

ÖRNEKTİR (AKÜ-SBE)

**YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN İLE
ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİNİN İŞTEN
AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ:
AFYONKARAHİSAR'DAKİ 5 YILDIZLI
OTEL İŞLETMELERİNDE BİR
ARAŞTIRMA**

Yusuf GÖKÇE
Yüksek Lisans Tezi
Danışman: Doç. Dr. Elbeyi PELİT
Ekim, 2016
Afyonkarahisar

T.C
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN İLE ÇALIŞMA YAŞAM
KALİTESİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ:
AFYONKARAHİSAR'DAKİ 5 YILDIZLI OTEL
İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**Hazırlayan
Yusuf GÖKÇE**

Jüri Üyeleri

Danışman

Prof. Dr. Elbeyi PELİT

Üye

Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI

Üye

Prof. Dr. Evren GÜÇER

AFYONKARAHİSAR 2016

Bu Tez Çalışması; Afyon Kocatepe Üniversitesi Bilimsel Proje Araştırmaları Koordinasyon
Birimi (BAPK) Tarafından Desteklenmiştir. Proje No: "15.SOS.BİL.15"

ETİK VE BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “**Yöneticiye Duyulan Güven İle Çalışma Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Afyonkarahisar’daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma**” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

14/10/2016

İmza

Yusuf GÖKÇE

ÖRNEKTİR (AKÜ-SBE)

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ENSTİTÜ ONAYI

Öğrencinin	Adı- Soyadı	Yusuf GÖKÇE
	Numarası	140659102
	Anabilim Dalı	Turizm İşletmeciliği
	Programı	Turizm İşletmeciliği
	Program Düzeyi	☒ Yüksek Lisans ☐ Doktora ☐ Sanatta Yeterlik
Tezin Başlığı		Yöneticiye Duyulan Güven İle Çalışma Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Afyonkarahisar'daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
Tez Savunma Sınav Tarihi		14.10.2016
Tez Savunma Sınav Saati		13:00

Yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez, Afyon Kocatepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek ☒ oy birliği – ☐ oy çokluğu ile kabul edilmiştir

Prof. Dr. Elbeyi PELİT
MÜDÜR

Bu tez, Enstitü Müdürlüğünce kontrol edilerek, elektronik imza kullanılarak onaylanmıştır.

ÖZET

YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN İLE ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: AFYONKARAHİSAR'DAKİ 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Yusuf GÖKÇE

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

Ekim, 2016

Danışman: Doç. Dr. Elbeyi PELİT

Turizm sektörünün en önemli işletme türlerinden biri olan otel işletmelerinde işlerin yürütülmesi sırasında başarılı olunabilmesi için çalışanların görevlerini yerine getirirken yöneticilerine duydukları güven, çalışma yaşam kaliteleri ve çeşitli sebeplerden dolayı ortaya çıkan işten ayrılma niyetleri önem arz etmektedir. Bu çerçevede bu konuyla ilgili gerçekleştirilen/gerçekleştirilecek çalışmalar ilgili taraflara büyük faydalar sağlayacaktır. Bu doğrultuda bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yöneticilerine duydukları güven ile çalışma yaşam kalitelerinin işten ayrılma niyetlerine etkisinin belirlenmesidir. Araştırmada ilk olarak araştırmanın değişkenlerini oluşturan kavramlar hakkında yerli ve yabancı literatür taraması yapılarak kuramsal alt yapı ortaya konulmuştur. Sonrasında, konuyla ilgili olarak anket tekniği kullanılarak otel işletmeleri işgörenlerinin görüşleri alınmıştır. Araştırmanın evrenini, Afyonkarahisar ve Sandıklı ilçesinde faaliyet gösteren tüm (10 adet) beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri oluşturmakta olup, toplam 539 adet işgören anketi değerlendirmeye alınmıştır. Katılımcıların ankete ilişkin verdikleri cevaplar; faktör analizi, güvenirlik analizi, yüzde, frekans ve aritmetik ortalama değerleri, t testi, varyans analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yöntemleri ile çözümlenmiştir. Elde edilen bulgulara göre genelde işgörenlerin yöneticilere duydukları güven ve çalışma yaşam kalitesi algılarının yüksek seviyede olduğu, işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu belirlenmiş olup, ayrıca gerçekleştirilen analizler sonucunda yöneticiye duyulan güven ile çalışma yaşam kalitesinin işten ayrılma niyetine etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yöneticiye duyulan güven, çalışma yaşam kalitesi, işten ayrılma niyeti, otel işletmeleri işgörenler, Afyonkarahisar

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMPLOYEES' TRUST IN SUPERVISORS AND THEIR QUALITY OF WORKING LIFE ON THEIR INTENTION TO LEAVE JOB: A STUDY IN FIVE STAR THERMAL HOTELS IN AFYONKARAHISAR

Yusuf GÖKÇE

AFYON KOCATEPE UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

October, 2016

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Elbeyi PELİT

To be successful during the execution of works in the hotel businesses which is one of the most important types of businesses in the tourism sector, employees' trust in their supervisors, quality of working life and their intention to leave job arising from various causes have great importance. In this context, the studies to be carried out or will be carried out in the future on this relevant issue may provide great benefits to the parties concerned. The aim of this study is to determine the effect of employees' trust in their supervisors and employees' quality of working life on their intention to leave the job. Firstly, the theoretical background of the study was formed by carrying out national and international literature review on the concepts that make up the variables of the research. Afterwards, the survey technique was used and the relevant hotel management employees' views were taken. The population of the study is consisted of employees working in the five-star hotels (10) operating in Afyonkarahisar and Sandıklı district. A total of 539 employees' surveys have been evaluated. The participants' answers on the survey were analyzed by factor analysis, reliability analysis, percentage, frequency and mean values, t-test, analysis of variance, correlation analysis and regression analysis methods. According to the findings, it was determined that employees' trust in their supervisors and employees' perception of quality of working life are generally at a high level while their intention to leave job is low. In addition, it was concluded as a result of the study that employees' trust in their supervisors and quality of working life have an effect on their intention to leave job.

Key Words: Trust in supervisors, quality of working life, intention to leave job, hotel employees, Afyonkarahisar.

ÖNSÖZ

Emek yoğun yapısı sebebiyle işgörenlerin öneminin daha fazla hissedildiği turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeler için birtakım örgütsel davranış konuları çeşitli araştırmalarda incelenmiştir. Bu çalışmada otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yöneticilerine duydukları güven ile çalışma yaşam kalitelerinin işten ayrılma niyetlerine etkisi araştırılmıştır. Ortaya konulan bulguların taraflar açısından faydalı olacağı düşünülmektedir.

Doğduğumuz günden bu yana bize her türlü imkânı sağlayan, her isteğimizi yerine getiren ve bu yaşlara gelmemizde en büyük paya sahip olan ANNEM'e ve BABAM'a, en kalbi duygularıyla teşekkürlerimi sunarım. Araştırma sürecinde bana her adımda yardım eden ve hayatımda en iyi arkadaşım olan kardeşim Faruk'a sevgilerimle teşekkür ederim. Bu araştırma sürecinde ve gerek lisans hayatım boyunca, gerekse yüksek lisans eğitimi aldığım dönemlerde benden desteğini hiçbir zaman esirgemeyen, her zaman yanımda olan, bilgi birikimi ve tecrübesiyle katkılarının faydasını yaşadığım çok değerli hocam; Doç. Dr. Elbeyi PELİT'e saygılarımla teşekkür ederim. Lisans ve yüksek lisans eğitimim süresince desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen, kendilerini tanıdığım ve öğrencileri olduğum için kendimi şanslı hissettiğim ve bana kazandırdıkları kazanımları hayatım boyunca hissedeceğim; Prof. Dr. Şuayıp ÖZDEMİR, Doç. Dr. Oktay EMİR, Doç. Dr. Mustafa SANDIKÇI, Doç. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI, Doç. Dr. Ahmet BAYTOK, Yrd. Doç. Dr. Sabri ÇELİK, Yrd. Doç. Dr. Gonca KILIÇ, Yrd. Doç. Dr. Asuman PEKYAMAN, Yrd. Doç. Dr. Özcan ZORLU ve Yrd. Doç. Dr. Ali Avan hocalarıma ayrı ayrı en derin duygularıyla teşekkürlerimi sunarım. Araştırma sürecinde analiz kısmında bilgi ve tecrübesiyle destek olan ve yardımlarını esirgemeyen çok kıymetli hocam Doç. Dr. İbrahim KILIÇ'a saygılarımla teşekkür ederim. Gerek lisans gerekse yüksek lisans eğitimi aldığım üniversite hayatım boyunca bana destek olan, burada isimlerini saymadığım çok değerli hocalarıma saygılarımı sunarım.

Yusuf GÖKÇE
2016, Afyonkarahisar

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ETİK VE BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI	ii
ENSTİTÜ ONAYI	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ	ix
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	x
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN, ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARI

1. YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN	3
1.1. GÜVEN KAVRAMININ TANIMI, ÖNEMİ VE KAPSAMI	3
1.2. GÜVEN TÜRLERİ	7
1.3. GÜVEN KAVRAMININ İŞLETMELER, İŞGÖRENLER VE YÖNETİCİLER AÇISINDAN ÖNEMİ	8

İKİNCİ BÖLÜM

YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN, ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ, KONUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ MEVCUT DURUM

1.YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN, ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ	9
2. YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN, ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KONULARIYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR	11
2.1. YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR	11
2.1.1. Örgütsel Güven ve Yöneticiye Duyulan Güven İle İlgili Tez Çalışmaları	12
2.1.2. Örgütsel Güven ve Yöneticiye Duyulan Güven İle İlgili Makale Çalışmaları	13

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN İLE ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: AFYONKARAHİSAR'DAKİ 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ	16
2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	17
3. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI	17
4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	18
4.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ	18
4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	18

4.3. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ	18
5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	19
5.1. KATILIMCILARIN BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	19
5.3. YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BETİMSSEL	22
İSTATİSTİKLER.....	22
TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER HATA! YER İŞARETİ TANIMLANMAMIŞ.	
KAYNAKÇA.....	25
EKLER	31

ÖRNEKTİR (AKÜ-SBE)

TABLÖLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1. Güven Biçimleri	7
Tablo 2. Güven Kavramına İlişkin Tez Çalışmaları	13
Tablo 3. Güven Kavramına İlişkin Makale Çalışmaları	14
Tablo 4. Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular	20
Tablo 5. Yöneticiye Duyulan Güven, Çalışma Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeklerine İlişkin Bazı Tanıtıcı İstatistikler	21

ÖRNEKTİR (AKÜ-SBE)

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

%: Yüzde

&: ve

$\bar{X}$: Aritmetik Ortalama

ANOVA: Analysis of Variance (ANOVA)

bj: Regresyon Katsayısı

Bkz.: Bakınız

ÇYK: Çalışma Yaşam Kalitesi

f: Frekans.

F: Varyans analizine (ANOVA) ilişkin parametre

İAN: İşten Ayrılma Niyeti

N: Evren büyüklüğü

n: Örneklem büyüklüğü

p: Anlamlılık (önemlilik) testine ilişkin olasılık değeri

r: Korelasyon katsayısı.

S(bj): Regresyon Katsayısının Standart Hatası

s.s. Standart Sapma

T.C. : Türkiye Cumhuriyeti

t: t değeri

TDK: Türk Dil Kurumu

UNWTO: United Nations World Tourism Organisation (Birleşmiş Milletler
Dünya Turizm Örgütü)

Vb.: Ve benzeri

YDG: Yöneticiye Duyulan Güven

GİRİŞ

Turizm; insanların seyahate artan talepleri neticesinde belirli bir ivme ile önemi her geçen gün artan bir sektör haline gelmiştir. Önemi her geçen gün artan bu sektörde şüphesiz konaklama işletmeleri çok önemlidir. Konaklama işletmelerinin faaliyetlerin yürütülmesinde önemli bir yere sahip olması bu işletmelerde çalışan insan kaynağının da önemini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda konaklama işletmeleri içerisinde insan kaynağı olarak en büyük yapıda olan otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin işlerini yaptıkları ortamdaki algı, tutum ve davranışları önem arz etmektedir.

Ticari nitelikteki konaklama işletmelerinin temel amaçlarının başında yüksek doluluk oranıyla çalışarak arzu edilen kar hedefine ulaşmak gelmektedir. Bu hedef doğrultusunda müşteri memnuniyeti, yüksek hizmet kalitesi, rekabet edebilir bir yapı, maliyetlerin minimum seviyeye indirilmesi gibi diğer amaçların da gerçekleşmesi gerekmektedir. Tüm organizasyonlarda olduğu gibi konaklama işletmelerinde de örgüt kaynakları temel olarak, beşeri, fiziksel, finansal ve bilgi/teknolojik içeriklidir. Bu kaynakların temel amaçlar etrafında optimum seviyede kullanılması bir çok nedenden dolayı zor şartlar altında çalışmayı zorunlu kılmaktadır (Kaya, 2010: 27). Konaklama işletmelerinin daha da özelden otel işletmelerinin beşeri kaynaklarının işlerini yürütürken sahip oldukları duygu ve düşünce durumları iş yapış biçimlerini de etkileyecektir. Otel işletmeleri örgütlenmelerinin şüphesiz en önemli kaynaklarından olan insan kaynağı aynı zamanda işlerin yürütülmesinde otel işletmelerinin hizmet kalitesini yansıtmaları sebebiyle başarı ve yüksek kazanç ya da başarısızlık ve düşük kazanç noktasında başrol konumunda oldukları düşünüldüğünde, işgörenlerin örgütle ilgili konulardaki görüşleri son derece önemlidir. Şüphesiz işgörenlerin işlerini yürütürken sayısı hesaplanamayacak kadar çok olan örgütsel davranış konularının (iş doyumu, iş tatmini, bağlılık, motivasyon, güven vb.) her birinin kendine özgü yeri ve önemi vardır. Bu çalışmada söz konusu işletmelerde örgütsel verimlilik, iş doyumu, iş tatmini vb. açısından son derece önemli olan yöneticiye duyulan güven (YDG), çalışma yaşam kalitesi (ÇYK) ve işten ayrılma niyeti (İAN) konularına odaklanılmıştır.

Hizmetin müşteriye doğrudan sunulması sebebiyle işgörenin bir anda yapacağı yanlış, müşteri için telafisi olmayan bir memnuniyetsizliğe yol açabilir. İşgören son derece dikkatli olarak müşterinin beğenisi doğrultusunda hareket etmelidir. Yönetime düşen en büyük görev işgörenlerin mesleği sevmelerini sağlamaktır. Bu da ancak daha çok insan odaklı olmakla mümkün olabilecektir (Örücü ve Esenkal, 2005: 164-165). Bu

konuda yapılacak birçok iş olduğu ortadadır. Bu çalışmada da konaklama işletmeleri içerisinde önemli bir işletme türü olan otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yöneticilerine duydukları güven, çalışma yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti konuları hakkında araştırma yapılmıştır. İşgörenlerin, otel işletmelerinde çalışırken, bir iş yaparken yöneticilerinin desteğini arkalarında hissetmeleri, onlara güvenmeleri; hizmetin sunumunda misafirle karşılaşmalarında, işlerini başarılı yapmalarında başta gelen unsurlardandır. Aynı işgörenlerin çalışma yaşam kaliteleri ile ilgili algılamaları da üretim ve tüketimin eş zamanlı olduğu hizmet sektöründe faaliyet gösteren otel işletmeleri için önem arz etmektedir. Bu kapsamda otel işletmelerinde misafirin otele daha gelmeden hizmetin başladığı ve ayrıldığında bile hizmetin devam ettiği düşünülürse, bu işletmelerde çalışan işgörenlerin devamlılığı büyük önem arz etmektedir. İşten ayrılma niyetine sahip olan çalışanlar bütün işletmeler için tehdit, ancak otel işletmeleri için konunun önemi daha fazladır. Bundan dolayı bu çalışmada, Afyonkarahisar'da ve Sandıklı ilçesinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yöneticilerine duydukları güven, çalışma yaşam kaliteleri ve işten ayrılma niyetleri ortaya konulup bu kavramlar hakkında ilişki test edilmiştir.

Bu kapsamda tezin ilk bölümünde yöneticiye duyulan güven, çalışma yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti kavramlarının yerli ve yabancı literatürden yararlanılarak önemi ve kuramsal yapısı ortaya konulmuştur. İkinci bölümde araştırmanın konusunu oluşturan kavramlarla ilgili yerli ve yabancı literatürde yer alan çalışma sonuçlarına, konunun turizm sektöründeki mevcut durumuna ve kavramların birbirleriyle olan ilişkisine yer verilmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise Afyonkarahisar ili ve Sandıklı ilçesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin araştırılan kavramlara ilişkin algılamalarına yönelik araştırma sonuçlarına yer verilerek elde edilen bulgular tartışılmış ve konuyla ilgili olarak ilgili taraflara öneriler geliştirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN, ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARI

1. YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN

Bu kısımda yöneticiye duyulan kavramı hakkında bilgi verilmiştir. Yöneticiye duyulan güven kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için öncelikle güven kavramının açıklanmasında fayda görülmüştür. Bu hususta güven kavramının tanımı, önemi ve kapsamı, güven türleri, güven kavramının işletmeler, işgörenler ve yöneticiler açısından önemi hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonra ise yöneticiye duyulan güven kavramının tanımı ve önemi hakkında bilgi verildikten sonra yöneticiye duyulan güven kavramının sonuçlarından bahsedilmiştir.

1.1. GÜVEN KAVRAMININ TANIMI, ÖNEMİ VE KAPSAMI

Küreselleşme ile birlikte çok sık dile getirilen belli kavramlar vardır. Bunların başında, "insan sermayesi" ve "sosyal sermaye" gelmektedir. İnsan sermayesi, insanların eğitim ve sağlık açısından kalitesine vurgu yaparken, sosyal sermaye ise "kişilerarası güvenin" altını çizmektedir (Kirmanoğlu, 2016). Bu kapsamda güven kavramı hakkında bilgi vermek yerinde olacaktır.

Güven kavramı kelime anlamı olarak; korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu olarak tanımlanmıştır (TDK, 2016a). Güven olgusu farklı disiplinlerdeki bilim insanlarınca farklı perspektif ve yaklaşımlarla uzun süredir üzerinde düşünülen bir konu olarak akademik araştırmalarda yer almaktadır. Güven ile ilgili ilk çalışmalar psikologlarca yapılmış, sosyoloji, sosyal psikoloji, siyaset bilimi, ekonomi gibi diğer alanlarda da çalışmalar gerçekleştirilmiştir (Sağlam Arı ve Güneri Tosunoğlu, 2011: 85). Güven üzerine çalışanların bir bölümü din adamları, ahlak düşünürleri ve ruhbilimcilerdir. Çağımızda yaşamı yoğun biçimde etkileyen teknoloji, teknolojiyle karmaşık ilişkiler ağını kurmuş, ticaret, satış, pazarlama, işyerleri yönetimi, müşteri ilişkileri gibi unsurlar güveni pragmatik sorunların çözümünde önemli bir yere koymaktadır (İnam, 2003: 13).

Güven, tıpkı aşk ve özgürlük gibi, herkesin bildiği temel insani değerlerden biridir-ama gündeme geldiğinde ya da uygulamaya konması gerektiğinde durum değişir. Böyle olunca, fikirlerini en güzel biçimde ifade edebilen düşünürler bile ("güven

önemlidir” ; “aşk güzeldir” ; “ya özgür yaşa ya öl” gibi) sığ ifadelerle görüşlerini belirtirler. Güvenin önemli olduğu herkes tarafından bilinir. Burada söz konusu olansa güven deyince ne anladığımız ve daha da önemlisi, güvenin önemli olduğunu söylemekten çok onu nasıl oluşturabileceğimizdir (Solomon ve Flores, 2001: 9). Çağımızın en içinden çıkılmaz sorunlarından biri, bir arada yaşamak, bir arada varolmak (co-existence) sorunudur. Sorunu yaratan nedenler, çağımızın toplumsal-kültürel-ahlaksal yapısından kaynaklanmaktadır. İnsanın, en fazla gereksinim duyduğu birlikte varoluşu başaramadığı söylenebilir. Güvenin insanın başına dert oluşunun ardında bulunan etkenlerden biri de bu birlikte varoluşu gerçekleştirememektir. İnsanın güvenle ilgili kavramın anlaşılması ve önemiyle ilgili sorunlar yaşadığı ifade edilebilir. (İnam, 2003: 13). Güvenin ne olduğunu anlamak, güveni günlük uygulama ve ilişkilerimizin bir parçası haline getirebilmek ve bu tür uygulama ve ilişkileri yalnızca mümkün değil, aynı zamanda zorunlu da kılan kurumlar geliştirebilmek demektir (Solomon ve Flores, 2001: 16). Genel olarak güvenin analizinin merkezinde iki anahtar sorun ortaya çıkmıştır. Bunlardan biri organizasyonlardaki güven mekanizmasını anlamaktır. Makro düzeyde, bu konu toplumsal örgütlenmelerin etkisi için güven modeli hakkında endişelere yol açmaktadır. Bölgesel düzeyde bu, sosyal ağlarda araştırmaları kapsamaktadır. Sonuç olarak mikro düzeyde bu konu güven ve güvensizliği psikolojik temelde düşünmeyi içerir. İkinci konu insanların neden güvendiğini anlamaktır. Bu konuda göz önünde bulundurulması gereken konu, mikro düzeyde güven için rasyonel ve sosyal motivasyonların kıyaslamalarını içermesidir. Öncelikle güven dinamiklerini göz önünde bulundurmak gerekir (Tyler ve Kramer, 1996: 6).

Güven, insanlar arası ilişkilerde büyük önem taşıyan temel duygular arasında yer almaktadır. Soyut niteliğinden dolayı ilişkilerde sadece hissedilerek belirlenebilen bir özelliğe sahiptir. İnsanlar ilişki içinde bulundukları kişilere karşı güven geliştirirken, bunu birçok olaydan ve olgudan yola çıkarak yaparlar. Geniş anlamda insanlar, birbirlerine duydukları güveni oluştururken davranış ve tutumlardan, sosyal ilişkilerden ve beklentilerden hareket etmektedirler (Asunakutlu, 2002: 2). Güven konusunda yapılan çalışmalarda en sık vurgulanan görüşün, kavramın tanımlanmasındaki güçlük olduğu belirtilmektedir. Bunun temel nedeninin ise bireyler arası ilişkiler, grup davranışı, yönetsel etkinlik, ekonomik değişimler, sosyal ve politik istikrar ve farklı kültürleri anlama gibi mikro ve makro düzeydeki birçok süreci açıklamada güvenin anahtar bir kavram olmasından kaynaklandığı ifade edilebilir. En rutin etkileşimlerde bile gerekli

olan güven, birey ve grup davranışlarının önemli bir belirleyicisidir. Güvenin fonksiyonlarından biri de karmaşıklığı azaltmasıdır. Özellikle modern ve sanayileşmiş toplumlar bu karmaşık yapılara sahiptirler. Güvenin oluşumu bilgi alışverişinin daha doğru, daha geniş ve daha yerinde olmasına, başka bir deyişle davranışsal belirsizliğin azalmasına neden olacaktır (Kalemci Tüzün, 2007: 93). Konuyla ilgili olarak Mayer, Davis ve Schoorman, (1995: 712) çalışmalarında şu şekilde bilgi vermişlerdir: “Çeşitli terimler güven ile eş anlamlı olarak kullanılmıştır ve bu güvenin doğasını allak bullak etmiştir. Bunlar arasında işbirliği, inanma ve öngörülebilirlik vardır”. Bu kapsamda güven kavramına ilişkin konuyla ilgili literatürde şimdiye kadar geliştirilen belli başlı farklı tanımlarına yer vermenin faydalı olacağı düşünülmüştür. Güvene ilişkin yapılan söz konusu bu tanımlar Tablo 1’de kronolojik sıraya göre sunulmuştur.

Solomon ve Flores, (2001: 26-30) çalışmalarında öne çıkardıkları güven vizyonunu genel hatlarıyla şu şekilde özetlemişlerdir (Bkz. Solomon ve Flores, 2001: 26-30):

- Güven dünyayı daraltan değil, genişleten bir şeydir.
- Güven ancak kendisine meydan okunduğunda veya ihlal edildiğinde (geriye dönüp bakıldığında) görünür hale gelir.
- Güven, ilişkileri ve toplumları bir arada tutan bir "mecra" veya "tutkal" değildir.
- Güven dinamiktir.
- Güven sosyal bir pratiktir, bir inanç dizisi değildir.
- Güveni, kibar ikiyüzlülük dediğimiz şeyle, korku ve hoşnutsuzluğu gizleyen ve dürüst iletişimi imkânsız hale getiren o savunmacı, yapmacık güven ve uzlaşmayla karıştırmamak gerekir.

Tablo 1’de daha önce yapılan çalışmalarda ortaya konulan güven tanımlarına yer verilmiştir.

Tablo.1. Güven Tanımları

Yazar (Yıl)	Tanım
Rotter (1967)	Kişiler arası güven diğerinin sözlü ve yazılı vaadine kişinin saygı göstereceğine yönelik beklentisi
Meeker (1983)	Diğer taraftan işbirlikçi davranış beklentisi
Butler ve Cantrell (1984)	Diğer tarafın davranışının doğru, yeterli, tutarlı, güvenilir, açık olacağına yönelik beklenti
Coleman (1984)	İki aktör arasındaki ilişki. Bir tarafın diğerine güveni, diğerinin dahil olma durumuna göre değişmesi
Lewis ve Weigert (1985)	Güven, objeye karşı ya güçlü duygusal hisler (duygusal güven) ya mantıklı sebepler (bilişsel güven) ya da her ikisiyle güdülenen bir kavramdır
Rempel ve Holmes (1986)	Tahmin edilebilirlik, itimat edilebilirlik ve kabul edilebilirlik aynı oranda önemlidir.
Gambetta (1988)	Bir ekonomik aktörün diğerine yönelik fayda sağlayan en azından zarar vermeyecek davranışta bulunmaya karar verme olasılığı
Butler (1991)	Diğer tarafa zarar vermeye uğraşmayacağına yönelik verilen kesin söz
Bromiley ve Cummings (1992)	Kişinin (ya da bir grup kişinin), karşı tarafa verdiği sözler doğrultusunda hareket edeceğine, müzakerelerde dürüstlük göstereceğine, olasılık durumunda bile faydacı davranmayacağına yönelik inancı
Mayer, Davis ve Schoorman (1995)	Bir tarafın diğer tarafın eylemlerine savunmasız kalma isteği
McAllister (1996)	Bireyin diğer tarafın sözlerine, eylemlerine ve kararlarının doğru olduğuna yönelik inancı
*Mishra (1996)	Güven, bir tarafın isteği ile diğer tarafın yetkili, açık, ilgili ve inanılır olduğu inancına dayalı bir şekilde diğer tarafa karşı savunmasız olmasıdır.
Rousseau, Siktin, Burt ve Camerer (1998)	Kişinin, diğer tarafın niyet ya da davranışlarıyla ilgili olumlu beklentileri
Zaheer, McEvily ve Perrone (1998)	Diğer tarafın, zorunluluklarını yerine getireceğine, söylediği şekilde davranacağına, faydacı durumlarda adil müzakere edeceğine yönelik beklenti
Shockey-Zalabak, Ellis ve Winograd (2000)	Diğer tarafın yeterli, açık, ilgili, itimat edilir olması ve diğer tarafın hedefleri, değerleri, normları ve inançlarıyla özdeşleşmiş olması

1.2. GÜVEN TÜRLERİ

Konuyla ilgili çerçevede 1950'lerden itibaren farklı güven boyutları ortaya konulmaya başlandığı ifade edilmiştir (Kalemci Tüzün, 2006: 16). Demirdağ (2015) araştırmasında, güvenin sınıflandırmasının çeşitli yazarlar tarafından farklı şekillerde ele alındığından bahsetmiştir ve en kabul gören güven sınıflandırmasının; “bilgi temelli güven”, “hesaplanmış güven”, “özdeşleşme temelli güven” ve “korku temelli güven” olarak dört başlıkta incelenebileceğini ifade etmiştir. Bunlara ek olarak konuyla ilgili yapılan bir çalışmada literatürde ortaya konulan güven boyutlarının dayandığı temellere göre araştırmacıların da isimlerinin yer aldığı güven biçimleri Tablo 2’de verilmiştir (Korczynski, 2003: 66). İlgili çalışmada güven temelleri yönetim yapıları, kişisel ilişkiler, diğer tarafların iç normları bilgisi, sistem/kurum olarak gruplandırılmıştır.

Tablo 1. Güven Biçimleri

Güvenin Temeli	Güven Yaklaşımı, Yazar ve Yılı	
Yönetişim Yapıları	Hesaba Dayalı	(Williamson,1993)
	Çıkar Güveni	(Hardin,1992)
	Garanti	(Yamaghashi ve Yamaghashi, 1994)
	Caydırma Temelli	(Shapiro ve diğerleri,1992)
	Yarı-güçlü Güven	(Barney ve Hansen,1995)
	İtibarla Güven	(Dasgupta,1998)
	Ekonomik Güven	(Cason,1991)
	İşbirliği için Bencilce Motivasyon	(Williams,1988)
Kişisel İlişkiler	Somut Kişisel İlişkiler	(Granowetter,1985)
	Samimi İlişki Güveni	(Hardin,1992)
	Kişisel Güven	(Luhman,1979)
	Ekonomik değişimi (kısmen) kapsayan kişisel ilişki	(Bradrach ve Eccles,1989)
	Kişilere Güven	(Giddens,1990)
Diğer Tarafların İç Normları Bilgisi	Güçlü Güven Biçimi	(Barney ve Hansen,1995)
	Güven	(Yamaghashi ve Yamaghashi.1994)
	Ahlaki İnsan Güveni	(Cason,1991)
	Yaygın Yükümlülük/İşbirliği Toplumsal Normları	(Bradrach ve Eccles,1989)
	Özgeciliği Kapsayan Güven	(Lyon ve Mchta,1994)
	İçselleşmiş Ahlaki Alışkanlıklar Ve Karşılıklı Ahlaki Yükümlülükler	(Fukuyama,1995)
Sistem/Kurum	Sistem Güveni	(Luhman,1979)
	Kurum Temelli Güven	(Zucker,1986)
	Sistemler Güveni	(Giddens,1990)
	Sistem Güveni	(Lane ve Bachman,1996)

Kaynak: Korczynski, 2003: 66.

Tablo 2’ye göre en çok tartışılan güven biçimi yönetim yapılarına dayanan güven biçimidir. Yönetişim yapılarına dayanan güven temelinde; “hesaba dayalı, çıkar

güveni, garanti, caydırma temelli, yarı-güçlü güven, itibarla güven, ekonomik güven ve işbirliği için bencilce motivasyon” konularıyla ilgili literatürde çalışmalar yapılmıştır.

Güvenin kurumlar için araştırma alanları, bireyler arası güven, üst yönetime/kuruma duyulan güven, kurumlar arası güven (tedarikçiler ortaklar gibi) ve müşterilerin kuruma güveni olarak belirlenebilmektedir. Kurumlarda bireyler arası güven; yöneticinin asta güveni, astın yöneticiye güveni, çalışanlar arası güven, departmanlar ve ekipler arası güven ilişkilerini içermektedir (Sağlam Arı, 2003: 3; İslamoğlu vd., 2007: 23; Karamil Köy, 2011: 1-2). Bu çalışmada kurumda bireyler arası güven başlığı altında ele alınan yöneticiye duyulan güven kavramı üzerinde durulmuştur. İlgili kısımlarda yöneticiye duyulan güven kavramı hakkında ayrıntılı bilgi verilmiştir. Şüphesiz güven kavramı işletmeler için, işgörenler ve yöneticiler için önem taşımaktadır. Bu konuya ilişkin bilgiler ise izleyen kısımda sunulmuştur.

1.3. GÜVEN KAVRAMININ İŞLETMELER, İŞGÖRENLER VE YÖNETİCİLER AÇISINDAN ÖNEMİ

Örgütlerin verimliliklerinde fiziksel olanak ve maddi kaynakların yanında, insan yani çalışan unsuru en önemli faktördür. Çalışanlardan yüksek verimliliğin sağlanmasında ise; lider konumunda bulunan yönetici ile çalışan konumunda bulunan üyeler arası etkileşim önemlidir (Bulut, 2012: 1). Örgütlerin başarısı örgütsel davranışı oluşturan; güven, adalet, bağlılık, tatmin, motivasyon gibi psikolojik faktörlere dayanmaktadır. İşgörenin yapmış olduğu işten elde ettiği olumlu hisler olarak tanımlanan tatmin duygusu görev ve sorumluluklarını etkin bir biçimde yerine getirmesi ile sonuçlanmaktadır (Koç ve Yazıcıoğlu, 2011: 46-47). Örgütlerin belirlemiş oldukları hedeflere ulaşmalarında, verimliliklerini arttırmalarında, rekabetin hızla arttığı günümüzde var olan durumlarını muhafaza etmelerinde ya da büyümelerinde “güven” önemli bir unsurdur. Güven, insanın kişiler arası ilişkilerini uzun ve sağlıklı bir şekilde kurmasında, verimli olmasında, işe yaramasında ve mutlu olmasında önemli bir yapı taşıdır. Bu nedenle işletmeler içinde hayati bir öneme sahiptir (Karamil Köy, 2011: 1). Son dönemlerde işletmecilik alanında değişen çevre koşulları, işletmelerin uluslararasılaşma çabaları, işgücü çeşitliliği, işletmeler arasında kurulan şebeke bağlantıları, ortak girişimler, merkeziyetçi yönetimden yerinden yönetime kayma, yatay yapılaşma, ekip çalışmaları ve ekiplere dayalı örgüt yapıları, bilgi yoğun ürünlerde artış, bilgi paylaşımındaki zorunluluklar gibi gelişmeler güveni işletmeler için aranan bir unsur haline getirmiştir. (Sağlam Arı, 2003: 2-3).

İKİNCİ BÖLÜM

YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN, ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ, KONUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ MEVCUT DURUM

Bu bölümde araştırmanın konusunu oluşturan yöneticiye duyulan güven, çalışma yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti kavramlarının birbirleriyle olan ilişkisine, konuyla ilgili literatürde yapılan çalışmalara ve ilgili konulara ilişkin turizm sektöründeki mevcut durumuna ve yer verilmiştir.

1. YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN, ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ

Yönetici-çalışan arasındaki ilişkinin kalitesi, çalışanın yöneticisine duyduğu güveni etkilemektedir. Çalışanın yöneticisinin davranışlarından ve sözlerinden şüphe duymaması aralarındaki etkileşiminin kalitesine bağlıdır. Çalışan ve yönetici arasındaki etkileşimin kalitesinin yüksek olması çalışanın yöneticiye duyacağı güven duygusunu da olumlu yönde etkilemektedir (Karamil Köy, 2011: 1).

Çakar ve Yıldız (2009: 102) çalışmalarında örgüt kültürü ve algılanan örgütsel desteğin ve işten ayrılma eğilimini nasıl azaltacağı konusunu araştırmışlardır. İlgili çalışmalarında; belirsizlikten kaçınma derecesi fazla olan insanların belirsizliğe tahammül edemeyeceklerinden, değişime karşı duygusal tepki göstereceklerinden, örgütlerine karşı sadakati erdem olarak değerlendireceklerinden bahsetmişlerdir. Yaşam boyu istihdamın belirsizlikten kaçınmanın doğal bir sonucu olarak düşünülebileceği dolayısıyla bu tür değerlerin algılanan örgütsel desteği artırarak işten ayrılma eğilimini azaltmasının doğal karşılanması gerektiği ifade edilmiştir. İşgörenlerin çalışmalarını yaparken yöneticilerine duydukları güven de işgörenler için belirsizlik sebebi olabilir. Çalışan işgörenlerin yöneticilerine duydukları güvendedeki bir eksiklik o işletmede çalışmalarını belirsizlik içerisinde geçirmelerine etki edebilir bu sayede de işten ayrılma niyetine sahip olabilirler.

Acımasızca yıldırıya maruz kalan iş görenlerin iş yaşam kaliteleri bozulduğunda o işyerini kendi isteğiyle terk edebileceği düşüncesi, iş yaşam kalitesini tehdit eden önemli bir olasılıktır (Yüçetürk, 2005: 107). Bu kapsamda düşünüldüğünde çalışma yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki açıkça ortaya çıkacaktır.

Unur vd. (2012: 75), çalışmalarında yöneticiye güven bakımından yöneticinin saygınlığı ve yetkinliği ile liderlik özelliklerinin çalışanların iş tatminlerini anlamlı bir şekilde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmacıların ulaştığı bu sonuç, iş tatmininin çalışma yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyetiyle ilişkili olabilecek bir kavram olması sebebiyle aslında doğrudan olmasa da dolaylı olarak yöneticiye duyulan güven, çalışma yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktadır.

Lider-Üye Etkileşim teorisine göre, liderlerin ya da yöneticilerin kendilerine bağlı astlarla karşılıklı etkileşimleri sonucu farklı nitelikte ilişkiler geliştiği ve bu ilişkilerin niteliğinin bireysel ve örgütsel sonuçları etkilediği belirtilmiştir (Özutku vd., 2008: 193). Yöneticilerin lider, işgörenlerin ise üye olduğu düşünüldüğünde örgütlerde yöneticiler ile işgörenler arasındaki etkileşimlerin bir başka deyişle ilişkilerin birtakım bireysel ve örgütsel sonuçları etkileyeceği ifade edilebilir. Çalışan yönetici arasındaki ilişki; işgörenler için yöneticiye duyulan güveni etkileyebileceği gibi bu durumun işgörenlerin çalışma yaşam kalitelerini de etkileyebileceği öngörülmektedir. Sonuç olarak yöneticiye duyulan güven ve çalışma yaşam kalitesinde meydana gelebilecek olumsuzluklar işgörenlerin işten ayrılma niyetlerini de etkileyebilecektir. Bolat (2011)'ın konuyla ilgili çalışmasında ortaya koyduğu, "lider üye etkileşimi kalitesinin işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini etkilediği" sonucu, tükenmişliğin işten ayrılma niyetini etkileyebileceği düşünüldüğünde bu çalışmada ortaya konulan kavramların ilişkisi hakkında ipucu niteliğindedir.

Çalışma yaşam kalitesinin çalışanların prosedür adaleti, iş stresi, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkilerini belirlemek amacıyla bir model geliştirilen bir çalışmada (Turunç vd., 2010: 128) tüm hipotezlerin kabul edilmesiyle modelin uygun olduğu sonucu, aslında bu araştırmanın da konusunu oluşturan çalışma yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti ilişkisini ortaya koymaya yönelik bir ipucu sayılabilir.

İş yaşam kalitesi ile motivasyonu arttıran faktörler arasında yüksek derecede bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesi ve motivasyon birbirinden ayrı düşünülmemesi gereken iki kavramdır. Birisinde yapılan olumlu bir gelişme bir diğerini de pozitif yönde etkilemektedir (Kılıç ve Keklik, 2012: 158). İlgili çalışmadaki motivasyon konusu aslında yöneticiye duyulan güven ile de ilişkilendirilebilir. Bunların olması ise işten ayrılma niyetini azaltıcı bir etki yapmaktadır. Söz konusu bu husus bu kapsamda değerlendirildiğinde bu çalışmadaki değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkisi daha iyi anlaşılacaktır.

2. YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN, ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KONULARIYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR

2.1. YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

İslamoğlu vd. (2007), çalışmalarında kurum içinde güven başlığı altında yöneticiye, iş arkadaşlarına ve kuruma yönelik güven konularıyla ilgili araştırma yapmışlardır. Araştırma sonuçlarında “sonuç olarak çalışanlar güvenilebilecekleri kurumlar, yöneticiler ve çalışma arkadaşı aramaktadırlar. Kuruma güven çalışanları güçlendirir, kararlara katılımı arttırır ve üretken bir çalışma ortamı yaratır. Kısaca, yöneticiye ve çalışma arkadaşlarına güven kuruma sağladığı olumlu sonuçlar nedeniyle üzerinde önemle durulması gereken bir konudur (İslamoğlu, Birsal ve Börü, 2007: 130)” ifadelerine yer vermişlerdir.

Unur vd. (2012), otel işletmelerinde işgörenlerin örgütsel güven algısı ile iş memnuniyetleri arasındaki ilişkiyi dört ve beş yıldızlı şehir otellerinde yaptıkları bir araştırmada incelemişlerdir. İlgili çalışmada yöneticiye güven konusuyla ilgili olarak yöneticinin saygınlığı ve yetkinliği ile liderlik özelliklerinin çalışanların iş tatminlerini anlamlı şekilde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Güvenin, bireylerarası ilişkilerdeki özelliklerinden yola çıkarak, örgütsel yaşamdaki etkilerini irdelemeyi ve kurumsallaşmasını sağlayacak uygulamaları ele almayı amaçlayan bir çalışmanın kapsamını aşağıdaki soruların yanıtlarının belirleyeceğinden behsedilmiştir (Erdem, 2003: 155):

- Bireylerarası ilişkilerde güven nedir? ve olgunun önkoşulları nelerdir?
- Güven ve güvensizlik arasında nasıl bir ilişki vardır?
- Bireylerarası ilişkilerde güven yapısal olarak farklılaşır mı?
- Güvenin örgütsel ilişkilerdeki işlevleri ve sonuçları nelerdir?
- Örgütlerde güven iklimi kimlerin sorumluluğunda gelişir ve nasıl algılanır?

“Sosyal bilimlerde güven” isimli çalışmada; “herşeyin başı güven” (İnam, 2003), “din ve güven” (Yavuz, 2003), “Niklas Luhmann’ın tanıdıklık, emin olma ve güven ayrımı” (Erdem ve Özen, 2013), “güvenin ekonomi politiğı” (Korczynski, 2003), “kurumsal alanlardaki örgüt yapılarının oluşmasında ve ekonomik işlemlerin yürütülmesinde güvenin rolü” (Sargut, 2003), “küresel kriz ve politikada güven” (Gökırmak, 2003), “örgütsel yaşamda güven” (Erdem, 2003), “örgüte duyulan güvenin

anahtar unsuru olarak örgütsel adalet” (Özen, 2003) ve “grup psikoterapisi bağlamında güvenin gelişimi” (Karaman, 2003) konularına değinilmiştir.

Ryan ve Oestreich (1998: 35), konuyla ilgili çalışmalarında yüksek güvene dayalı çalışma alanlarının vizyonunun bazı insanlar tarafından bilindiğini ifade etmişlerdir. Bu içten bir şekilde ortaya çıkmaktadır ve açıkça ifade edilmeyi beklemektedir. Bu kanıya uzman ve uzman görüşlerinden ulaşılmaktadır ve bu durumun liderlikle belirlenmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Öncelikle örgüte güven ve yöneticiye duyulan güven kavramlarıyla ilgili farklı çalışmalarda ne gibi bilgiler verildiği sunulmuştur. Bu kısmın devamında yöneticiye duyulan güven ve ilgili olduğu örgütteki güven kavramlarıyla ilgili yapılan tez çalışmalarına yer verilmiştir.

2.1.1. Örgütsel Güven ve Yöneticiye Duyulan Güven İle İlgili Tez Çalışmaları

Tablo 5’de güven kavramına ilişkin tez çalışmalarına yer verilmiştir. Ulaşılabilen kaynaklarda araştırmacıların; güven veya yöneticiye güven ile örgütsel kimlik ve örgütsel özdeşleşme (Kalemci Tüzün, 2006), iş tatmini (Zorlu Yücel, 2006; Demirdağ, 2015), performans (Toprak, 2006), etik iklim ve örgüte bağlılık (Eser, 2007), sosyal sorumluluk (Çimen, 2007), örgütsel adalet (Toplu, 2010) yenilikçi örgütsel vatandaşlık (Pekcan, 2010), iş tatmini ve lider üye etkileşimi (Karamil Köy, 2011; Bulut, 2012), çatışma yönetme yöntemleri (Toprak, 2012), etik liderlik davranışları ve örgütsel sessizlik (Paşa, 2015), etik liderlik ve örgütsel bağlılık (Fındıkçı, 2015), çalışan motivasyonu ve lider üye etkileşimi (İrge, 2016) konularının arasındaki ilişki ve/veya etkisine ilişkin çalışmalar yaptıkları anlaşılmaktadır. Söz konusu çalışmalar genel olarak değerlendirildiğinde, gerek işletmecilik faaliyet alanlarında, gerekse yönetici ile çalışan ilişkisinin mevcut olduğu kurumlardaki konularla ilgili araştırmalar yapıldığı ifade edilebilir.

Karamil Köy (2011) çalışmasında; yöneticiye güven ile iş tatmini arasında, yöneticiye güven ile lider-üye etkileşimi arasında ve lider-üye etkileşimi ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.,

Tablo 3. Güven Kavramına İlişkin Tez Çalışmaları

Yazar	Çalışma Adı
Kılıç (2006)	The Effect Of Trust In Supervisor On Job Attitudes- The Role Of Communication And Power Styles
Canipe (2006)	Relationships Among Trust, Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, And Turnover Intentions
Kalemci Tüzün (2006)	Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi: Uygulamalı Bir Çalışma
Zorlu Yücel (2006)	Örgütsel Güven Ve İş Tatmini İlişkisi Ve Bir Araştırma
Toprak (2006)	Örgütsel Güvenin Performans Üzerindeki Etkisi ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama
Eser (2007)	Etik İklim Ve Yöneticiye Güvenin Örgüte Bağlılığa Etkisi
Çimen (2007)	İşletmelerin Çalışanlara Karşı Sosyal Sorumluluklarının Örgütsel Güvene Etkisi
Bozaykut (2009)	The Effect Of Perceived Power Of Supervisor On Trust In Supervisor: An Application In Not - For - Profit Health Care Institutions
Gündoğdu (2010)	The Moderating Effect Of Trust On The Relationship Between Authentic Leadership And Job Related Affective Well-Being
Toplu (2010)	Örgütsel Adaletin Yöneticiye Güven Üzerindeki Etkisi Ve Bir Araştırma
Pekcan	Yöneticiye Güvenin Yenilikçi Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlişkisinde Örgüte Güvenin Etkisi
Karamil Köy (2011)	Yöneticiye Güvenin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Lider-Üye Etkileşiminin Aracı Rolü İstanbul Ve Kocaeli İllerinde Beyaz Yakalılar Üzerinde Bir Araştırma

Tablo 5’den de anlaşıldığı üzere güven veya yöneticiye güven kavramları ile işletmelerin örgütsel fonksiyonlarıyla ilgili kavramlarla ve/veya kurum kuruluş ve örgütlerin yöneticilikle olan kavramlarının ilişkisi etkisi incelenmiştir.

Demirdağ (2015) çalışmasında özellikle ekip çalışmasını gerektiren ve genellikle hizmet sunulan otel işletmelerinde çalışanların yöneticilerine, çalışma arkadaşlarına ve örgüte güven duymaları, işlerinden tatmin sağlama ve işletmenin verimliliği açısından oldukça önemli olduğuna değinmiştir.

Güven kavramıyla ilgili özelde yöneticiye duyulan güven kavramına ilişkin yapılan ve ulaşılabilen tez çalışmaları incelendiğinde ülkemizde bu konuyla ilgili çalışmaların daha yeni yeni araştırılmaya başlandığı anlaşılmaktadır. Bu kısımda güven kavramının örgütsel birtakım kavramlarla ilişki ve etkisine yönelik olarak teorik ve uygulama çalışmalarına yer verilmiştir. Çalışmanın devamında güven kavramıyla ve ilgili olduğu konularla ilgili yapılan makale çalışmalarına yer verilmiştir.

2.1.2. Örgütsel Güven ve Yöneticiye Duyulan Güven İle İlgili Makale Çalışmaları

Konuyla ilgili yapılan makale, bildiri vb. araştırma kaynakları Tablo 6’da sunulmuştur.

Zand (1972), çalışmasında örgütlerdeki yönetsel sorunların çözümünde düşük ve yüksek güvenli gruplar arasında farkları incelemiştir ve yüksek güvenli gruplarda problemlerin çok daha hızlı ve etkin bir şekilde çözüldüğünü aktarmıştır.

Cook ve Wall (1980), çalışmalarında güvenin ampirik araştırmalarda; “bir yöneticinin astlarının kararlara katılımında istekli olması ona güven duyulması ile alakalı olduğu”, “çalışanların görev tanımları yapılması grup içinde veya gruplar arasında güveni ortaya çıkardığı” ve “güvenin duygusal tepki ve değerlendirmelerde bir ölçü olduğu” şeklinde üç temel yaklaşımla ayrıldığını belirtmişlerdir (Cook ve Wall, 1980: 39-40).

Sağlam Arı (2003), çalışmasında “bir üst yöneticiye duyulan duygusal ve bilişsel güven ile örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki olduğu” sonucuna ulaşmıştır. Demircan ve Ceylan (2003), çalışmalarında örgütsel güvenin güçlendirme, örgüt kültürü ve adalet algıları gibi sebeplerini ele almışlardır. Örgütsel güvenin örgütsel bağlılık, işten ayrılma eğilimi ve vatandaşlık davranışı gibi örgütsel açıdan önemli sonuçları ne şekilde etkilediğini de çalışma kapsamında incelemişlerdir.

Tablo 4. Güven Kavramına İlişkin Makale Çalışmaları

Yazar	Çalışma Adı
Zand (1972)	Trust and Managerial Problem-Solving
Mayer, Davis ve Schoorman (1995)	An Integrative Model of Organizational Trust
Cook ve Wall (1980)	New Work Attitude Measures Of Trust, Organizational Commitment And Personal Need Non-Fulfilment
Flores ve Solomon (1998)	Creating Trust
Rousseau, Sitkin, Burt ve Camerer (1998)	Introduction to Special Topic Forum- Not so Different after All- A Cross-Discipline View of Trust
Husted (1998)	The Ethical Limits of Trust in Business Relations
Soule (1998)	Trust and Managerial Responsibility
Darley (1998)	Trust in Organizations- Frontiers of Theory and Research
Brenkert (1998a)	Trust, Business and Business Ethics- An Introduction
Davis, Schoorman, Mayer ve Tan (2000)	The Trusted General Manager and Business Unit Performance- Empirical Evidence of a Competitive Advantage
Moran ve Hoy (2000)	A Multidisciplinary Analysis of the Nature, Meaning, and Measurement of Trust
Aryee, Budhwar ve Chen (2002)	Trust As A Mediator Of The Relationship Between Organizational Justice And Work Outcomes- Test Of A Social Exchange Model
Asunakutlu (2002)	Örgütsel Güvenin Oluşturulmasına İlişkin Unsurlar Ve Bir Değerlendirme
Sağlam Arı (2003)	Yöneticiye Duyulan Güven Örgütsel Bağlılığı Artırır Mı?
Caldwell, ve Clapham (2003)	Organizational Trustworthiness- An International Perspective
Erdem, Özen ve Atsan (2003)	The Relationship Between Trust And Team Performance

Tablo 4. (Devam) Güven Kavramına İlişkin Makale Çalışmaları

Yazar	Çalışma Adı
Brenkert (1998b)	Trust, Morality and International Business
Whitener, Brodt, Korsgaard ve Werner (1998)	Managers As Initiators Of Trust: An Exchange Relationshipframework For Understanding Managerial Trustworthy Behavior
Plank, Reid ve Pullins (1999)	Perceived Trust in Business-to-Business Sales: A New Measure
Beccerra ve GUPTA (1999)	Trust Within The Organization: Integrating The Trust Literature With Agency Theory And Transaction Costs Economics
Kramer (1999)	Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspectives Enduring Questions

ÖRNEKTİR (AKÜ-SBE)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN İLE ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: AFYONKARAHİSAR'DAKİ 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümünde önceki bölümlerde literatür araştırmasına dayalı olarak kuramsal altyapısı sunulan; yöneticiye duyulan güven, çalışma yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti konularıyla ilgili Afyonkarahisar ili ve Sandıklı ilçesindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen anket uygulamalarının sonuçlarına yer verilmiştir. Araştırmada, otel işletmeleri işgörenlerinin konuya ilişkin görüşleri belirlenmiştir. Elde edilen bulgular yorumlanmış ve konuyla ilgili yapılan çalışmalarla karşılaştırılmasına yer verilmiştir. Sonuçlar ortaya konularak taraflara konu hakkında öneriler getirilmiştir.

1. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ

Afyon Kocatepe Üniversitesi Bilimsel Proje Araştırmaları Koordinasyon Birimi'nce (BAPK) desteklenen bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yöneticilerine duydukları güven ile algıladıkları çalışma yaşam kalitesinin işten ayrılma niyetlerine etkisinin belirlenmesidir. Bu kapsamda, Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama gerçekleştirilmiştir. Böylelikle, Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yöneticilerine duydukları güven, çalışma yaşam kaliteleri ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin sonuçlar ortaya konulmuştur. Yöneticilere duyulan güven ile çalışma yaşam kalitesinin işgörenlerin işten ayrılma niyetlerine etkisinin araştırıldığı çalışmada, katılımcılarının görüşlerinin kişisel özelliklerine göre değişip değişmediği de araştırılmıştır. Ayrıca işgörenlerin yöneticilerine duydukları güven ve çalışma yaşam kalitelerinin işten ayrılma niyetlerini ne derece etki ettiğinin araştırılması sebebiyle işletmeler açısından mevcut durum ortaya konularak, örgütsel verimliliğin artırılması ve konunun işletmeler açısından önemi ortaya konulmuştur.

Küreselleşmenin getirdiği bir etkiyle, insanların seyahat yapma imkânları hem parasal anlamda bir artış göstermiş, hem de gidilen mekâna ulaşılabilirlik açısından önemli sonuçlar ortaya çıkmıştır. İnsanların dünyanın bir ucundan diğerine gidebilme imkânı artmıştır. Turizm sektörü ise küreselleşen dünya koşullarıyla her geçen gün gelişim gösteren, örneğin; Dünya'daki turist varışları 2016 yılının ocak ayı ile haziran ayı

arasında yani yılın ilk yarısında %4 artış göstermiştir (UNWTO, 2016a) ve geleceğe yönelik tahminler, söz konusu bu artışın her dönem artacağına işaret etmektedir. Bu nedenle önemi her geçen gün artan turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin yönetimi ve işleyişi de önemli olmaktadır.

2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

İşletmecilik alanında yapılan araştırmalar ve sektördeki uygulamalar güven üzerine tesis edilmiş ilişkilerin ve sistemlerin hedeflenen noktalara ulaşmak için ne denli önemli olduğunu göstermektedir (Koç ve Yazıcıoğlu, 2011: 55). İşletmecilik alanında son dönemlerde gerçekleşen değişimler ve uygulamalar, bireyler arası güven ilişkileri ile ilgili tartışma ve çalışmaları artırmıştır. Literatürde güveni etkileyen unsurlar kadar güvenin sonuçları üzerinde de durulmaktadır (Sağlam Arı, 2003: 18-19). Bu kapsamda güvenin çalışma yaşam kalitesini ve işten ayrılma niyetini etkileme durumunun araştırılmasının yerinde olacağı düşünülmüştür.

Günümüzde örgütlerin en önemli kaynaklarından biri olan insan unsuru üzerinde yapılan çalışmaların, sayı ve kapsam olarak giderek artmakta olduğu dikkati çekmektedir. Bu alandaki araştırmacıların son yıllarda odaklandığı konulardan biri de, çalışma yaşamı kalitesidir. Çalışma yaşamı kalitesi, işgörenlerin iş ve sosyal yaşamını çeşitli açılardan etkileyen bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle insan unsurunun ayrı bir önem taşıdığı otel işletmelerinde, çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörlerin bilinmesi ve işgörenlerin bu konudaki algılamalarının incelenmesi önemli bir konuyu oluşturmaktadır (Erdem ve Kaya, 2013: 144).

3. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI

Araştırmada ilk olarak literatür taraması yapılmıştır. Araştırmanın literatür kısmında araştırmanın konusuna ışık tutacak şekilde işletmelerde yöneticilere duyulan güven, işletmelerde çalışma yaşam kalitesi ve işletmelerde çalışanların işten ayrılma niyetleri konuları hakkında kuramsal çerçeve oluşturulmuştur. Literatürdeki bilgiler öncelikle işletmeler genelinde ele alınıp daha sonra ise hizmet işletmelerinden konaklama işletmeleri ve otel işletmeleri özelinde ortaya konulmuştur. Bu çerçevede yapılan literatür taraması ulaşılabilen kaynaklarla sınırlıdır.

Bu çalışma, zaman ve maliyet unsurları göz önüne alınarak, konuya yönelik, sınırlı sayıda işgörenden bilgi toplanması yoluyla gerçekleştirilmiştir. Bilgi toplanması

öngörülen işgörenlerin çalıştığı otel işletme sayısı ve bu işletmelerde toplamda kaç işgörene ulaşılabileceği konusu araştırmanın yöntemi bölümünde açıklanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin daha önceki çalışmalarda yapılması ve ilgili çalışmalarda geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş olması sebebiyle konuya ilişkin kavramları ölçtüğü ilgili ölçeklerin konuya ilişkin kapsama sahip olduğu düşünülmüştür.

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmanın bu kısmında; sırası ile veri toplama yöntemi, araştırmanın evren ve örnekleme ve veri analiz yöntemine yer verilmiştir.

4.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Araştırmada öncelikle yöneticiye duyulan güven, çalışma yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti konularında yerli/yabancı literatür taraması yapılarak elde edilen sonuçlar/çıkarımlar ve oluşturulan kuramsal çerçeve doğrultusunda, uygulama aşamasında veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır.

4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar'daki ve Sandıklı ilçesindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmanın zaman, maliyet, ulaşılabilirlik ve kontrol güçlükleri açısından kısıtlılıklara sahip olduğu için evrenin tamamına ulaşmanın mümkün olmayacağı düşünülmüştür. Bu bağlamda evrenin tamamı yerine, örneklem seçilerek anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Daha önce; gerek Afyonkarahisar bölgesinde otel işletmeleri üzerinde gerçekleştirilen çalışmalar, gerekse Afyonkarahisar'daki ve Sandıklı'daki otel işletmeleri yöneticileri ile yüz yüze gerçekleştirilen görüşmelerde Afyonkarahisar'daki (7 otel) ve Sandıklı ilçesindeki otellerde (3 otel) çalışan işgörenlerin sayısının yaklaşık olarak 1600 – 1700 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu çerçevede araştırma evreni 1700 olarak ifade edilebilir.

4.3. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ

Araştırmaya ilişkin toplanan veriler SPSS paket programı aracılığıyla çözümlenmiştir. Araştırmada, çalışanların demografik ve bazı bireysel özelliklerine göre dağılımı frekans ve yüzde yöntemi ile verilmiştir. Çalışmada kullanılan ölçekler her ne kadar daha önceki çalışmalarda kullanılmış ve geçerlik/güvenirlik düzeyleri test edilmiş olsa da bu çalışmada da ilgili ölçeklere ilişkin faktör analizi gerçekleştirilmiştir ve ilgili

ölçeklerin orijinalleriyle aynı faktörlere (boyut) sahip olup olmadığı test edilmiştir. İlgili sonuçlar araştırmanın izleyen kısmında verilmiştir. Buna ilave olarak kullanılan ölçeklerin güvenirlik analizinin tespitinde ise Cronbah's Alpha katsayısından faydalanılmıştır. Daha sonra ise işgörenlerin yöneticilerine duydukları güven, algıladıkları çalışma yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyetlerinin, frekans ve yüzde dağılımının yanı sıra aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak betimlenmiştir..

5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu kısımda, Afyonkarahisar'da ve Sandıklı ilçesindeki otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden elde edilen verilerin analizi sonucunda sırasıyla, katılımcıların bireysel özelliklerine ilişkin bulgular, ölçek ve alt ölçeklere ilişkin geçerlilik analizi sonuçlarına ilişkin bulgular, ölçeklere ilişkin ayrı ayrı betimsel istatistikler, araştırmada kullanılan ölçekler ile katılımcıların bireysel özelliklerine göre görüşlerinin karşılaştırılmasına ilişkin bulgular sunulmuştur. Sonrasında araştırmanın konusunu oluşturan yöneticiye duyulan güven ile çalışma yaşam kalitesinin işten ayrılma niyetine etkisinin belirlenmesine yönelik olarak gerçekleştirilen analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

5.1. KATILIMCILARIN BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Tablo 11'de Afyonkarahisar ve Sandıklı ilçesinde araştırmaya katılan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin bireysel özelliklerine ilişkin bulgular sunulmuştur.

Tablo 11'e göre araştırmaya katılan işgörenlerin %80,7'si Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde, %19,3'ü ise Sandıklı'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışmaktadır. Afyonkarahisar ili ve Sandıklı ilçesindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde araştırmaya katılan işgörenlerin %43,2'si kadın, %56,8'i ise erkektir. Araştırmaya katılan katılımcıların yaş grupları incelendiğinde sırasıyla, 23-27 yaş arası (%38,2), 18-22 yaş arası (%20,0), 28-32 yaş arası (%17,1), 33-37 yaş arası (%11,5), 38-42 yaş arası (%9,3), 43 yaş ve üzeri (%3,9) yaşa sahip katılımcıların olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımı ise %53,6'sı bekâr, %46,6'sı evli şeklinde ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan otel işletmeleri işgörenlerinin sırasıyla; ortaöğretim/lise (%55,3), ilköğretim (%19,7), lisans (%12,2), ön lisans (%11,7), lisansüstü (%1,1) eğitim durumlarına sahip oldukları anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılan katılımcıların ilgili işletmelerde çalıştıkları departmanlara göre dağılımının ise sırasıyla; yiyecek içecek (%33,2), kat hizmetleri (%28,2), diğer (%23,0), önbüro (%15,6)

şeklinde gerçekleştiği anlaşılmaktadır. İşgörenlerin sektörde çalışma sürelerinin sırasıyla; 2-4 yıl (%46,6), 1 yıl ve/veya daha az (%26,5), 5-7 yıl (%12,6), 11 yıl ve/veya daha fazla (%9,5) ve 8-10 yıl (%4,8) olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

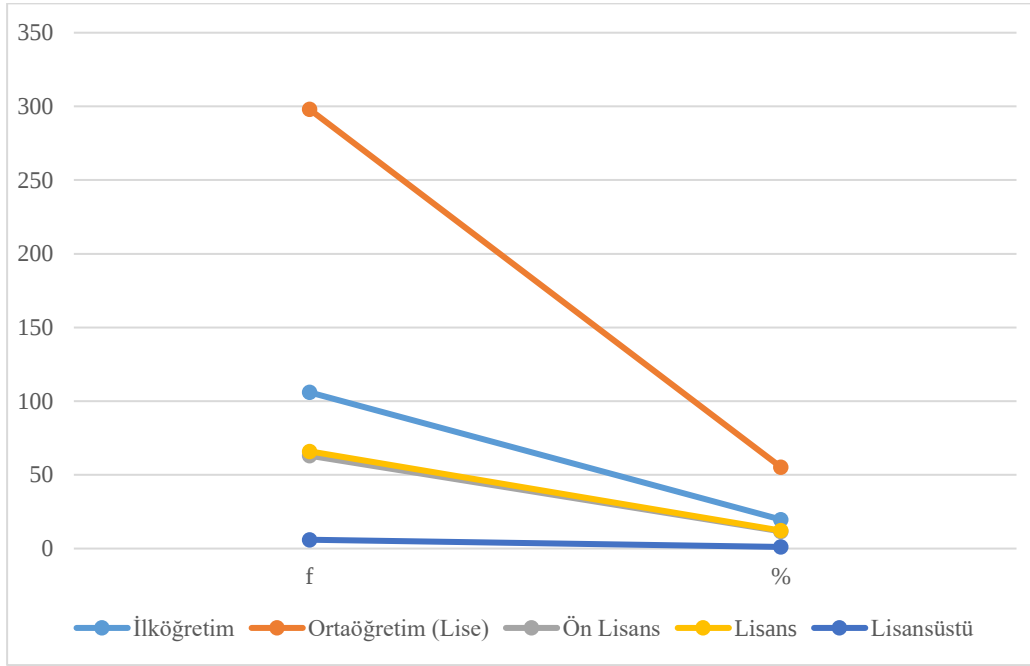
Tablo 5. Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bireysel Değişkenler		f	%	Bireysel Değişkenler		f	%
Yer	Afyonkarahisar	435	80,7	Eğitim Durumu	İlköğretim	106	19,7
	Sandıklı	104	19,3		Ortaöğretim (Lise)	298	55,3
Cinsiyet	Kadın	233	43,2		Ön Lisans	63	11,7
	Erkek	306	56,8		Lisans	66	12,2
Yaş	18 – 22 Yaş Arası	108	20,0		Lisansüstü	6	1,1
	23 – 27 Yaş Arası	206	38,2	Sektörde Çalışma Süresi	1 Yıl ve/veya daha az	143	26,5
	28 – 32 Yaş Arası	92	17,1		2 – 4 Yıl	251	46,6
	33 – 37 Yaş Arası	62	11,5		5 – 7 Yıl	68	12,6
	38 – 42 Yaş Arası	50	9,3		8 – 10 Yıl	26	4,8
	43 Yaş ve üzeri	21	3,9		11 Yıl ve/veya daha fazla	51	9,5
Medeni Durum	Bekâr	289	53,6	İşletmede Çalışma Süresi	1 Yıl ve/veya daha az	265	49,2
	Evli	250	46,4		2 – 4 Yıl	211	39,1
Departman	Önbüro	84	15,6		5 – 7 Yıl	33	6,1
	Yiyecek İçecek	179	33,2		8 – 10 Yıl	10	1,9
	Kat Hizmetleri	152	28,2		11 Yıl ve/veya daha fazla	20	3,7
	Diğer (İK, Pazarlama, vb.)	124	23,0	Gelir	1001 TL - 1400 TL	274	50,8
Gelir	600 TL/veya daha az	29	5,4		1401 TL - 1800 TL	157	29,1
	601 TL - 1000 TL	39	7,2		1801 TL ve/veya üzeri	40	7,4

5.2. ÖLÇEK VE ALT ÖLÇEKLERE İLİŞKİN GEÇERLİLİK VE GÜVENİRLİK ANALİZİ SONUÇLARI

Araştırmada kullanılan yöneticiye duyulan güven (YDG), çalışma yaşam kalitesi (ÇYK) ve işten ayrılma niyeti (İAN) ölçeklerine ilişkin faktör analizleri (eigenvalues, varyansı açıklama oranı) ve güvenirlik analizleri (Cronbach's Alpha) sonuçları Tablo 12'de sunulmuştur.

Şekil 1. Eğitim Durumu Grafiği



Kaynak: Artık Baysal, 2023: 28

Resim 1. Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular



Kaynak: Tol, 2020.

Tablo 6. Yöneticiye Duyulan Güven, Çalışma Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeklerine İlişkin Bazı Tanıtıcı İstatistikler

Ölçekler	Alt Ölçekler (Boyutlar)	Madde Sayısı	Özdeğer	Varyans %	Kümülatif Varyans	Cronbach's Alpha
Yöneticiye Duyulan Güven	Dürüst ve Adil	7	3,844	9,609	9,609	0,919
	Çalışanlarını Destekleyen	6	3,766	9,415	19,024	0,886
	Takım Lideri	6	3,706	9,264	28,288	0,895
Çalışma Yaşam Kalitesi	Olumlu Bir Çalışma Ortamı Yaratıcı	5	3,593	8,983	37,271	0,899
	Kendine Güvenen	3	3,499	8,748	46,019	0,859
	Gerginlik Yaratmayan	3	3,247	8,117	54,135	0,857
	Bilgi Paylaşan	3	2,872	7,181	61,316	0,782
	Güven Veren	3	2,563	6,407	67,723	0,868
	Yetkin	2	2,109	5,272	72,995	0,778
	Yetki Veren ve Astını Önemseyen	2	1,858	4,645	77,640	0,828
	Genel	40	-	-	-	0,979
İşten Ayrılma Niyeti	Sağlık ve Güvenlik İhtiyacı	3	2,684	16,775	16,775	0,831
	Ailevi ve Ekonomik İhtiyaçlar	3	2,361	14,756	31,531	0,855
	Sosyal İhtiyaçlar	2	2,354	14,716	46,246	0,595
	Saygı İhtiyacı	2	1,912	11,951	58,198	0,783
	Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı	2	1,901	11,882	70,080	0,831
	Bilgi İhtiyacı	2	1,117	6,197	76,277	0,772
	Estetik İhtiyaçlar	2	1,012	5,975	82,252	0,809
	Genel	16	-	-	-	0,927
İşten Ayrılma Niyeti	Genel	3	2,389	79,645	79,645	0,871

YDG: Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,969; Bartlett's Testi: $\chi^2= 18119,360$; $P=0,000$

ÇYK: Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,915; Bartlett's Testi: $\chi^2= 4968,391$; $P=0,000$

İAN: Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,716; Bartlett's Testi: $\chi^2= 833,725$; $P=0,000$

Tablo 12'de, ölçeklere ilişkin faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Yöneticiye duyulan güven ölçeği için yapılan faktör analizinde KMO değeri örneklem yeterliliğini göstermekte olup (KMO=0,969), Bartlett's testi sonucu ise faktör analizinin uygulanabilirliğini ortaya koymuştur ($\chi^2= 18119,360$; $p<0,001$). Uygulanan faktör analizi sonucunda, yöneticiye duyulan güven ölçeğinin özdeğeri 3,844 ile 1,858 arasında değişmektedir. Söz konusu on faktör toplam varyansın %77,640'ını açıklamaktadır. Yöneticiye duyulan güven ölçeğinin "dürüst ve adil" faktörü toplam varyansın %9,61'ini açıklarken, "yetki veren ve astını önemseyen" faktörü %4,65'ini açıklamaktadır. Ayrıca, yöneticiye duyulan güven ölçeğinin alt ölçeklerine ilişkin Cronbach's Alpha değerleri

0,778 ile 0,919 arasında değişmektedir. Bunun yanında yöneticiye duyulan güven ölçeğinin genel Cronbach's Alpha değeri 0,979 olarak gerçekleşmiştir.

5.3. YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın konusunu oluşturan yöneticiye duyulan güven değişkeni ile ilgili Afyonkarahisar'da ve Sandıklı ilçesinde beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin görüşleri doğrultusundaki her bir ifadeye ilişkin yüzde, frekans ve aritmetik ortalamaları, ilgili alt ölçeklere göre gruplandırılarak tablolar halinde sunulmuştur ve yorumlanmıştır.

Afyonkarahisar ili ve Sandıklı ilçesinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yöneticiye duyulan güven ölçeğine ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde araştırmada kullanılan ölçek derecelendirmesine göre “çok katılıyorum” seçeneğinin üstünde görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır ve ilgili ölçeğe ilişkin aritmetik ortalama değeri $\bar{X}=4,05$ olarak gerçekleşmiştir.

İşgörenlerin yöneticiye duyulan güven ölçeğinin bilgi paylaştan ($\bar{X}=3,99$) ve yetki veren ve astını önemseyen ($\bar{X}=3,99$) alt boyutlarına ilişkin cevapları ilgili ölçekleri en olumsuz olarak değerlendirdikleri ya da bir başka ifadeyle diğerlerine göre daha düşük olarak değerlendirdikleri anlaşılmaktadır. İşgörenlerin yöneticiye duyulan güven ölçeği içerisinde en olumlu olarak değerlendirdikleri alt boyut kendine güvenen ($\bar{X}=4,18$) alt boyutu olarak karşımıza çıkmaktadır.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm sektörü insanların seyahat ihtiyacının artması ve bu konudaki imkânların çoğalması sebebiyle her geçen yıl gelişme göstermektedir. İnsanların günlük rutinden kurtulmak için ya da tatil, dinlenme, zevk ve eğlence gibi sebeplerden dolayı yer değiştirmeleri; ülkeler, bölgeler, yerel unsurlar ve işletmeler için her geçen gün önemi artan bir konu olarak ortaya çıkmaktadır. Dünyadaki turist varışlarının 2015 yılında 1186 milyon kişiye ulaşması ve bir önceki yıla göre 52 milyondan fazla kişiyle bu sayıya ulaşılması (UNWTO, 2016b) sektördeki gelişmeyi ve artan seyri gözler önüne sermektedir. Önemi her geçen gün artan turizm sektöründe faaliyet gösteren turizm işletmelerinin yönetimi, her geçen gün önemini daha da hissettirmektedir. Turizm sektörünün olmazsa olmazı konaklama işletmeleri ayrı bir önem ve hassasiyetle incelenmelidir. Bu çalışmada önemi sebebiyle turizm sektöründe faaliyet gösteren

konaklama işletmeleri arasında özel bir yeri olan beş yıldızlı otel işletmelerinin yönetimiyle ilgili konularda araştırma gerçekleştirilmiştir. Emek yoğun yapısı nedeniyle insan kaynağının etkin ve verimli kullanılmasının işletmeler için hayati önem taşıması, işgörenlerin çalışma koşullarının araştırılmasını zorunlu kılmaktadır. Bu çalışmada işgörenlerin yöneticilerine duydukları güven çalışma yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti konularında araştırma yapılmıştır.

Çalışmada elde edilen bulgular ve çıkan sonuçla ilgili olarak literatüre, işletmelere ve ilgili taraflara ve bundan sonra araştırma yapacaklara birtakım öneriler getirilebilir. İlgili öneriler aşağıda sıralanmıştır:

- Literatürde geniş yer bulan yöneticiye duyulan güven, çalışma yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti konularıyla ilgili yapılan çalışmaların indekslenerek toparlanması yerinde olacaktır.

KAYNAKÇA

- Aba, G. (2009). *İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi Sağlık Sektöründe Bi Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Adıgüzel, O., Erdoğan, A., Batur, H. Z., Oğlakkaya, D. ve Yalçın, B. (2014). Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Örgütsel Çekicilik. 2. *Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*, 7-8 KASIM 2014, Kayseri, 623-632.
- Akar, E. ve Kayahan, C. (Ed.). (2007). *Elektronik Ticaret ve Elektronik İş Uygulamalar, Modeller, Stratejiler*. Ankara: Nobel Yayın.
- Akçadağ, S. ve Özdemir, E. (2005). İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul'da Yapılan Ampirik Bir Çalışma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 167-193.
- Akın Kösterelioğlu, M. (2011). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesi İle İşe Yabancılaşması Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Akpınar, N. (Yapımcı), Erdoğan, Y. (Yönetmen). (2004). *Vizontele Tuba* [Film]. Türkiye: BKM Film.
- Akoğlu Kozak, M. (2012). *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar* (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aksoy, D. (Yapımcı), Baytürk, (Yönetmen), (2003). *Başkent Tanıtım Filmi* [Film]. Başkent Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Başkent Üniversitesi Bağlıca Kampusu Eskişehir Yolu 20. Km 06530 Etimesgut/ ANKARA).
- Altunışık, R. Coşkun, R. Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, (7. Baskı). Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Altunışık, R., Torlak, Ö. ve Özdemir, Ş. (2017). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- Austin, J. (2002). *Pride And Prejudice*, <http://www.asoodread.com/Pride>, (Erişim Tarihi: 12.02.2014).
- Baeck, P. J., Lewyckij, N., Beusen, B., Horsten, W., & Pauly, K. (2019). Drone Based Near Real-Time Human Detection With Geographic Localization, *Int. Arch. Photogramm. Remote Sens. Spatial Inf. Sci.*, XLII-3/W8, Prague, Czech Republic, pp. 49-53.
- Başçelik, B. E., Demirutku, K., Gültekin, D., Işık, E., Kayabaş, E., Özgün, A., vd. (2002). Evrenin Görünmeyen Yamyamları: Kara Delikler. *Pivolka*, 1(1), 6-8
- Batur, A. ve Yüksel, G. (2000). Namus Borcu Ödendi. *Milliyet*. <http://www.milliyet.com.tr/2000/06/14/yasam/yasa.html>, (Erişim Tarihi: 12.02.2013).
- Bayraktaroğlu, S. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Beccerra, M. ve Gupta, A. K. (1999). Trust Within The Organization: Integrating The Trust Literature With Agency Theory and Transaction Costs Economics. *Public Administration Quarterly*, 23(2), 177-203.
- Beck, U. (2000). *What is Globalization?* (Çev: P.Camiller). Cambridge: Polity Press.
- Bektaş, F. (2013). *Okul Yöneticilerinin Davranışları, İş Yaşamı Kalitesi ve Öğretmen Performansının Öğrenci Açısından Değerlendirilmesi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Bilgi mimarisi. (2014, 20 Aralık). *Vikipedi* içinde. http://tr.wikipedia.org/wiki/Bilgi_mimarisi (Erişim Tarihi: 08.05.2015).
- Borinan, W. C., Hanson, M. A., Oppler, S. H., Pulakos, E. D. & White, L. A. (1993). Role

- of early supervisory experience in supervisor performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 443- 449. from PsycArticles database, (Erişim Tarihi: 12.02.2014).
- Caldwell, C. ve Clapham, S. E. (2003). Organizational Trustworthiness- An International Perspective. *Journal of Business Ethics*, 47(4), 349-364.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D. ve Klesh, J. (1979). “Michigan Organizational Assessment Questionnaire”, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan.
- Carlson, E. (2003). *Study Suggests Interplay of Gene, Stress Can Predict Depression*. <http://www.news.wisc.edu/story.php?get=8766>, (Erişim Tarihi: 12.02.2014).
- Cohen, R. (2004). Trivial pursuits. *The Washington Post*. <http://www.washingtonpost.com/wp-dyn/articles/A174872004Feb5.html>, (Erişim Tarihi: 12.02.2014).
- Cooke, P. (1988). Modernity, Postmodernity and the City. *Theory, Culture and Society*, 5(2), 475-492.
- Cummings, T. G., ve Worley, C. G. (1997). *Organizational Development and Change* (6th ed.). South-Western: College Publish.
- Demirci, A. (2001). *Çalışma Yaşamı Kalitesinin Verimlilik Artırma Yönelimli Uygulanması ve Eczacıbaşı Vitra Bozüyük Tesisleri'nde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Erdem, B. ve Tokmak, C. (2015). Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlaması. E. Pelit, (Ed.), *Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi*, içinde . Ankara: Grafiker Yayınları.
- Eren, E. (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, (12. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- Featherstone, M. (Ed.). (1997). *Undoing Culture: Globalization. Postmodernism and Identity*. London: Sage Publications.
- Featherstone, M., Lash S. & Robertson R. (Eds.). (1995). *Global Modernities*. London: Sage Publications.
- Friedman, J. (2023, October 19). Why I prefer to read fiction without lessons or messages [web log comment]. <https://janefriedman.com/why-i-prefer-to-read-fiction-without-lessons-or-messages/> (Erişim Tarihi: 22.10.2023).
- Frook, B. D. (1999). New Inventions in the Cyberworld of Toylandia [Msg 25]. Message posted to <http://groups.earthlink.com/forum/messages/00025.html>. (Erişim Tarihi: 12.02.2014).
- Glushko, B. [rjglushko]. (2014, 10 Kasım). Our Discipline of Organizing book, named BOOK OF THE YEAR by @asist_org, has 1/2 price sale this wk at @OReillyMedia <http://oreil.ly/10yJ8nY> [Tweet]. <https://twitter.com/rjglushko/status/531917048134135808> (Erişim Tarihi: 20.12.2014)
- Goldstein, W. M. & Hogarth, R. (Eds.). (1997). *Research on Judgement and Decision Making*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gökırmak, M. (2003). Küresel Kriz ve Politikada Güven. F. Erdem, (Ed.), *Sosyal Bilimlerde Güven*, içinde. Ankara: Vadi Yayınları.
- Göle, N. & Bendix, R. (1997). Tradition and Modernity Reconsidered. *Comparative Studies in Society and History*, 9(3), 212.
- Gren, S. G., Welsh, M. A. & Dehler, G. E. (2003). Advocacy, Performance, and Threshold Influences on Decisions to Terminate New Product Development. *Academy of Management Journal*, 46(4), 419-434.
- Gülmez, H. (2013). Çalışanların Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler. *Turkish Journal*

- of Family Medicine and Primary Care (TJFMPC), 7(4), 74-82.
- Harputluoğlu, D. D. (2015). *İşe Tutkunluk ve İş - Aile - İş Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Harris, M. (Producer) & Turley, M. J. (Director). (2002). *Writing Labs: A History* [Motion picture]. (Available from Purdue University Pictures, 500 Oval Drive, West Lafayette, IN 47907).
- Hayes, B., Tesar, B., & Zuraw, K. (2003). OTSoft: Optimality Theory Software (Version 2.1) [Software]. <https://www.linguistics.ucla.edu/people/hayes/otsoft/> (Erişim Tarihi: 22.10.2023).
- Hubbard, B ve Samaan, M. (2015, June 25). ISIS attacks two towns in northern Syria. *The New York Times*, s. A6.
- İşçi, E. (2010b). *Psikolojik Sözleşme İhlalinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Güvenin Rolü*. (Yayınlanmamış Doktora). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Important, I. M. (Producer). (1990, November 1). *The Nightly News Hour*. [Television broadcast]. New York: Central Broadcasting Service.
- Jang, J. ve George, R. T. (2012). Understanding The Influence Of Polychronicity On Job Satisfaction and Turnover Intention: A Study Of Non-Supervisory Hotel Employees. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 588-595.
- Karakaş, M. (2006). *Küreselleşme ve Türk Kimliği*. Ankara: Elips Kitap.
- Karakaş, M., Konuk, O. ve Çağan, K. (2008). Bolvadin’de Toplumsal Yapı ve Değişim. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, IX(1), 7- 42.
- Karataş, A. (2013). *Otel İşletmelerinde Kronizmin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Muğla İlinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kasaba, R. (1998). Eski ile Yeni Arasında Kemalizm ve Modernizm. İçinde; *Türkiye ’de Modernleşme ve Ulusal Kimlik*, Ed: S. Bozdoğan ve R. Kasaba, ss. 42-58. İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yayınları.
- Kasapoğlu, K. ve Duban, N. (2012). Sınıf öğretmeni adaylarının yapılandırmacı yaklaşımı uygulamaya yönelik öz yeterlik inançlarını yordayan bir faktör olarak yapılandırmacı yaklaşıma yönelik tutumları (Afyonkarahisar ili örneği). *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(2), 85-96.
- Kaya, M. (2001). İklim Verilerinin Analizi. *İklim Araştırmaları*, 7, 153-165. Haziran 27, 2014, Meteoroloji Veritabanı.
- Keser, A. (2005). Çalışma Yaşamı ile Yaşam Doyumu İlişkisine Teorik Bakış. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 55(1), 897-913.
- Kılıç, B. (2006). *The Effect Of Trust In Supervisor On Job Attitudes- The Role Of Communication and Power Styles*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Korczynski, M. (2003). Güvenin Ekonomi Politigi. F. Erdem, (Ed.), *Sosyal Bilimlerde Güven*, içinde (61-88). Ankara: Vadi Yayınları.
- Kozak, N., Akoğlan Kozak, M. ve Kozak, M. (2010). *Genel Turizm* (10. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozanoğlu, A. (2010). *Hilal ve Haç*. <https://onlinekitapoku.com/>, (Erişim Tarihi: 12.02.2017).
- Kökdemir, D. (2003). *Rüyalar ve Olasılıklar*. <http://www.elyadal.org/dedektif/ruya2.htm>, (Erişim Tarihi: 12.02.2014).
- Kökdemir, D. ve Demirutku, K. (2000). *Akademik Yazım Kuralları Kitapçığı* (İkinci

- Baskı). Ankara: Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimleri Fakültesi Yayınları.
- Köse, M. (2015). *Improving Population Estimates Using Remotely Sensed and Ordnance Survey Datasets*. (Unpublished PhD Thesis). University of Leicester, Leicester.
- Kuhn, T. S. (1971). The Priority of Paradigms. In *The Structure of Scientific Revolutions* (3rd ed.) (pp. 43-52). Chicago: The University of Chicago Press.
- Kur'an-ı Kerim, Zümer Sûresi, Ayet 9.
- Küçükusta, D. (2007). *Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Lee, D. S., Austin, P. C., Rouleau, J. L., Liu, P. P., Naimark, D. & Tu, J. V. (2003). Predicting Mortality Among Patients Hospitalized for Beart Failure. *The Journal of the American Medical Association*, 290(19),25812587.<http://jama.amaassn.org/cgi/content/abstract/290/19/2581> (Erişim Tarihi:11.11.2016).
- Lewis, B. (1991). *Modern Türkiye'nin Doğuşu* (Çev: M.Kıratlı). Ankara: Türk Tarih Kurumu Yayınları.
- Maden Tetkik ve Arama Müdürlüğü, Kızılcahamam Bölge Müdürlüğü. (2015). Ankara ili jeoloji haritası [Harita]. <http://www.mta.gov.tr/v2.0/bolgeler/kizilcahamam/?id=ankara-ilinin-jeolojisi> (Erişim Tarihi: 22.10.2023).
- Malkoç, B. D. (2000). Akıllı Telofo n kullanımının çocuklarda etkisi [Msj 29]. Mesaj gönderilen web adresi <http://technology.com/forum/messages/00029.htm> mi. (Erişim Tarihi: 07.02.2015).
- Mardin, Ş. (1981). Religion and Secularism in Turkey. In E. Özbudun, A. Kazancığil (Eds.), *Atatürk: Founder of a Modern State* (pp. 42-58). London: C. H.&Company.
- Mayer, R. C. , Davis, J. H. ve Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Mill, J.S., (1986). *Faydacılık*. (N. Coşkunlar, Çev.), İstanbul: Mili Eğitim Basımevi.
- Moran, M. T. ve Toy, W. K. (2000). A Multidisciplinary Analysis of the Nature, Meaning, and Measurement of Trust. *Review of Educational Research*, 70(4), 547-593.
- Mutlu, P. (2013). *The Effect Of Perceived External Prestige On The Relationship Between Perceived Overqualification and Both Organizational Commitment and Turnover Intention*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Okay, M. O. (2003). Modernleşme ve Türk Modernleşmesinin İlk Dönemlerinden İnanç Krizlerinin Edebiyata Yansması. *Doğu Batı Düşünce Dergisi*, 3(2), 53-64.
- Olağanüstü Hal Kapsamında Bazı Tedbirler Alınması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (2017, 6 Ocak). *Resmi Gazete* (Sayı: 29940 (Mükerrer)). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/01/20170106M1-1.htm>
- OLPC Peru/Arahuay. (n.d.). In the OLPC Wiki. https://wiki.laptop.org/go/OLPC_Peru/Arahuay (Erişim Tarihi: 29.04.2011)
- Özdemir, C. (2023, 7 Mayıs). Mesafeni koru [Blog yazısı]. <https://ceyhunozdemir.com/mesafeni-koru/> (Erişim Tarihi: 22.10.2023).
- Özgen, H. (2011). İş Yaşam Kalitesi. H. Özgen ve A. Yalçın, (Ed.), *İnsan Kaynakları Yönetimi Stratejik Bir Yaklaşım* (2. Baskı). Adana: Nobel Kitabevi.
- Peker Ünal, D. (Ed.). (2023). *Eğitimde Proje Hazırlama* (Genişletilmiş 3. Baskı). Ankara: Vizetek Yayıncılık.
- Pekşen Arı, Ö. (2013). *Vardiyalı Çalışma Düzeninin İşgörenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Bursa'daki Beş Yıldızlı Şehir Otellerinde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,

- Afyonkarahisar.
- Pelit, E. (2003). *Otel İşletmeleri Yöneticilerinin Astlarıyla Aralarındaki Çatışmaları Yönetme Yöntemleri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Pelit, E. ve Öztürk, Y. (2010). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 43-72.
- Pelit, O., (2018) Türkiye'de 1998-2018 Yılları Arası İstihdam, İşsizlik Ve Nüfus Artışına Genel Bir Bakış. *The Journal of Social Science Study*, 5(38).
http://www.sssjournal.com/Makaleler/2053650323_01_5-38.ID1563Pelit32593265.pdf (Erişim Tarihi: 14.10.2018).
- QSR International. (2015). NVivo (Sürüm 10.2) [Yazılım]. Victoria, Australia: QSR International. <http://www.qsrinternational.com/> (Erişim Tarihi: 22.10.2023).
- Sağlam Arı, G. ve Güneri Tosunoğlu, N. (2011). Geleceğin Yöneticileri Astlarına Güvende Hangi Özelliklere Öncelik Veriyor? *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 18(2), 85-103.
- Saruhan, Ş. C. ve Yıldız, M. L. (2012). *İnsan Kaynakları Yönetimi Teori ve Uygulama*. İstanbul: Beta Basım.
- Selçuk, M. N. (1999). *Aziz İstanbul. Üstad* [CD], İstanbul: YKY Müzik.
- Sen, A. & Foster, J. (1997). *On Economic Inequality*. Oxford: Clarendon Press.
- Sen, A., Foster, J. & Mennis, J. (2019). *Statistical Methods in Social Researches*. Oxford: Clarendon Press.
- Seurat, G. (1997). *Grande Jatte Adası'nda Bir Pazar Öğleden Sonrası*. (1984-1986, Tual Üzerine Yağlı Boya, 208x308 mc.), ABD: Şikago Sanat Enstitüsü.
- Seurat, G. (1997). *Grande Jatte Adası'nda Bir Pazar Öğleden Sonrası*. (1984-1986, Tual Üzerine Yağlı Boya, 208x308 mc.), ABD: Şikago Sanat Enstitüsü.
https://tr.wikipedia.org/wiki/Grande_Jatte_Adas%C4%b1%27nda_Bir_Pazar_C3%94%9Fleden_Sonras%C4%B1, (Erişim Tarihi: 09.09.2019).
- Smith, J. D. (Producer) & Smithee, A. F. (Director). (2001). *Really Big Disaster* Movie [Motion picture]. United States: Paramount Pictures.
- Suna, N. (Yapımcı). (7 Kasım 2003). *Anadolu Mücevher Sanatı*. [Televizyon programı]. Ankara: TRT.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, (2016). *Turizm, Turizm İstatistikleri, İstatistikler, Tesis İstatistikleri*. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9860/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim Tarihi: 08.09.2016).
- Taşdemir Afşar, S. (2011). *Çalışma Yaşam Kalitesinin Örgütsel Bağlılık Düzeyi Üzerindeki Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademisyenler Üzerine Nicel Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Taupin, B. (1975). Someone saved my life tonight [Recorded by Elton John], *On Captain fantastic and the brown dirt cowboy* [CD]. London: Big Pig Music Limited.
- The Bible*. Authorized King James Version, Oxford UP, 1998.
- Tomlinson, J. (1999). *Globalization and Culture*. Cambridge: Polity Press.
- Tonta, Y. [Yaşar]. (2014, 8 Kasım). Vatikan yazmaları açık erişim: <http://t.co/dUKv03jC9G> Kraliçe de yazmalarını erişime açıyor mu diye merak edenlerin kulakları çınlasın [Facebook durum güncellemesi].
<https://www.facebook.com/yasartonta/posts/10152885884812668> (Erişim Tarihi: 20.12.2014)
- Turunç, Ö., Tabak, A., Şeşen, H. ve Türkyılmaz, A. (2010). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Prosedür Adaleti, İş Tatmini, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *İş, Güç*

- Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(2), 115-134.
- Ünlü, M. (2011). *Örgüt Sağlığı Algısının Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerine Etkisi: İzmir İli Gaziemir İlçesindeki Ortaöğretim Kurumları Uygulaması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Üter, H. K. (2004). "Kilter Onlin e", <http://www.baskent.edu.tr/~kilter> (Erişim Tarihi: 14.10.2010).
- Walker, J. R. (1 995). "ULA ~ Style Citations of Electronic Sources", <http://www.cas.usf.edu/english/walker/mla.html> (Erişim Tarihi:14.10.2010).
- Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgard, M. A. ve Werner, J. M. (1998). Managers As Initators Of Trust: An Exchange Relationshipframework For Undarstanding Managerial Trustworthy Behavior. *Academy of Management Review*, 23(3), 513-530.
- Wright, G. N., Philips, L. D., Whalley, P. C, Choo, G. T., Ng, K. & Tan, I., (1978). Cultural Differences in Probabilistic Thinking. *Journal of Cross CulturalPsychology*, 9(3), 285-299.
- Xiong, K., Lin, W. ve Wang, L. (2016). Employee Trust in Supervisors and Affective Commitment: The Moderating Role of Authentic Leadership. *Psychological Reports* 118(3), 829-848.
- Yazıcı, H., Doğanay, H. ve Güner, İ. (Ed.). (1999). *Erzurum İlinin Coğrafi Özellikleri. Cumhuriyetin 75. Yılında Erzurum*. Erzurum: Erzurum Valiliği Yayını.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2000). Nitel Araştırmanın Planlanması. İçinde; *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (ss. 49-91). Ankara: Seçkin Yayınları.
- Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.
- Zorlu Yücel, P. (2006). *Örgütsel Güven ve İş Tatmini İlişkisi ve Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

EKLER

Ek 1: Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Sayın Katılımcı; Bu anket, “Yöneticiye Duyulan Güven İle Çalışma Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Afyonkarahisar’da 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” konulu araştırmaya veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırmanın sonuçlarının doğruluğu tümüyle sizin gerçek düşüncelerinizi ifade etmenize bağlıdır. Bu nedenle vereceğiniz cevaplar tamamen gizli tutulacaktır. Vereceğiniz cevaplar bilimsel çalışmalar için kullanılacağından, isim belirtmenize gerek yoktur.

Böyle bir araştırmaya, değerli zamanınızı ayırıp katkıda bulunduğunuz için teşekkür ederiz.

Yusuf GÖKÇE

Danışman: Doç. Dr. Elbeyi PELİT

KİŞİSEL BİLGİLER

1. **Cinsiyetiniz** : () Kadın () Erkek
2. **Yaşınız** : () 18 – 22 Yaş Arası () 23 – 27 Yaş Arası () 28 – 32 Yaş Arası
() 33 – 37 Yaş Arası () 38 – 42 Yaş Arası () 43 ve üstü Yaş
3. **Medeni Haliniz** : () Bekâr () Evli
4. **Eğitim Durumunuz** : () İlköğretim () Ortaöğretim (Lise) () Ön Lisans
() Lisans () Lisansüstü
5. **Çalıştığınız Departman** : () Önbüro () Yiyecek İçecek () Kat Hizmetleri
() Mutfak () İnsan Kaynakları () Halkla İlişkiler
() Satış – Pazarlama () Muhasebe – Finans () Diğer (Belirtiniz).....
6. **Sektörde Çalışma Süreniz** : () 1 ve/veya daha az Yıl () 2 – 4 Yıl () 5 – 7 Yıl
() 8 – 10 Yıl () 11 Yıl ve daha fazla Yıl
7. **Bu İşletmedeki Çalışma Süreniz** : () 1 ve/veya daha az Yıl () 2 – 4 Yıl () 5 – 7 Yıl
() 8 – 10 Yıl () 11 Yıl ve daha fazla Yıl
8. **Geliriniz** : () 600 TL/veya daha az () 601-1000 TL () 1001-1400 TL
() 1401-1800 TL () 1801 ve/veya üzeri TL

Yönerge; Aşağıda Belirtilen yargılar ile ilgili görüşünüzü, “Hiç Katılmıyorum”, “Az Katılıyorum”, “Orta Düzeyde Katılıyorum”, “Çok Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” seçeneklerinden birine (X) işareti koyarak belirtiniz.		Katılım Düzeyi				
		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
<u>YÖNETİCİ:</u>						
1	Özel yaşantısını iş yaşamından ayırabilir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Çalışanların kurum için önemli olduklarını hissettirebilir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Teknik açıdan donanımlıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Sorumluluğunu aldığı işlerin hesabını verebilir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	İyi eğitim almıştır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Çalışanlar arasında etkin bir görev dağılımı yapabilir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Çalışanların kendilerini rahat hissetmelerini sağlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Adildir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Karar alırken çalışanların görüşlerini alır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	İyi bir dinleyicidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Çalışanlarla ilişkilerinde dürüstlükten yanadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Samimidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Birlikte alınan kararlara uyar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Hem saygılı hem de samimi davranır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Anlayışlıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	Çalışanları her konuda destekler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Kendisine güvenir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	Kendisiyle barışıktır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	İnsana değer verir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	Bilgi ve tecrübelerini paylaşır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Lütfen Arka Sayfaya Geçiniz



21	Bilgi saklamaz.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	Çalışanların fikirlerine değer verir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23	Yapılan işi takdir eder.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	Bazı ortamlarda çalışanların yaptığı işi öne çıkarır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25	Sıcakkanlıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26	Deneyimlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27	Güven telkin eder.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28	Takım çalışmasına uygundur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29	Çalışanların inisiyatif kullanmasına imkân tanır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
30	Çalışanlarına geri bildirim verir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
31	İletişime açıktır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
32	Pozitiftir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
33	Yaratıcıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
34	Koruyucudur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
35	Huzur verir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
36	Çalışanlarını korur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
37	Prensiplerine bağlıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
38	Çalışanların birbirleri ile iyi geçinmeleri hususunda çaba sarf eder.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
39	Kendi stresini ve iç çelişkilerini personeline yansıtmaz.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
40	Karşısındakinin eksikliklerinden faydalanmaz.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Yönerge; Aşağıda Belirtilen yargılar ile ilgili görüşünüzü, “Hiç Katılmıyorum”, “Az Katılıyorum”, “Orta Düzeyde Katılıyorum”, “Çok Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” seçeneklerinden birine (X) işareti koyarak belirtiniz.		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Kendimi işyerimde fiziksel olarak güvende hissedirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	İşim bana sağlık güvencesi sağlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Sağlıklı ve zinde kalmak için elimden geleni yaparım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Yaptığım işin karşılığında aldığım ücretten memnunum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Bu işyerindeki işimin yaşam boyunca garanti altında olduğunu düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	İşim ailem için iyi olanaklar sunar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	İşyerimde iyi arkadaşlarım var.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	İşim dışında yaşamdaki diğer şeylere ayıracak yeterli zamanı bulabiliyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Bu iş yerindeki işimde takdir edildiğimi düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Bu işyerindeki insanlar ve/veya meslektaşlarım beni alanında profesyonel ve uzman biri olarak algılayıp saygı gösterirler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	İşimin bütün potansiyelimi gerçekleştirmeme olanak sağladığımı düşünürüm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Kendi iş kolumda bir uzman olarak potansiyelimi gerçekleştirmekte olduğumu düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Sürekli olarak işimi daha iyi yapmama yardımcı olacak yeni şeyler öğrendiğimi düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	İşim mesleki becerilerimi güçlendirmeme olanak sağlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	İşimin yaratıcılık içeren birçok yönü var.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	İşim, iş dışında da yaratıcılığımı geliştirmeme yardımcı olur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Yönerge; Aşağıda Belirtilen yargılar ile ilgili görüşünüzü, “Hiç Katılmıyorum”, “Az Katılıyorum”, “Orta Düzeyde Katılıyorum”, “Çok Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” seçeneklerinden birine (X) işareti koyarak belirtiniz.		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Eğer imkânım olsaydı işimden ayrılırdım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Son bir yıl içerisinde işimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Aktif olarak yeni bir iş arıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜRLER...