



TURİZM İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL GÜVENİN ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI: MODEL ÖNERİSİ

Premises And Consequences Of Organizational Trust In Tourism Enterprises: A Model Proposal

Elif ŞENEL

Doktora Öğrencisi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Eskişehir/Türkiye
ORCID ID: 0000-0002-0374-6962

Öğr. Gör. Dr. İlker KILIÇ

Yozgat Bozok Üniversitesi, Akdağmadeni Meslek Yüksekokulu, Seyahat Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü, Yozgat/Türkiye
ORCID ID: 0000-0003-0617-2260

Cite As: Şenel, E. & Kılıç, İ. (2021). "Turizm İşletmelerinde Örgütsel Güvenin Öncülleri Ve Sonuçları: Model Önerisi", International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal, (Issn:2630-631X) 7(41): 188-196.

ÖZET

Turizm sektörünün hizmet sektörü olması, sektörde insan faktörünü temel yapı taşlarından biri haline getirmiştir. Turizm işletmelerinin sürdürülebilir gelişimini çalışanların işletmeye olan güven düzeyleri belirlemektedir. Bu kapsamda araştırmada örgütsel davranış konularından biri olan örgütsel güven kavramı ele alınmıştır. Araştırmanın nihai amacı ulusal alanyazında tüm turizm işletmeleri (seyahat acenteleri, konaklama işletmeleri, restoranlar, endüstriyel mutfaklar vb) kapsamında örgütsel güvenin öncülleri ve sonuçlarının ortaya konulmasıdır. Ayrıca mevcut öncüller ve sonuçlar kapsamında model önerisinin geliştirilmesi de amaçlanmıştır. Araştırma bulguları neticesinde örgütsel güvenin öncülleri ve sonuçları ayrıntılı olarak belirlenmiş ek olarak turizm araştırmacılarına bir model önerisi sunulmuştur. Ortaya konulan modelin gelecek araştırmalara ışık tutacağı ve örgütsel güven kavramının daha geniş kapsamlı bir şekilde irdelenmesine yol açacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Güven, Turizm İşletmeleri, Örgütsel Davranış

JEL: M12-Z32

ABSTRACT

The fact that the tourism sector is a service sector has made human factor one of the basic building blocks in the sector. The sustainable development of tourism enterprises is determined by the employees' confidence levels in the business they perform. In this context, the concept of organizational trust, which is one of the topics of organizational behaviour, has been discussed in the research. The ultimate goal of the research is to find out the premises and consequences of organizational trust within the scope of all tourism enterprises (travel agencies, hospitality organisations, restaurants, industrial kitchens, etc.) in the national literature. It is also aimed to develop a model proposal within the scope of existing premises and consequences. With the findings of this research, the premises and consequences of organizational trust were investigated and in addition, a model proposal was presented to tourism researchers. It is thought that the proposed model will shed light on future research and lead to a wider examination of the concept of organizational trust.

Keywords: Organizational trust, tourism enterprises, organizational behaviour

JEL: M12-Z32

1. GİRİŞ

Turizm sektörü özellikle gelişmekte olan ülke ekonomilerine yadsınamaz seviyede katkı sağlamaktadır. Ülkemiz açısından ele alındığında turizm sektörü ekonominin ayakta kalması için kritik rol oynamaktadır. Turizm sektörünün yıllık getirilerinin Gayrisafi Yurt İçi Hasılaya (GSYİH) yapmış olduğu katkı, söz konusu rolün önemini gözler önüne sermektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 19.01.2020). Mevcut katkının artarak devam etmesini sağlamak tüm turizm paydaşlarının üzerinde durması gereken bir konudur.

Özellikle 21. yüzyılda artan rekabet koşullarıyla baş edebilmenin temel yolu sürekli gelişim içinde olmaktır (Örücü & Kambur 2017: 1109). Turizm işletmelerinde rekabet avantajının sağlanması, iş gücünün niteliğine ve kalitesine bağlıdır. Turizm sektörünün genel yapı itibariyle hizmet sektörü olması, işgücünü rekabet avantajı elde etme konusunda temel faktörlerden biri haline getirmektedir. Çünkü hizmet veren kişiyle, hizmet alan misafirin yüz yüze olması, çalışanın örgüte olan tutumunu etkilemektedir (Akıncı 2002: 2). Müşteriler, çalışanlar ve hatta tedarikçilerin bir ortak paydada farklı amaçlarla bulunması, yönetim açısından çeşitli sorunlara sebep olmaktadır (Demir & Tütüncü (2010: 64). Turizm işletmeleri yönetimleri, ilk olarak çalışanların örgüte karşı olan güvenlerini geliştirmelidirler. Çalışanların algılamış oldukları örgütsel güven düzeylerini üst seviyede sağlayan işletmeler kendi pazar paylarını arttırırken hem ülke ekonomisine hem de turizmin gelişimine destek olacaklardır.

Tüm bu bilgiler ışığında örgütsel güven kavramının turizm işletmelerinin sürdürülebilir gelişiminde başlıca unsur olduğunu söylemek mümkündür. Bu doğrultuda araştırmanın nihai amacı, ulusal alanyazında tüm turizm işletmeleri (seyahat acenteleri, konaklama işletmeleri, restoranlar, endüstriyel mutfaklar vb)

kapsamında örgütsel güvenin ele alındığı araştırmalar neticesinde öncüller ve sonuçların ortaya konulmasıdır. Turizm araştırmacıları, örgütsel güven konusunda birçok araştırma (Akgündüz, 2014; Kalıpçı, 2014; Yıldırım, 2014; Demirdağ, 2015; Akmaz & Erbaşı, 2016; Öktem, Kızıltan & Öztoprak, 2016; Aşık, 2017; Örucü & Kambur 2017; Seçilmiş & Kılıç, 2017; Cankül, Kılıç & Doğanekin, 2018; Diyaddin, 2018; Arslan & Yavuz, 2019; Erkılıç & Aydın, 2019) gerçekleştirmişlerdir. Ancak turizm alanında örgütsel güvenin öncülleri ve sonuçlarını ele alan herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu durum alanyazında konuyla ilgili eksikliğin olduğunun bir göstergesidir. Araştırma alanyazına kattıklarıyla söz konusu eksikliği gidermesi planlanmaktadır.

Araştırmada turizm işletmeleri kapsamında öncüllerin ve sonuçların ortaya konularak turizm araştırmacılarına model önerileri sunulacaktır. Bu sayede konunun eksik yönleri giderileceği düşünülmektedir. Neticede örgütsel güven konusunun turizm alanında daha etkili bir şekilde araştırılmasına katkı sağlanacaktır. Ek olarak araştırmanın literatüre iki şekilde katkı yapması beklenmektedir. Bunlardan ilki, turizm işletmeleri kapsamında örgütsel güvenin öncülleri ve sonuçlarının belirlenmesidir. İkincisi turizm araştırmacıları için model önerilerinin sunulmasıdır. Araştırma üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde örgütsel güven ve örgütsel güven teorileri; ikinci bölümde araştırmanın amacı ve örgütsel güvenin öncülleri ve sonuçları; üçüncü bölümde ise sonuç ve öneriler yer almaktadır.

2. KAMRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Örgütsel Güven

Örgütsel davranış konuları, organizasyonların tüm sosyal sistemleri üzerinde etkili olmaktadır (Pfeffer, 1997). Özellikle son yıllarda rekabet avantajı sağlamak isteyen örgüt yöneticileri örgütsel davranış kavramları üzerinde durmaktadırlar. Bu kapsamda araştırmada ilk olarak örgütsel davranış konularından biri örgütsel güven kavramı ele alınmıştır.

Güven kavramı, farklı disiplinlerle ele alınmasından dolayı araştırmalarda genel kabul görmüş olan bir tanıma sahip değildir. Bunun temel sebebi söz konusu kavramın her disiplinde farklı bir bakış açısıyla ele alınmış olmasıdır (Shapiro, 1987). Buna rağmen alanyazında güvenin kabul görmüş çeşitli tanımları mevcuttur. (Mishra, 1996; Wech, 2002: 354) göre bireylerin karşılıklı ilişkilerinden meydana gelen güven kavramı, herhangi bir bireyin karşısındaki kişiden olumlu davranış beklediği anda bilerek ve isteyerek savunmasız hale geldiği psikolojik bir süreç olarak tanımlanmıştır. Güven kavramı, iki birey arasındaki sürdürülebilir fayda ilişkisine dayanan sosyal değişim teorisi kapsamında değerlendirilebilir. Çünkü sosyal değişim teorisine göre, iki birey arasındaki olumlu ilişki resmi olamayan güvencelerden meydana gelmektedir. Huff & Kelley (2003: 82) güven belirsizlik gerektiren bir unsurdur. Güven bireyin çalışma arkadaşının yeteneklerine, inançlarına ve iyi niyetli tavrına olan inançtır.

Bir başka ifadeyle güven, dürüstlük ve doğruluk kapsamında ele alınan bir kavramdır. Örgütsel bazda güvenin oluşması için uzun vadede nitelikli çalışma gerekmektedir. Kısa vadede güvenin tam anlamıyla oluşturulması oldukça güçtür. Örgütsel güvenin oluşturulmasının ilk adımı kişiler arası güvenin geliştirilmesiyle başlamaktadır. Bu kapsamda örgütsel güvenin oluşturulması için dinamik, etkin ve koordineli örgüt işleyişine ihtiyaç vardır (Demircan & Ceylan, 2003: 139-140). Örgüt işleyişinin temelini de güvenin oluşturduğunu söylemek mümkündür. Örgütsel olarak güvenin oluşturulması örgüt çalışanlarının örgütü nasıl algıladıklarıyla ilgili bir faktördür (Buil, Martínez & Matute 2016). Olumlu olarak güvenin geliştirilmesi örgüte karşı pozitif bir durum oluştururken güvenin sağlanamamış olması ise örgüte karşı negatif bir durum oluşmaktadır

Örgütsel güven kavramı yaklaşık olarak 60 yıldır sosyal psikoloji alanında ele alınan konular arasındadır. Güven kavramının temelini grup olarak birlikte hareket etme eylemine yaptığı etkiler oluşturmaktadır (Bierhoff & Vornefeld 2004: 49). Kısaca herhangi bir grubun ortak bir hedef doğrultusunda hareket etmesi güvenle sağlanmaktadır. Aksi durumda oluşan güvensizlik daima grup üyeleri arasında sorunlara yol açacaktır.

Örgütsel güven, tüm örgüt üyeleri kapsayan psikolojik bir faktör olarak ele alınmaktadır (Cufaude, 1999). Mayer, Davis & Schoorman (1995) göre örgütsel güven, bireylerin diğer örgüt üyelerinden yetkinlik, güvenilirlik ve organizasyonun genel iyiliği hakkındaki tüm olumlu beklentilerinin toplamı olarak tanımlanmaktadır. Ek olarak bireylerin örgütün tamamına karşı (yöneticiler, örgüt ve çalışma arkadaşları) olumlu beklentileri genel örgütsel güveni ifade etmektedir. Ek olarak örgütsel güven, örgüt üyelerinin

örgütün vizyonuna, stratejilerine, teknolojisine, adil yönetim süreçlerine, yapısına ve insan kaynaklarına olan güvenin toplamı olarak tanımlanmaktadır (Ellonen, Blomqvist & Puumalainen, 2008). Gilbert & Tang (1998) göre örgütsel güvenin en önemli birleşeni iletişimdir. Bu sebeple tüm örgüt üyelerinin iletişim kanallarında etkin olarak rol oynaması gerekmektedir. İletişim ne kadar etkili bir biçimde kullanırsa örgütsel güvende doğru orantılı olarak gelişecektir.

“Örgütsel güven hakkında genel bir tanım yapılacak olursa, herhangi bir örgütte çalışan bireyin örgütün tüm iç paydaşlarının ona karşı herhangi bir olumsuz durumda adil ve dürüst davranacağına olan inançlarının toplamı olarak ifade edilebilir”.

Örgütsel güven kavramıyla ilgili alanyazın taraması sonucunda kavramın, yöneticiye, örgüte ve çalışma arkadaşlarına güven olmak üzere üç alt boyuta sahip olduğu görülmektedir (Aktuna, 2004; Omarov, 2009; Büte, 2011; Kılıç, 2016). Yöneticiye güven, güven oluşması için temel unsurlar arasında yer almaktadır. Bunun temel sebebi yöneticilerin güveni oluşturmada hiyerarşik avantajlara ve bilgiye kolay erişebilmesi gelmektedir (Mishra & Morrissey, 1990: 444). Sonuç olarak çalışanların yöneticiye güvenmesi örgütsel güvenin yapı taşları arasında yer almaktadır. Bir başka boyut olan örgüte güven ise çalışanların örgütün tüm faktörlerine olan inanç bütünlüğü olarak ele alınmaktadır. Rekabet avantajı sağlamak için çalışanların örgüte olan güvenlerinin yüksek seviyede olması gerekmektedir (Koçak, 2019: 77). Son boyut olan çalışma arkadaşlarına güven ise, bireyin takım arkadaşlarının her zaman dürüst, adil, karşısındakinin haklarını koruyan ve etik davranışlar sergileyebileceğine olan inanç bütünlüğü olarak tanımlanmaktadır (Tüzün, 2007: 109).

2.2. Örgütsel Güven Teorileri

Örgütsel güvenin oluşumu, yıllardır araştırmacılar tarafından açıklanmaya çalışılan konular arasındadır. Bunlardan ilki Zand (1972)'de ortaya atılmış olduğu spiral güven modelidir. Zand güven modelini, bireyin karşısındaki kişiye karşı elde ettiği bilgiler doğrultusunda meydana gelen güven ya da güvenmeme olarak ifade etmektedir. Zand, (1972: 231) oluşturmuş olduğu güven modeli, kontrol, etki, bilgi ve güven kapsamında dört temel unsura dayanmaktadır. Söz konusu unsurlar sarmal şekilde Zand (1972) spiral güven döngüsünü oluşturmaktadır.

Gaborro (1978) çalışan ve yönetici ilişkileri doğrultusunda bir güven modeli geliştirmiştir. Gaborro (1978)'e göre çalışan ve yönetici arasındaki güvenin gelişmesi, yöneticinin sahip olduğu şeffaflık, yeterlilik, karar verme kabiliyeti, tutarlı davranışlar sergileme ve işlevsel hareket etme niteliklerine bağlı olduğunu ileri sürmüştür. Ek olarak modelin günümüz örgütleri içinde geçerli bir unsur olduğunu söylemek mümkündür. Çünkü yöneticilerinin yeterli bilgi birikimine sahip olduğunu düşünmeyen çalışanların örgütsel güven unsurlarını geliştirmek mümkün olmayabilir. Bu nedenle örgütlerin yöneticilerini seçerken mutlak suretle liyakat faktörünü ön planda tutmalıdırlar. Aksi durumda örgütsel rekabet ve sürdürülebilirlik sekteye uğrayabilir.

Bromiley ve Cummings (1996) göre güven unsuru bireyler ve örgütlere göre farklılık göstermektedir. Kısaca güvenin oluşumu, bireyler arasındaki oluşumuyla örgütsel bazda meydana gelmesi farklılık göstermektedir. Bromiley & Cummings, (1996) ortaya atılmış olduğu örgütsel güven matrisinin temelini bireylerin örgüte ve takım arkadaşlarına karşı algıladıkları inançların toplamı oluşturmaktadır. Ek olarak model bağlılığı koruma, dürüst davranma ve avantaj sağlamaktan kaçınmak olarak üç unsurdan oluşmaktadır. İlk olarak bağlılığı koruma, karşı tarafta bulunan bireyle olan ilişkilerde sürekli olumlu tavır alma sürecidir. İkinci unsur olan dürüst davranma ise her koşulda karşı tarafa karşı dürüst davranma durumu olarak ifade edilmektedir. Son unsur olan avantaj sağlamaktan kaçınma ise bireyin fırsat yakalamasına rağmen kendi çıkarları yerine örgütün ve arkadaşlarının çıkarlarını korumasıdır (Bromiley & Cummings, 1995: 224). Bu bilgiler kapsamında modelin temel yapı taşının bireyin her zaman dürüst olacağına karşı ortaya atılan inançlar toplamından oluştuğunu söylemek mümkündür.

Mayer, Davis & Schoorman (1995) ilk olarak güvenin nasıl oluştuğu ve oluşması için gerekli faktörleri ortaya koymaya çalışmışlardır. Mayer ve arkadaşlarının ortaya atılmış olduğu teoriyi diğer teorilerden ayıran en önemli özellik, güven kavramının hem güvenen kişinin hem de güvenilen kişinin özelliklerine göre değişebileceğidir. Bu doğrultuda oluşan güven tek taraflıdır. Ek olarak güvenen ve güvenilen kişi arasında herhangi bir karşılıklı bağlayıcılık söz konusu değildir (Mayer, Davis & Schoorman 1995). Birey eğer güvenen kişiye farklı bir güven algısı içine girmekte, güvenilen kişi ise daha farklı çıkarımlar yapmaktadır.

Sonuç olarak birey bilgi sahibi olmadan kendi yaratmış olduğu güven düzeyi kapsamında karşı tarafa güvenmektedir.

Güven teorileri arasında en çok bilinen ve kabul gören teori Mıshra (1996) güven modelidir. Söz konusu modelde güven süreci, yeterlilik, açıklık, ilgililik ve itimat edilirlilik olmak üzere dört faktörden meydana gelmektedir. Ayrıca güven bireysel ve örgütsel olmak üzere iki farklı boyutta ele alınmıştır. Bireysel güven bireyin kendi beklenti, davranış ve bu doğrultuda geliştirmiş olduğu ilişkiler bütünü olarak ele alınmıştır. Örgütsel güven ise bireyin örgütsel amaçlar için geliştirmiş olduğu ilişkileri ve örgütsel beklentilerin tamamını içermektedir (Mıshra, 1996: 5). Buna rağmen zamanla modelde çeşitli aksakların ve yetersiz durumların olduğu düşünülmüştür. Bu kapsamda Shockley-Zalabak, Ellis & Winograd (2000) araştırmasında örgütsel güven kavramı daha da geliştirilerek Mıshra'nın örgütsel güven modeli içerisinde özdeşleşme unsurunun da olması gerektiği ifade etmiştir.

Whitener (1998) geliştirmiş olduğu güven modelini yönetim ve çalışan ilişkisi kapsamında ele almıştır. Yönetim faktörünün en önemli unsurlarından biri çalışanın yöneticisine duyduğu güvenidir. Bu doğrultuda çalışanların yöneticilerine duymuş olduğu güveni etkileyen; davranışsal tutarlılık, davranışsal bütünlük, kontrol paylaşımı, iletişim ve endişe olmak üzere beş temel unsurdan oluşmaktadır (Whitener vd., 1998: 516). Bu bilgiler kapsamında örgütsel güvenin sağlanmasının ilk adımlarından birinin yönetsel güven olduğunu söylemek mümkündür. Eğer örgüt çalışanları adil ve nitelikli bir yönetime sahip olmadıklarının düşünüyorlarsa örgütsel güvenin sağlanması oldukça güçtür. Son olarak ele alınan model ise Mcknight ve arkadaşları tarafından geliştirilen güven modelidir. Mcknight, Cummings & Chervany, (1998: 474) güven modelini bireysel olarak ele almalarına karşın bireyin örgüte olan güveninin de kritik bir değere sahip olduğunu belirtmişlerdir. Ek olarak modelde güven kavramı güven niyeti ve güven inancı olmak üzere iki farklı faktöre ayrılmıştır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırmanın nihai amacı ulusal alanyazında tüm turizm işletmeleri ve rehberler kapsamında örgütsel güvenin öncülleri ve sonuçlarını belirlemektir. Bu kapsamda ulusal turizm alanyazında örgütsel güven kavramıyla ilgili yapılmış olan çalışmalar değerlendirilmiştir. Örgütsel güven kavramıyla ilgili turizm alanyazının oldukça fazla olması sebebiyle hepsini incelemek mümkün olmamaktadır. Bu nedenle örgütsel güven ile ilgili yapılan çalışmalar aşağıdaki kriterler kapsamında sınırlandırılmıştır.

Ulusal turizm alanyazındaki çalışmaların araştırmaya eklenme kriterleri;

- ✓ Anahtar kelimeler içerisinde “Örgütsel Güvenin” yer alması.
- ✓ 01.01.2012 – 01.01.2020 tarihleri arasında yayınlanmış olması.
- ✓ Türkçe dilinde yazılmış olması.
- ✓ “Google Akademik” ve “Ulusal Tez Merkezi” veri tabanlarında yer alması.
- ✓ Nicel araştırma yöntemleriyle yapılmış olması.
- ✓ Tüm turizm işletmeleri çalışanları veya rehberlerden herhangi biri kapsamında ele alınmış olması.

Örgütsel Güvenin Öncülleri ve Sonuçları Kapsamındaki Literatür Taraması

Güncel ulusal alanyazın taraması neticesinde elde edilen araştırma sonuçları, kronolojik olarak aşağıda verilmiştir.

Akgündüz, (2014) otel çalışanları üzerine gerçekleştirmiş oldukları araştırmaya göre örgütsel güven ve örgütsel sessizlik karşılıklı olarak negatif yönlü bir ilişkiyi sahiptir. Buna göre örgütsel sessizlik örgütsel güvenin olumsuz bir öncülüdür. Kalıpcı, (2014) konaklama işletmeleri çalışanları kapsamında ele aldığı araştırmada, insan kaynakları uygulamaları örgütsel güvenin öncülleri arasındadır.

Yıldırım, (2014) otel çalışanları kapsamında ele aldığı araştırma sonuçlarına göre, psikolojik sözleşme ihlali ve örgütsel sinizmin örgütsel güvenin öncülleri arasında yer almaktadır. Ayrıca örgütsel güven, psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizme etkisine aracılık etmektedir. Eşitti & Akyüz (2015) konaklama sektörü çalışanları üzerine gerçekleştirdikleri araştırmaya göre mobbing ile örgütsel güven arasında negatif yönlü karşılıklı ilişki olduğu kanıtlanmıştır.

Akmaz & Erbaşı, (2016) otel çalışanları kapsamında ele aldıkları araştırmalarında, psikolojik kontratın örgütsel güvenin olumsuz bir öncülü olduğunu ayrıca örgütsel bağlılıkla örgütsel güvenin pozitif çift yönlü ilişkiye sahip olduğunu kanıtlamışlardır. Çiçek & Macit (2016) konaklama işletmesi çalışanları üzerine gerçekleştirdikleri araştırmada, örgütsel güven ile iş tatmini arasında olumlu yönde çift taraflı ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Kestek, (2016) otel çalışanları üzerine yapılan araştırmaya göre, örgütsel destek ve örgütsel güven arasında pozitif çift yönlü bir ilişki vardır. Öktem, Kızıltan & Öztoprak (2016) otel çalışanları kapsamında gerçekleştirdikleri araştırma doğrultusunda, örgütsel özdeşleşme ve iş tatmini örgütsel güvenin sonuçları arasındadır.

Aşık, (2017) konaklama işletmeleri çalışanları doğrultusunda ele aldıkları araştırmada, örgütsel güvenin iş doyumunun öncüllerinden biri olduğu, ek olarak örgütsel güvenin örgütsel bağlılık iş ve yaşam doyumları ile pozitif yönlü ve karşılıklı bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Ayaz & Batı, (2017) mutfak personeli üzerine gerçekleştirdikleri araştırmada, örgütsel güven ile örgütsel stres olumsuz olarak karşılıklı ilişkili olduğu saptanmıştır.

Aydın, (2017) otel çalışanları kapsamında ele aldığı araştırma doğrultusunda örgütsel güven ile iş tatmini arasında pozitif çift yönlü ilişki mevcuttur. Seçilmiş & Kılıç (2017) seyahat acenteleri çalışanları üzerine gerçekleştirmiş oldukları araştırmada, örgütsel güven iş aile yaşam çatışması ve işten ayrılma niyetinin negatif bir öncüdür.

Örücü & Kambur (2017) otel çalışanları üzerine gerçekleştirmiş oldukları araştırma sonucunda, örgütsel sessizlik örgütsel güvenin sonuçlarından bir tanesidir. Cankül, Kılıç & Doğanekin (2018) restoran çalışanları üzerine gerçekleştirdikleri araştırmaya göre örgütsel vatandaşlık ve iş performansı kavramlarının örgütsel güvenin sonuçları arasında yer almaktadır.

Diyaddin, (2018) turizm işletmeleri çalışanları üzerine gerçekleştirdikleri araştırma sonuçlarına göre, iş tatmini ve liderlik düzeyi örgütsel güvenin öncülleri arasındadır. Ek olarak Demirdağ (2015) otel çalışanları kapsamında değerlendirdikleri araştırma bulgularına göre, iş tatmini örgütsel güvenin öncülleri arasındadır.

Güçlü, (2018) otel çalışanları üzerine gerçekleştirdikleri araştırma bulgularına göre, iş tatminiyle örgütsel güven arasında olumlu çift yönlü bir ilişki vardır. Arslan & Yavuz (2019) otel çalışanları kapsamında ele aldıkları araştırma sonuçlarına göre, örgütsel adalet örgütsel güvenin öncülleri arasında yer alırken örgütsel anomi örgütsel güvenin sonuçları arasındadır. Ek olarak örgütsel güven, örgütsel adaletin örgütsel anomiyeye etkisine kısmi aracılık etmektedir.

Erkılıç & Aydın (2019) konaklama işletmeleri çalışanları kapsamında ele aldıkları araştırmaya göre, otantik liderlik örgütsel güvenin öncülleri arasındadır. Örücü & Kambur (2019) otel çalışanları üzerine gerçekleştirme araştırmaya göre, örgütsel güvenin alt boyutlarıyla ile örgütsel değişime direnç arasında pozitif çift yönlü ilişki vardır.

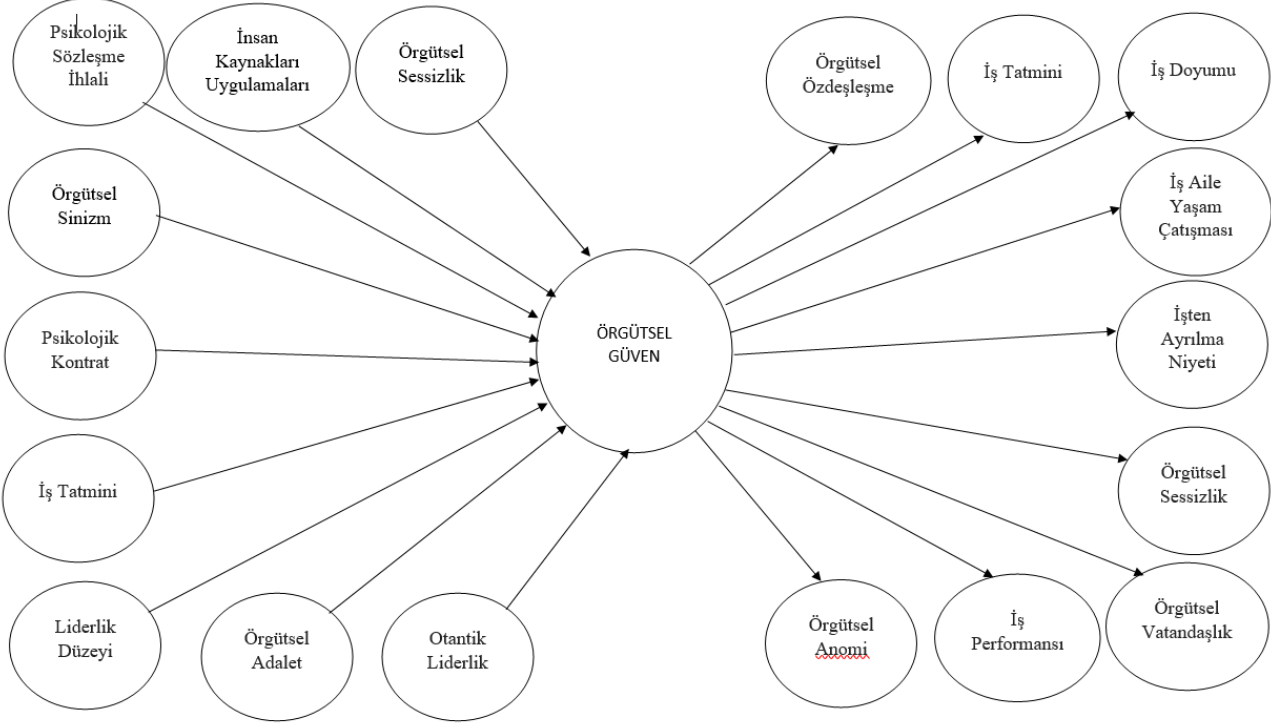
4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Ulusal alanyazın taraması sonucunda örgütsel güven kavramının son yıllarda önemini arttıran konular arasında olduğunu söylemek mümkündür. İlgili alanyazın taraması sonucunda turizm işletmeleri çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güvenin öncülleri arasında; örgütsel sessizlik (Akgündüz, 2014), insan kaynakları uygulamaları (Kalıpçı, 2014), psikolojik sözleşme ihlali ve örgütsel sinizm (Yıldırım, 2014), psikolojik kontrat (Akmaz & Erbaşı, 2016), iş tatmini (Demirdağ, 2015; Diyaddin, 2018), liderlik düzeyi (Diyaddin, 2018), örgütsel adalet (Arslan & Yavuz, 2019), otantik liderlik (Erkılıç & Aydın, 2019) yer almaktadır.

Ayrıca turizm işletmeleri çalışanlarının algılamış oldukları örgütsel güvenin sonuçları; örgütsel özdeşleşme ve iş tatmini (Öktem, Kızıltan & Öztoprak, 2016), iş doyumunu (Aşık, 2017), iş aile yaşam çatışması ve işten ayrılma niyeti (Seçilmiş & Kılıç, 2017), örgütsel sessizlik (Örücü & Kambur 2017), örgütsel vatandaşlık ve iş performansı (Cankül, Kılıç & Doğanekin, 2018), örgütsel anomi (Arslan & Yavuz, 2019) kavramlarından oluşmaktadır. Tüm bu bilgiler konunun turizm araştırmacıları tarafından güncel olarak değerlendirildiğini göstermektedir. Bu doğrultuda turizm işletmeleri çalışanların algılamış oldukları örgütsel güven düzeylerine nelerin sebep olduğu ve söz konusu düzeyin ne gibi sonuçlara sebep olduğu görülmektedir. Konunun eksik yönlerinin daha ayrıntılı bir şekilde görülmesi, buna göre öncüller ve sonuçlar kapsamında yeni modeller

geliştirilmesi ve söz konusu faktörlerin daha ayrıntılı bir şekilde araştırılması için model önerisi tasarlanmıştır.

Bahsi geçen modelin turizm araştırmacılarının örgütsel güven konusunu daha iyi anlaması için ışık tutması beklenmektedir. Örgütsel güvenin öncülleri ve sonuçları kapsamında turizm araştırmacıları için geliştirilen model önerisine Şekil 1’de yer verilmiştir.



Şekil 1: Turizm Araştırmacıları İçin Model Önerisi

Ek olarak mobbing (Eşitti & Akyüz 2015), örgütsel bağlılık (Akmaz & Erbaşı, 2016), iş tatmini (Çiçek & Macit, 2016), örgütsel destek (Kestek, 2016), örgütsel bağlılık ve iş ve yaşam doyumu (Aşık, 2017), örgütsel stres (Ayaz & Batı, 2017), iş tatmini (Aydın, 2017; Güçlü, 2018) ve örgütsel değişime direnç (Kambur, 2019) kavramları örgütsel güven ile karşılıklı anlamlı ilişkilere sahiptir. Karşılıklı ilişki (Korelasyon) sonucu elde edilen faktörlerin öncül veya sonuç olduğunu söylemek mümkün değildir. Bu doğrultuda söz konusu değişkenler modele dahil edilmemiştir. Buna rağmen araştırmacıların ilişkili faktörleri yapısal model veya regresyon analizi ile ölçmeleri, örgütsel güvenin nedeni veya sonucu olduklarını ortaya koyacaktır. Bu durum araştırmanın bir başka önerisi olarak değerlendirilebilir.

Tüm bu sonuçlar doğrultusunda araştırma ilgili alanyazına iki farklı şekilde katkı yapmıştır. İlk katkı, örgütsel güvenin öncüllerinin ve sonuçlarının belirlenmiş olmasıdır. İkinci katkı ise turizm araştırmacılarına geniş kapsamlı bir model önerisi sunulmuş olmasıdır. Gelecek araştırmalarda örgütsel güven kavramının öncülleri ve sonuçları uluslararası alanyazın kapsamında ele alınmasının konuya daha farklı bir katkı yapacağı açıktır. Ayrıca araştırma, sunmuş olduğu model kapsamında turizm araştırmacılarına konuyu daha iyi anlama ve test etme imkânı da sunmaktadır.

KAYNAKÇA

Akgündüz, Y. (2014). Otel Çalışanlarının Örgütsel Sessizliği Tercih Etmelerinde Örgütsel Güvenlerinin Etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 184-199.

Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz University Faculty Of Economics & Administrative Sciences Faculty Journal/Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(4).

- Akmaz, A., & Erbaşı, A. (2016). Psikolojik Kontrat ile Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven İlişkisi: Mersin İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(4), 125-154.
- Aktuna, M. (2004). " İnsan Kaynakları Yönetimi Eğitim Fonksiyonunun Örgütsel Güvene Etkileri ve Bir Uygulama", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Kütahya.
- Arslan, Ö. E., & Yavuz, E. (2019). Örgütsel Adalet, Örgütsel Anomi ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Electronic Turkish Studies*, 14(2).
- Aşık, N. A. (2017) Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Yaşam Doyumunun İş Doyumuna Etkisi. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (62), 206-215.
- Ayaz, N., & Batı, T. (2017) Turizm İşletmelerinde Örgütsel Güven ve Örgütsel Stres İlişkisi, İşletme Araştırmaları Dergisi, 9(1), 527-541.
- Aydın, S. (2017). Örgütsel Güven- İş Tatmini İlişkisi: İstanbul'daki 4-5 Yıldızlı Otellerde Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Bierhoff, H. W., & Vornefeld, B. (2004). The Social Psychology Of Trust With Applications In The İnternet. *Analyse & Kritik*, 26(1), 48-62.
- Bromiley, P. Cummings, L. L. (1995). "Transactions Costs In Organizations With Trust" *Research On Negotiation In Organizations*, C:5, ss. 219-247.
- Buil, I., Martínez, E., & Matute, J. (2016). From İnternal Brand Management To Organizational Citizenship Behaviours: Evidence From Frontline Employees İn The Hotel İndustry. *Tourism Management*, 57, 256-271.
- Büte, M. (2011). Etik İklim, Örgütsel Güven ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1), 171-192.
- Cankül, D., Kılıç, İ., & Doğanekin, A. (2018). Restoran Çalışanlarının Algılamış Oldukları Örgütsel Güven Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık ve İş Performansına Etkisi: Eskişehir Örneği (The Impact Of Levels Of. *Journal Of Tourism And Gastronomy Studies*, 372, 389.
- Cufaude, J. (1999). Creating Organizational Trust: Defining, Establishing, And Maintaining Something As Elusive And Fragile As Trust İs As Difficult As İt İs Essential. *Association Management-Washington-*, 51, 26-36.
- Cummings, L. L., & Bromiley, P. (1996). The Organizational Trust İnventory (OTI). *Trust İn Organizations: Frontiers Of Theory And Research*, 302(330), 39-52.
- Çiçek, H., & Macit, N. Ş. (2016). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Güveni İle İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi-Examining The Relationship Between Organizational Trust And Job Satisfaction Of Employees In Hospitality Business. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 25-41.
- Demir, M., & Tütüncü, Ö. (2010). Ağırılama İşletmelerinde Örgütsel Sapma İle İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 64-74.
- Demircan, N., & Ceylan, A. (2003). Örgütsel güven kavramı: Nedenleri ve sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 139-150.
- Demirdağ, A. (2015). "Örgütsel Güven ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma" Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.
- Diyaddin, B. (2018). "Algılanan Liderlik Tarzları ile Örgütsel Güven ve İş Tatmini Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: İstanbul'da Bulunan Turizm Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.
- Ellonen, R., Blomqvist, K., & Puumalainen, K. (2008). The Role Of Trust İn Organisational İnnovativeness. *European Journal Of Innovation Management*, 11(2), 160-181.

- Erkılıç, E., & Aydın, E. (2019). Otantik Liderliğin Örgütsel Güven Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 7(5), 2427-2446.
- Eşitti, B., & Akyüz, B. (2015). Konaklama İşletmelerinde Mobbing-Örgütsel Güven İlişkisi: Çanakkale İlinde Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (34), 1-14.
- Gabarro, J. J. (1978). The Development Of Trust, İnfluence And Expectations. *Interpersonal Behavior: Communication And Understanding İn Relationships*, 290-303.
- Gilbert, J. A., & Tang, T. L. P. (1998). An Examination Of Organizational Trust Antecedents. *Public Personnel Management*, 27(3), 321-338.
- Güçlü, B. (2018). "Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Güven ve İş Tatminleri Arasındaki İlişki: Çanakkale Örneği" Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Çanakkale.
- Huff, L., & Kelley, L. (2003). Levels of organizational trust in individualist versus collectivist societies: A seven-nation study. *Organization Science*, 14(1), 81-90.
- Kalıpçı, M. B. (2014). Konaklama İşletmelerinde En İyi İnsan Kaynakları Uygulamalarının Örgütsel Güvene Etkisi: Manavgat Örneği. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- Kestek, S. B. (2016). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel güven arasındaki ilişki: Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir değerlendirme (Master's thesis, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü), Aydın.
- Kılıç, İ. (2016). *Örgütsel Güven, İş-Aile Çatışması Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkilerinin Belirlenmesi: Seyahat Acentelerinde Bir Uygulama* (Master's Thesis, Esogü, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Koçak, H. (2019). Psikolojik Sözleşme İhlallerinin Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Kamu ve Özel Sektör Karşılaştırması, Gazi Üniversitesi, Bilişim Enstitüsü, (Basılmamış Doktora Tezi), Ankara.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, <https://www.ktb.gov.tr/> (Erişim tarihi: 19.01.2020).
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An İntegrative Model Of Organizational Trust. *Academy Of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Mcknight, D. H., Cummings, L. L., & Chervany, N. L. (1998). Initial Trust Formation İn New Organizational Relationships. *Academy Of Management Review*, 23(3), 473-490.
- Mishra, A. (1996). "Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust" Editör: Kramer, Roderick M, Thomas Tyler, *Trust İn Organization*, Newbury Park, ss.1-32.
- Mishra, A. (1996). "Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust" Editör: Kramer, Roderick M, Thomas Tyler, *Trust İn Organization*, Newbury Park, ss.1-32.
- Mishra, J., & Morrissey, M. A. (1990). Trust İn Employee/Employer Relationships: A Survey Of West Michigan Managers. *Public Personnel Management*, 19(4), 443-486.
- Omarov, A. (2009). "Örgütsel Güven Ve İş Doyumu: Özel Bir Sektörde Uygulama", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir.
- Öktem, Ş., Kızıltan, B., & Öztoprak, M. (2016). Örgütsel Güven ile Örgüt İkliminin Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Journal Of Business Research Turk*, 8(4), 162-186.
- Örücü, E., & Kambur, E. (2017). Otel Çalışanlarında Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Güven İlişkisi: Bandırma İlçesi Örneği. *Journal Of International Social Research*, 10(52).
- Örücü, E., & Kambur, E. (2019). Beş Yıldızlı Otel İşletmesinde Örgütsel Güvenin Değişime Direnç Üzerindeki Etkisi: Bir Alan Araştırması. *Dogus University Journal*, 20(2).

- Pfeffer, J. (1997). *New Directions For Organization Theory: Problems And Prospects*. Oxford University Press On Demand.
- Seçilmiş, C., & Kılıç, İ. (2017). Örgütsel Güven, İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Belirlenmesi: Seyahat Acentelerinde Bir Uygulama. *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1), 65-79.
- Shapiro, S. P. (1987). The Social Control Of Impersonal Trust. *American Journal Of Sociology*, 93(3), 623-658.
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K., & Winograd, G. (2000). Organizational Trust: What It Means, Why It Matters. *Organization Development Journal*, 18(4), 35.
- Tüzün, İ. K. (2007). Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007(2), 93-118.
- Wech, B. A. (2002). Trust Context: Effect On Organizational Citizenship Behavior, Supervisory Fairness, And Job Satisfaction Beyond The Influence Of Leader-Member Exchange. *Business & Society*, 41(3), 353-360.
- Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A., & Werner, J. M. (1998). Managers As Initiators Of Trust: An Exchange Relationship Framework For Understanding Managerial Trustworthy Behavior. *Academy Of Management Review*, 23(3), 513-530.
- Yıldırım, M. (2014). Psikolojik sözleşme ihlallerinin örgütsel güven ve örgütsel sinizm ile ilişkisi: Otel işletmeleri üzerine bir araştırma. *Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi*.
- Zand, D. E. (1972). Trust And Managerial Problem Solving. *Administrative Science Quarterly*, 229-239.