmen, Kapadokya bölgesinde işletme yönetimi literatürüne yönelik kalitatif ve kantitatif çalışmaları azdır. İkincisi ise araştırmanın tamamlanmasına ilişkin zaman ve bütçe kısıtlılığıdır.

Türkiye Otel Piyasası Pazar Araştırması verilerine göre Nevşehir ilinde 7 adet 5 yıldızlı, 13 adet 4 yıldızlı konaklama işletmesi bulunmaktadır. Ara araştırma dâhilinde, 4 ve 5 yıldızlı toplam 20 konaklama işletmesiyle telefon kanalıyla iletişime geçilmiş ve personel sayıları alınmıştır. Sonuç olarak 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan mevcut işletmenin sayısı 596, 4 yıldızlı işletmelerde ise bu rakam 609 olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla genel toplamda araştırmanın evrenini 1205 işletmenin oluşturduğu görülmektedir. Zaman faktörü, araştırmanın bütçesi, isteklilik gibi unsurlar göz önüne alındığında evrenin tamamına ulaşmak mümkün olmayacağı için araştırmanın örneklem hacmi kabul edilebilir örneklem büyüklüğü dâhilinde 292 kişi olarak belirlenmiştir (Altunışık vd., 2012). Mümkün olduğunca fazla işletmeye ulaşmak amacıyla 500 anket formu konaklama işletmelerine ulaştırılmış ve bu anket formlarının 397’sinden olumlu geri bildirim alınmıştır. Sonuçta örneklem büyüklüğü önün oldukça üzerinde bir katılımıyla anket uygulanmıştır. Örneklem yöntemi olarak araştırmada, Kolayda Örneklem Tekniği kullanılmış ve ankete cevap veren herkesin örneğe dâhil edilmesi sağlanmıştır.

3.2. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak hazırlanan ölçme aracı iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde işletmenlerin kişisel bilgileri ve görev yaptıkları konaklama işletmesine yönelik bilgileri belirlemek amacıyla sorular yöneltilmiştir.

Çalışma kapsamında hazırlanan anket formunun ikinci bölümünde ise, çalışanların işyerindeki güven algılarını belirlemek amacıyla çalışanlara, slamo lu, Birsal ve Börü (2007) tarafından hazırlanan Örgütsel Güven Ölçeği yöneltilmiştir. Ölçek toplamda 31 ifadeden oluşmakta olup, bu ifadelerden 10’u çalışanların görev yaptıkları işyerine ilişkin 10’u yöneticilerine ilişkin ve 11’i çalışma arkadaşlarına ilişkin güven algılarını ölçmektedir. Ölçekte yer alan ifadelerin derecelendirilmesinde 5’li Likert ölçeği kapsamında “hiç katılmıyorum”dan “tamamen katılıyorum”a doğru bir derecelendirme gerçekleştirilmiştir.

3.3. Araştırma Verilerinin Toplanması ve Analizi

Anketin uygulanmasında ve anket verilerinin toplanmasında Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi öğrencileri ve konaklama işletmelerinde görevli ara kademe yöneticilerden destek alınmıştır. Anket formunun oluşturulması tamamlandıktan sonra 30 çalışan üzerinde pilot çalışma yapılmış ve anlaşılabilirliği saptanan bazı ifadeler, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi’nde Türk Dili alanında çalışanlar tarafından akademisyenlerin yardımıyla, anlam kaymasına sebebiyet vermeden yeniden düzenlenmiştir.

Pilot çalışma sonrasında gözden geçirilen anket formunda Örgütsel Güven ölçeğine ilişkin yer alan 31 ifadenin güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alpha Değeri) 0.85 olarak belirlenmiştir. Elde edilen istatistikî verilerin analizinde “IBM SPSS Statistics 21” programından faydalanılmıştır.

3.4. Araştırmaya Yönelik İstatistikî Bulgular

Tablo 1 – Araştırmaya Dahil Edilen Turizm İşletmesi Çalışanlarının Demografik ve Çalıştıkları İşletmenin Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları (n=397)

Değişkenler	Gruplar	F	%
Cinsiyet	Kadın	270	68,0

	Erkek	127	32,0
Ya	20 ya ve altı	20	5,0
	21-30 ya	164	41,3
	31-40 ya	151	38,0
	41 ya ve üzeri	62	15,6
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	56	14,1
	Lise	168	42,3
	Önlisans	61	15,4
	Lisans	112	28,2
Sektördeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	16	4,0
	1-5 yıl	141	35,5
	6-10 yıl	117	29,5
	11-15 yıl	86	21,7
	16 yıl ve üzeri	37	9,3
Çalışılan İşletmenin Statüsü	5 yıldızlı otel	93	23,4
	4 yıldızlı otel	264	66,5
	3 yıldızlı otel	40	10,1
Çalışılan Departman	Önbüro	72	18,1
	Muhasebe	45	11,3
	Kat Hizmetleri	46	11,6
	Yiyecek- içecek	102	25,7
	Teknik Servis	26	6,5
	İnsan Kaynakları	18	4,5
	Satış ve Pazarlama	23	5,8
	Güvenlik	28	7,1
	Mutfak	37	9,3
Turizm Eğitimi Durumu	Evet Var	221	55,7
	Hayır Yok	176	44,3

Araştırmaya görüş bildiren çalışanların %68'i (f=270) kadın olup, %32'si (f=127) ise erkektir. Çalışanların yaş dağılımları incelendiğinde, %5'inin (f=20) 20 yaş ve altında, %41,3'ünün (f=164) 21-30, %38'inin (f=151) 31-40 ve %15,6'sının da (f=62) 41 yaş ve üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, araştırmaya dâhil edilen çalışanların %14,1'i (f=56) ilköğretim, %42,3'ü (f=168) lise, %15,4'ü (f=61) önlisans ve %28,2'si (f=112) lisans düzeyinde eğitim seviyesine sahiptir. Örneklem grubunda yer alan çalışanların sektördeki çalışma sürelerine göre dağılımı incelendiğinde de katılımcıların %4'ü (f=16) 1 yıldan az, %35,5'i (f=141) 1-5 yıl, %29,5'i (f=117) 6-10 yıl, %21,7'si (f=86)

11-15 yıl ve son olarak %9,3'ü (f=37) 16 yıl ve üzerinde sektörde çalışmaktadır. Çalışılan işletmenin statüsü açısından çalışanların yarısından fazlasının %66,5 (f=264) 4 yıldızlı otellerde çalıştıkları bunun yanında %23,4'ünün (f=93) 5 yıldızlı oteller, %10,1'inin (f=40) ise 3 yıldızlı otellerde çalıştıkları saptanmıştır. Çalışanların çalıştığı departmanlara göre dağılımları değerlendirildiğinde sırasıyla yiyecek içecek (%25,7; f=102), ön büro (%18,1; f=72), kat hizmetleri (%11,6; f=46), muhasebe (%11,3; f=45), mutfak (%9,3; f=37), güvenlik (%7,1; f=28), teknik servis (%6,5; f=26), satış ve pazarlama (%5,8; f=23) ile son olarak insan kaynakları (%4,5; f=18) departmanında görev yaptıkları belirlenmiştir. Çalışanların turizm eğitimi durumlarına yönelik sorulan soruda ise %55,7'sinin (f=221) turizm eğitimi aldıkları, %44,3'ünün (f=176) turizm eğitimi almadıkları ortaya çıkmıştır.

Tablo 2 – Görenlerin Örgütsel Güven Algılarının Değerlendirilmesi

İfadeler (n=397)	Ortalama	Standart Sapma	t-değeri	p-değeri
1. Çalıştığınız işletme dürüst ve hakkaniyetli bir işletmeye sahiptir.	3,09	1,77	1,10	0,27
2. Çalıştığınız işletme toplumda olumlu bir imaja sahiptir.	2,91	1,73	-1,01	0,31
3. Çalıştığınız işletme huzurlu ve adil bir çalışma ortamıdır.	1,91	0,71	-30,20	0,00
4. Çalıştığınız işletme iş etrafı ve oryantasyonu önemser.	3,50	1,44	7,04	0,00
5. Çalıştığınız işletme çalışanlarında bağlılık yaratır.	3,06	0,94	1,27	0,20
6. Çalıştığınız işletme mali güce sahip bir işletmedir.	4,24	0,87	28,36	0,00
7. Çalıştığınız işletme çalışanlarına ilgili ve saygılıdır.	4,21	0,75	31,93	0,00
8. Çalıştığınız işletme performans değerlendirilmesini objektif olarak yapmaktadır.	2,06	0,73	-25,31	0,00
9. Çalıştığınız işletme çalışanların ihtiyaçlarını dikkate alır.	2,93	1,18	-1,05	0,29
10. Çalıştığınız işletme uzun süreli istihdamı sağlar.	1,71	0,73	-34,78	0,00
11. Çalışma arkadaşlarınızın başarıyı bilgi ve çabaları ile yakalamak isterler.	4,00	0,94	21,30	0,00
12. Çalışma arkadaşlarınız kendilerini geliştirirler.	3,90	0,90	20,00	0,00
13. Çalışma arkadaşlarınız dürüst ve açıktırlar.	4,09	0,87	24,82	0,00
14. Çalışma arkadaşlarınız sevecendirler.	4,14	0,95	23,83	0,00
15. Çalışma arkadaşlarınız iş yerindeki kuralları istismar etmezler.	3,06	0,95	1,41	0,15

16. Çalışma arkadaşlarımla hoş görülmüştürler.	4,18	0,93	25,32	0,00
17. Çalışma arkadaşlarımla sorumluluk sahibidirler.	3,02	0,95	0,47	0,63
18. Çalışma arkadaşlarımla uyumludurlar.	4,05	1,00	20,77	0,00
19. Çalışma arkadaşlarımla politik (içten pazarlıklı) davranışlar sergilemezler.	4,01	0,87	23,26	0,00
20. Çalışma arkadaşlarımla arasındaki güven düzeyi çok yüksektir.	3,94	0,99	18,99	0,00
21. Arkadaşlarımla birimizde olan güvenme düzeyi çok yüksektir.	4,07	0,96	22,15	0,00
22. Yöneticim çalışanları destekleyicidir.	2,89	1,71	-1,22	0,22
23. Yöneticim dürüst ve adildir.	1,54	1,06	-27,27	0,00
24. Yöneticim tam bir takım lideridir.	2,98	0,99	-0,25	0,80
25. Yöneticim olumlu bir çalışma ortamı yaratır.	1,34	0,47	-69,05	0,00
26. Yöneticim kendine güvenir.	4,39	0,82	33,52	0,00
27. Yöneticim gerginlik yaratmaz.	4,10	0,96	22,83	0,00
28. Yöneticim bilgisini paylaşır.	4,07	1,02	20,91	0,00
29. Yöneticim güven veren bir yaklaşıma sahiptir.	1,29	0,45	-73,85	0,00
30. Yöneticim işinde yetkin biridir.	4,27	0,95	26,78	0,00
31. Yöneticim astına yetki verir ve astını önemser.	2,99	0,31	-0,48	0,63

p<0,05

gözlenenlerin örgütsel güven algılarına ilişkin görüşlerinin değerlendirildiği veriler Tablo-2'de sunulmuştur. Görüş bildirilen 31 yargı tek örneklem t testi ile incelenmiş ve elde edilen aritmetik ortalamaların ölçek ortadeleri olan 3'ten farklı olup olmadığı test edilmiştir. Yapılan analiz sonuçlarına göre 22 yargıda aritmetik ortalamalar 3 de erinden anlamlı olarak (p<0,05) anlamlı farklılıklar göstermektedir. Bu yargılar; çalıştığım işletme huzurlu ve adil bir çalışma ortamıdır, çalıştığım işletme işe alımı ve oryantasyonu önemser, çalıştığım işletme mali güce sahip bir işletmedir, çalıştığım işletme çalışanlarına ilgili ve saygılıdır, çalıştığım işletme performans değerlendirilmesini objektif olarak yapmaktadır, çalıştığım işletme uzun süreli istihdamı sağlar, çalışma arkadaşlarımla barışçılı bilgi ve çabaları ile yakalamak isterler, çalışma arkadaşlarımla kendilerini geliştirirler, çalışma arkadaşlarımla dürüst ve açıktırlar, çalışma arkadaşlarımla sevecendirler, çalışma arkadaşlarımla hoş görülmüştürler, çalışma arkadaşlarımla uyumludurlar, çalışma arkadaşlarımla politik (içten pazarlıklı) davranışlar sergilemezler, çalışma arkadaşlarımla arasındaki güven düzeyi çok yüksektir, arkadaşlarımla birimizde olan güvenme düzeyi çok yüksektir, yöneticim dürüst ve adildir, yöneticim

olumlu bir çalışma ortamı yaratır, yöneticim kendine güvenir, yöneticim gerginlik yaratmaz, yöneticim bilgisini paylaşır, yöneticim güven veren bir yaklaşıma sahiptir ve yöneticim içinde yetkin biridir olarak belirlenmiştir.

Ayrıca çalışanların örgütsel güven ölçümü kapsamında çalışılan işletmeye olan güven alt boyutuna ilişkin ifadelerle verdikleri cevapların da ilimlerini incelendiğinde çalışan görüşlerinin en olumlu biçimde $\bar{X}=4,24$ ortalama ile "Çalıştığım işletme mali güce sahip bir işletmedir." ifadesinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu ifadeyi sırasıyla "Çalıştığım işletme çalışanlarına ilgili ve saygılıdır" ($\bar{X}=4,21$), "Çalıştığım işletme işe alımı ve oryantasyonu önemser" ($\bar{X}=3,50$), "Çalıştığım işletme dürüst ve hakkaniyetli bir işleyişe sahiptir" ($\bar{X}=3,09$), "Çalıştığım işletme çalışanlarında bağlılık yaratır" ($\bar{X}=3,06$), "Çalıştığım işletme çalışanların ihtiyaçlarını dikkate alır" ($\bar{X}=2,93$), "Çalıştığım işletme toplumda olumlu bir imaja sahiptir" ($\bar{X}=2,91$), "Çalıştığım işletme performans değerlendirilmesini objektif olarak yapmaktadır" ($\bar{X}=2,06$), "Çalıştığım işletme huzurlu ve adil bir çalışma ortamıdır" ($\bar{X}=1,91$) ve "Çalıştığım işletme uzun süreli istihdam sağlamaları" ($\bar{X}=1,71$) ifadeleri izlemektedir. Görüşlerin da iliminden hareketle çalışanların işletmelerin uzun süreli istihdam sağlamasına yönelik güven düzeyleri en düşük iken işletmelerin mali gücüne yönelik güvenleri ise en yüksek düzeydedir. Çalışılan işletmeye olan güven alt boyutunun genel ortalaması da $\bar{X}=2,96$ olarak belirlenmiş olup, işletmelerin işletmelerine duydukları güvenin orta düzeyde olduğu söylenebilir.

İşletmelerin çalışanlarına olan güven alt boyutuna ilişkin görüşleri değerlendirildiğinde; "Çalışma arkadaşlarım iş yerindeki kuralları istismar etmezler" ($\bar{X}=3,06$) ve "Çalışma arkadaşlarım sorumluluk sahibidirler" ($\bar{X}=3,02$) ifadelerine işletmelerin orta düzeyde katıldıkları belirlenmiştir. Bu alt boyuttaki diğer ifadeler için işletmelerin görüşleri çok katılıyorum seçeneği üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu sonuç paralelinde ankete katılan işletmelerin çalışanlarına olan güvenlerinin yüksek düzeyde olduğunu belirtmek yerinde olacaktır.

İşletmelerin yöneticilere olan güven alt boyutuna yönelik görüşleri incelendiğinde $\bar{X}=4,39$ ortalama ile "Yöneticim kendine güvenir" ifadesine en olumlu görüşü bildirdikleri saptanmıştır. Bu ifadeyi takiben işletmelerin "Yöneticim içinde yetkin biridir" ($\bar{X}=4,27$), "Yöneticim gerginlik yaratmaz" ($\bar{X}=4,10$) ve "Yöneticim bilgisini

paylaşıyor” ($\bar{X}=4,07$) ifadelerine de çok düzeyde katıldıkları belirlenmiştir. Yöneticiye olan güven alt boyutu için çalışanların orta düzeyde katılıyorum seçeneğinde en yüksek katılımları ifadeler de “Yöneticim astına yetki verir ve astını önemser” ($\bar{X}=2,99$), “Yöneticim tam bir takım lideridir” ($\bar{X}=2,98$) ve “Yöneticim çalışanlarını destekleyicidir” ($\bar{X}=2,89$) şeklinde tespit edilmiştir. İlgili alt boyuta yönelik çalışanların “Yöneticim dürüst ve adildir” ($\bar{X}=1,54$) ifadesine az düzeyde katıldıkları bunun yanında da “Yöneticim olumlu bir çalışma ortamı yaratır” ($\bar{X}=1,34$) ve “Yöneticim güven veren bir yaklaşıma sahiptir” ($\bar{X}=1,29$) ifadelerine ise hiç katılmadıkları saptanmıştır. Bu sonuç açısından çalışanların yöneticileri hakkında olumlu bir çalışma ortamının oluşturulması ve güven veren bir yaklaşımda bulunması hususunda güvenleri hiç yoktur denebilir.

Sonuç ve Öneriler

Avrupalı endüstrisinde çalışanların örgütsel güven düzeylerinin belirlenmeye çalışıldığı bu araştırmada, çalışanların örgütsel güven kapsamında en yüksek düzeyde çalışmaya arkadaşlarına güvendikleri bu güven düzeyini sırasıyla yöneticiye ve işletmeye olan güvenin izlediği saptanmıştır. Özellikle çalışanların işletmeye karşı örgütsel güven algıları açısından işletmenin dürüst ve hakkaniyetli bir işleyişe sahip olması, toplumda olumlu bir imaja sahip olması, çalışanlarda bağlılık oluşturulması ve çalışan ihtiyaçlarını dikkate alması hususlarında orta düzeyde katılıyorum seçeneğine yakın görüş bildirmeleri, bununla beraber işletmenin huzurlu ve adil bir çalışma ortamı sağlaması, performans değerlendirilmesindeki objektifliği ve uzun süreli istihdam sağlaması hususlarında ise az katılıyorum seçeneğine yakın görüşler bildirmeleri üzerinde düşünülmesi gereken bir durumdur. Çünkü işletmeye karşı olan çalışanların güvenleri her daha yüksek düzeylere taşınmayacak olursa çalışanların işletmeye olan bağlılıkları, işletmelerine olan saygıları ve mütevellitleri ile olan ilişkileri de olumsuz etkilenebilmektedir. Unutulmamalıdır ki işletmelerin çalışanlarına işletme boyutunda güven kazandırabilecek olmaları beraberinde yöneticileri ile çalışmaya arkadaşlarına olan güveni de arttıracak olup, örgütsel güveni tam anlamıyla benimsemeleri ve bu olumlu güven imajını çevrelerine aktarmalarını beraberinde getirebilecektir.

Çalışanların iş arkadaşlarına olan güvenleri genel olarak yüksek olsa da özellikle iş yerindeki kuralların istismarı ve sorumluluk sahibi olmaları hususlarında orta düzeyde görüş bildirdikleri saptanmıştır. Bu noktada işletmenin yönetim ekibiyle takım ruhunu tüm çalışanlara adapte edebilmesinin önemi ortaya çıkmaktadır. Öyle ki takım ruhu ile hareket eden bir çalışan sorumluluklarını yerine getireceği gibi iş yerindeki kuralları da dikkate alıp uygulayacaktır. Böylece iş görenlerin birbirlerine olan güvenleri de daha üst seviyelere taşınabilecektir. Son olarak iş görenlerin yöneticilerine olan güvenlerinde, yöneticilerin destekleyici olmaları, takım lideri olmaları ve astlarını önemseyip yetki verebilmeleri hususlarında orta düzeyde, yöneticilerin dürüst ve adil olmaları, olumlu bir çalışma ortamı yaratmaları ve güven veren bir yaklaşım içinde olmalarına ilişkin de orta düzeyin altında görüş bildirmiş olmaları da hayli çarpıcıdır. Yöneticiler iş görenlerine belirtilen hususlarda tam güven veremezler ise bu güven eksikliği işletmeye duyulan güveni de azaltabilecektir. Çünkü yöneticiler iş görenlerin gözünde işletmeyi temsil etmektedirler ve yöneticilerden kaynaklanan güven eksikliği direkt işletmeye yansıtılabilecektir. Dolayısıyla işletmelerin yönetici seçimlerinde önce kendine güvenen, işletmeyi iş görenlere iyi temsil edebilecek ve iş görenleri motive ederek yönlendirebilecek kapasitedeki yöneticileri iş başına getirmeleri önem arz etmektedir.

Sonuç itibarıyla çalışanların, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve çalışanlara çeşitli fırsatların sunulması bireyin örgüte olan güveni artıracaktır gibi, çalışanın emeğinin karlılığını alması, yetki ve sorumluluklarının açıkça belli olması, terfi ve kariyer fırsatlarının açık olması, işletmeye duyulan güven düzeyini olumlu bir şekilde etkileyebilecektir. Çalışanlar arasında rekabeti destekleyerek, kimilerinin galip kimilerinin kaybeden olduğu uygulamalara başvurarak örgütler büyük zaman, güç ve kaynak israf etmektedirler. Üstelik bu içe dönük rekabet ne çalışanlara ne de örgüte değer katmaz. Burada bir kazanç sağlanmı olsa bile bu kazanç bireysel bir kazançtır. Bu nedenle örgüt içi iş birliğini geliştirerek kolektif kazanç sağlanmalı ve çalışanlar tarafından paylaşılmalıdır. Diğer örgütler arasında ise rekabeti özendirerek, rekabeti amaçlara ulaşmak için araç olarak görmek gerekir. Örgütlerde çalışanlar için maddi değerlerin ötesinde manevi değerler daha önemlidir. Bu açıdan değerlendirildiğinde yüz bin doların üstüne çıkan maaşların çalışanları tatmin etmediği ve çalışanları örgüte bağlayan bağın değerlerinin olduğu dikkat çekmektedir. Örgütsel güvende, saygı, adalet,

kalite, acıyı/mutluluğu paylaşma ve biz duygusu gibi hususların önemli olduğunu unutulmamalıdır.

Kaynaklar

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktarolu, S. ve Yıldırım, E., (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı (7b.)*, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

Aric, R., (2000). “Organizational Trust and Interfirm Cooperation: An Examination of Horizontal versus Vertical Alliances”, *Marketing Letters*, Vol. 11, No. 1, pp. 81-95.

Asunakutlu, T., (2002). “Örgütsel Güvenin Oluşturulmasına Etkin Unsurlar ve Bir Değerlendirme”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 9, ss. 55 – 67.

Beccerra, M. and Gupta, A.K., (1999). “Spaeitrust Within The Organization: Integrating The Trust Literature With Agency Theory and Transaction Costs Economics”, *Public Administration Quarterly*, Vol. 23, No. 2, pp. 177 – 203.

Bidarian, S. and Jafari, P., (2012). “The Relationship Between Organizational Justice and Organizational Trust”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 47, pp. 1622 – 1626.

Boz, H. ve Gezen, T., (2013). “Otel İletmelerinde Örgütsel Güven ile İsten Ayrılma Niyeti Arasındaki Etkinin İncelenmesi”, <http://prezi.com/ijsjglvjyu3p/otel-iletmelerinde-orgutsel-guven-ile-isten-ayrilma-niyeti/>, 29.12.2013.

Chathoth, P.K., Mak, B., Jahauri, V. and Manaktola, K., (2007). “Employees’ Perceptions of Organizational Trust And Service Climate: A Structural Model Combining Their Effects on Employee Satisfaction”, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, Vol. 31, No. 3, pp. 338–357.

Chathoth, P.K., Mak, B., Sim, J., Jauhari, V. and Manaktola, K., (2011). “Assessing Dimension of Organizational Across Culture”, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 30, No. 3, pp. 233–242.

Colquitt, J.A., Scott, B.A. and Lepine, J.A., (2007). "Trust, Trustworthiness, and Trust Propensity: A Meta-Analytic Test of Their Unique Relationships With Risk Taking and Job, Performance", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 92, No. 4, pp. 909–927.

Cook, J. and Wall, T., (1980). "New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment, and Personal Need Nonfulfillment", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 53, pp. 39 – 52.

Çubukçu, K. ve Tarakçio lu, S., (2010). "Örgütsel Güven ve Ba lılık li kişinin Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Ö retmenleri Üzerinde ncelenmesi", *İletme Ara tırmaları Dergisi*, Vol. 2, No. 4, ss. 57 – 78.

Demirel, Y., (2008). "Örgütsel Güvenin Örgütsel Ba lılı a Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Ara tırma", *Celal Bayar Üniversitesi İBF Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 2, ss. 179 – 194.

Deutsch, M., (1973). "Trust and Suspicion", *Journal of Conflict Resolution*, Vol. 2, No. 4, pp. 265 – 279.

Dirks, K. and Ferrin, D., (2002). "Trust in Leadership: Meta-Analytic Findings and Implications for Research and Practice", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 4, pp. 611 – 628.

Gill, A., (2008). "The Role of Trust in Employee-Manager Relationship", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 20, No. 1, pp. 98 – 103.

Huff, L. and Kelley, L., (2003). "Levels Of Organizational Trust In Individualist Versus Collectivist Societies: A Seven-Nation Study", *Organization Science*, Vol. 14, No. 1, pp. 81–90.

İslamo lu, G., Birsnel, M. and Börü, D., (2007). *Trust in Organization*, İstanbul: İnkılap Kitabevi.

Kath, L.M., Magley, V.J. and Marmet, M., (2010). "The Role of Organizational Trust In Safety Climate's Influence on Organizational Outcomes", *Accident Analysis and Prevention*, Vol. 42, pp. 488–1497.

Khodyakov, D.M., (2007). "The Complexity of Trust-Control Relationships in Creative Organizations: Insights From aQualitative Analysis of a Conductorless Orchestra", *Social Forces*, Vol. 86, No. 1, pp. 1 – 22.

Lee, C.K., Song, H.J., Lee, H.M., Lee, S. and Bernhard, B.J., (2013). "The Impact of CSR on Casino Employees' Organizational Trust, Job Satisfaction and Customer Orientation: An Empirical Examination of Responsible Gambling Strategies", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 33, pp. 406–415.

Matthai, J.M., (1989). "Employee Perceptions Of Trust, Satisfaction and Commitment, As Predictors of Turnover Intentions in a Mental Health Setting. Commitment to a Relationship", *Marketing Letters*, Vol. 8, No. 4, pp. 439 – 448.

Mayer, R.C., Davis, J.H. and Schoorman, F.D., (1995). "An Integrative Model of Organizational Trust", *The Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 3, pp. 709 – 734.

McCauley, D.P. and Kuhnert, W.K., (1992). "Spaefa Theoretical Review and Empirical Investigation of Employee Trust Inmanagement", *Public Administration Quarterly*, Vol. 16, No. 2, pp. 265-284.

Mishra, J. and Morrisey, M.A., (1990). "Trust In Employee/Employer Relationships: A Survey Of West Michigan Managers", *Public Personnel Management*, Vol. 19, No. 4, pp. 443 – 486.

Moorman, C., Gerald, Z. and Rohit, D., (1992). "Relationships Between Providers and Users of Market Research: The Dynamics of Trust Within and Between Organizations", *Journal of Marketing Research*, Vol. 29, pp. 314 – 28.

Ouchi, W.G., (1981). *Theory Z: How American Business Can Meet The Japanese Challenge*, MA: Addison-Wesley.

Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Moorman, R.H. and Fetter, R., (1990). "Transformational Leader Behaviors and Their Effects On Followers' Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors", *The Leadership Quarterly*, Vol. 1, No. 2, pp. 107 – 142.

Ranca, C.A. and Iordanescu, E., (2013). “Assessment of Organizational Trust: Preliminary Data for Romanian Adaptation of the Organizational Trust Inventory Short Form”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol.78, pp. 436 – 440.

Rus, A., (2005). “Trust and Performance: Institutional, Interpersonal and Network Trust”, Ed. Bijlsma-Frankema K. and Woolthuis R.K., *Trust under Pressure*, Cheltenham: Edward Elgar, pp. 80 – 105.

Scott, D., (1980). “The Causal Relationship Between Trust and the Assessed Value of MBO”, *Journal Of Management*, Vol. 6, No. 2, pp. 157 – 175.

Seppanen, R., Blomqvist, K. and Sundqvist, S., (2007). “Measuring Inter-Organizational Trust—A Critical Review Of The Empirical Research in 1990–2003”, *Industrial Marketing Management*, Vol. 36, pp. 249 – 265.

Smith, D., (1998). “Güvenilir Bir Organizasyon Nasıl Olu turulur?”, *Harvard Business Review, Power Dergisi*, Kasım-Özel Eki, pp. 4–11.

Stoner, C.R. and Hartman, R.I., (2000). “Team Building: Answering Tough Questions”, *Research Technology Management*, Vol.34, No. 4, pp.12-18.

Unur, K. ve Çakıcı, C., (2012). “Otel İletmelerinde Görenlerin Örgütsel Güven Algısı İle Memnuniyetleri Arasındaki İlişki Üzerine Dört ve Be Yıldızlı Şehir Otellerinde Yapılan Bir Ara tırma”, *Seyahat ve Otel İletmecili İ Dergisi*, Cilt: 9, Sayı: 2, ss. 34 – 41.

Ünal, A., (2011). “Örgütsel Güvenin Duygusal Eme e Etkisi: İstanbul’da Yerle ik 4 ve 5 Yıldızlı Otel İletmelerinde Bir Ara tırma”, (Yayınlanmamı) Yüksek Lisans Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi S.B.E.

Walton, R.E., (1985). “From Control to Commitment in the Workplace”, *Harvard Business Review*, Vol. 63, No. 2, pp. 76 – 84.

Wei, H.L., Wong, C.W.Y. and Lai, K.H., (2013). “Linking Inter-Organizational Trust With Logistics Information Integration and Partner Cooperation Under Environmental Uncertainty”, *Int. J. Production Economics*, Vol. 139, pp. 642 – 653.

Yazıcıo lu, ., (2009). “Konaklama İletmelerinde Görenlerin Örgütsel Güven Duyguları İle Tatmini Ve İten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Ara tırması”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Vol. 8, s. 30.