

Gönderim Tarihi: 30.03.2016 Kabul Tarihi: 08.09.2017

PSİKOLOJİK KONTRAT İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL GÜVEN İLİŞKİSİ: MERSİN İLİNDEKİ 4 VE 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA¹

Abdullah AKMAZ*

Ali ERBAŞI**

THE RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL CONTRACT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ORGANIZATIONAL TRUST: AN APPLICATION IN FOUR AND FIVE-STAR HOTELS IN MERSIN PROVINCE

Öz

Bu çalışmanın amacı psikolojik kontrat, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Ayrıca çalışmada, çalışanların psikolojik kontrat, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeylerinin bazı demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği de irdelenmiştir. Araştırmanın evrenini, Mersin ilinde faaliyet gösteren 21 adet 4 ve 5 yıldızlı otellerde görev yapan 663 çalışan oluşturmaktadır. Araştırma verileri anket veri toplama tekniği kullanılarak toplanmış ve SPSS 16 paket programı ile istatistiksel sonuçlar betimsel olarak yorumlanmıştır. Araştırmanın sonucunda, psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca psikolojik kontrat ile örgütsel güven arasında orta derece ve negatif yönlü, örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasında ise orta derecede ve pozitif yönlü bir etkileşim tespit edilmiştir. Araştırmada psikolojik kontrat algısının eğitim düzeyi, cinsiyet ve işletme sınıfı değişkenlerine göre anlamlı düzeyde farklılaştığı; örgütsel bağlılık düzeyinin oteldeki statü ve çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılaştığı, örgütsel güven düzeyinin eğitim düzeyi, işletme türü ve oteldeki statüye göre anlamlı düzeyde farklılaştığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Kontrat, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven.

¹ Bu çalışma Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Abdullah AKMAZ tarafından Doç. Dr. Ali ERBAŞI danışmanlığında tamamlanan, “Psikolojik Kontrat ile Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven İlişkisi: Mersin İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama” adlı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

* Öğr. Gör., Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü, e-posta: aakmaz@mersin.edu.tr.

** Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi, İİBF, Yönetim Organizasyon Bölümü, e-posta: aerbasi@selcuk.edu.tr.

Abstract

The aim of this study is to examine the relationship between psychological contract, organizational commitment and organizational trust. In addition, the study also examined whether the psychological contract, organizational commitment and organizational trust levels of employees differed according to some demographic variables. The universe of the research consists of 663 employees in 21 4 and 5 star hotels located in Mersin province. The data of the study were collected using the questionnaire data collection technique and statistical results were interpreted descriptively with the SPSS 16 packet program. As a result of the research, it was determined that there was no statistically significant difference between psychological contract and organizational commitment. Furthermore, there was a moderate and negative interaction between psychological contract and organizational trust, and a moderate and positive interaction between organizational trust and organizational commitment. In the study, psychological contract perception was significantly different according to educational level, gender and business class variables; The level of organizational commitment differed significantly in relation to the status and duration of work in the hotel and the organizational trust level was significantly different according to the level of education, business class and hotel status.

Keywords: Psychological Contract, Organizational Commitment, Organizational Trust.

1. Giriş

Psikolojik kontrat kavramı, kişiler arası ilişkilerin temelinde oluşan ve yönetici ile çalışan arasında karşılıklı beklentilerin gerçekleşmesi halinde daha verimli bir çalışma ortamının oluşmasına, aksi durumda ise olumsuz sonuçların sebebini açıklayan bir kavramdır. İşveren ve çalışan arasında karşılıklı taahhütleri içeren iş sözleşmelerinin yanı sıra, sözle ifade edilmeyen ancak tarafların birbirlerinden olan beklentilerini içeren psikolojik kontrat kavramı, ayrı bir önem taşımaktadır.

Örgütsel bağlılık kavramının son yıllarda birçok araştırmacı tarafından ele alınmasının sebebi, günümüz işletmelerinin geleneksel yönetim anlayışını yavaş yavaş terk etmeleri ve insana yapılan yatırımın önemini anlamış olmasıdır (Oral 2015:11). İşletmeler küreselleşme sürecinde rekabet ve bilgi çağı koşulları neticesinde gerçekleşen hızlı değişimler, yönetim sistemi ve müşteri beklentilerindeki değişimler gibi birçok alanda yeniden yapılanma ile karşı karşıya kalmıştır (Tiryaki 2005:90). Bu sebeple işletmeler her seferinde daha fazla iş gücüne ihtiyaç duymakta ve örgüt ile çalışan arasındaki bağlılığın önemi giderek artmaktadır (Doğan ve Kılıç 2007:38).

Güven ile aidiyet hissi ve işletmeye sahip çıkma arasında doğrudan bir ilişki vardır. Çalışanın işletmeye duyduğu güven iş doyumunu, iş tatmini ve iş veriminde çok etkilidir. Örgüte, yöneticiye ve iş arkadaşlarına olan güven ve iletişim, bir çalışanda ne kadar yüksekse çalışma performansı o derece yüksek olur. Bu durum, işletmenin sürdürülebilirlik, kalite, hizmet vb. konularda verimli çalışmasına sebep olur.

Bu varsayımlardan yola çıkarak yapılan bu çalışmasının amacı, otel işletmelerinde çalışanların psikolojik kontrat algısı, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemektir. Ayrıca çalışmada, çalışanların psikolojik kontrat, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeylerinin bazı demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği de irdelenmiştir.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Psikolojik Kontrat

Psikolojik kontrat, işe yeni başlayan çalışanın çevresindeki gelişen olayları kavrama, yorumlayabilme süreci olarak değerlendirilebilir (Topçu 2015:9). Tarihsel açıdan incelendiğinde, çalışma alanında psikolojik kontratların ortaya çıkması, gönüllü olarak çalışma ilişkilerinin başladığı dönem ile aynı zamana rastlamaktadır. Psikolojik kontratlar yazılı sözleşmelere göre daha aktiftir ve taraflara pazarlık gücü verir (Akyüz 2014:5). Psikolojik kontrat kavramı ilk olarak 1960'lı yılların başında Argyris, Levinson, Price, Munden, 1962 yılında Solley ve 1965 yılında Schein gibi araştırmacılar tarafından kullanılmıştır (Morrison ve Robinson 1997:227). Kavramın daha iyi anlaşılması amacıyla Argyris 1960; Levinson vd. 1962 yılında, Schein 1965 yılında, Kotter 1973 yılında ve Rousseau ve Robinson ise 1989 ve 1995 yıllarında psikolojik kontrata çeşitli tanımlamalar yapmışlardır (Ceseroğlu 2010:2) . Argyris, yöneticilerin etkililiğinin çalışanlar ile arasındaki etkileşim sonucu oluşan psikolojik kontrat ile gerçekleşeceğini savunmuştur. Ayrıca psikolojik kontratın ustabaşı ve işçiye karşılıklı olarak fayda sağlayacağını söylemiştir. Böylece, ustabaşının işçiye yeterli ücret ve iş güvenliği sağladığı, kültürel alışkanlıklarına saygı duyduğu ve işçinin ihtiyaçları ile ilgilendiğini gösterdiği durumlarda işçinin de daha verimli bir şekilde çalışmasını sağladığını belirtmiştir. Bu şekilde her iki tarafta istediklerini elde etmiş ve bu ilişki neticesinde tarafların zamanla nasıl davranacakları tahmin edilmiş olmaktadır (Bacilli 2001:12).

Levinson (1962) ise psikolojik kontratı, “örgüt ile çalışan arasında gerçekleşen karşılıklı beklentilerden oluşan yazısız kontrat” olarak ifade etmektedir (Mimaroglu 2008:50). Kotter (1973:91-99)'e göre ise

psikolojik kontrat, “işveren ile çalışan arasında sözlü olarak söylenmeyen ve yapılan iş karşılığında oluşan psikolojik beklentilerdir”. Wu ve Chen (2015:28)’e göre psikolojik kontrat, “her iki tarafında karşılıklı beklentilerini yansıtan, yazılı olmayan iş anlaşmasıdır”. Rousseau ve Robinson (1994: 246) ise kavramı, “yönetici ile çalışan arasındaki yazıya dökülmemiş imkânlar, şartlar ve koşullara göre oluşan bireylerin beklentileri” olarak tanımlamıştır. Rousseau ve Robinson’nun bu tanımı konuya diğer tanımlardan farklı bir bakış açısı kazandırarak kavramın odak noktasını ilişki boyutundan birey boyutuna taşımıştır (Yılmaz 2012:6). Bir başka tanıma göre ise psikolojik kontrat, çalışan ile işverenin beklenti ve isteklerinin yazısız fakat varlığı hissedilen ve paydaşların belirli bir noktada birleşmesi olarak tanımlanmaktadır (Armstrong 2006:189).

Psikolojik kontratlar bireysel algılar ile oluşmaktadır (Richard vd. 2009:819) ve işçi işveren merkezli bir yapıya sahiptir (Hill vd. 2009:283). Tarafların tutarsız hareketleri psikolojik kontratın ihlaline yol açmakta ve böylece işletmede iletişimsizlikler ve memnuniyetsizlikler meydana gelerek verimsizliğe ve performans düşüklüğüne sebep olmaktadır (Antonaki ve Trivellas 2014:355). Psikolojik kontrat kavramında taraflar birbirine bağlıdır, psikolojik kontratlar duygusal ve dinamiktir. Ayrıca yükümlülüklerde geçmiş deneyimlere göre hareket edilir. Schein ise Levinson ile benzer olarak psikolojik kontratı, işletme ile çalışan arasındaki söylenmeyen, yazısız ve karşılıklı gelişen beklentilerin toplamı olarak açıklamıştır (Guest 1998: 651; Aktaran: Doğan ve Demiral 2009:54). Bununla birlikte Schein 1965 yılında psikolojik kontrat yaklaşımını, işveren ile çalışanlar arasında yazılı olmayan bir takım beklentilerin var olduğunu ve bu beklentilerin çalışanlar ve örgüt açısından farklılıklar gösterdiğini açıklamıştır. Ayrıca Schein çalışanların beklentilerini maaş, çalışma saatleri vb. konular ile açıklarken, işletme ve işverenin beklentilerini ise imajı korumak, örgüt sırrını tutmak, sadakatli olmak, verimli çalışmak gibi beklentiler ile açıklamaktadır (Wellin 2007:25).

2.2. Örgütsel Bağlılık

Literatürde örgüte bağlılığın tanımlanma şekli, kişinin bağlılığıyla ilgili yaklaşıma dayanır (Hassan 2011:101). Örgütsel bağlılık, çalışan ile işveren arasındaki bağ ve iletişimdir (Lambert vd. 2015:2). Örgütsel bağlılığı kısaca, bir kimsenin örgütünün hedeflerine, ilkelerine, vizyonuna, değerlerine bağlılığı olarak tanımlamak mümkündür (Çelik 2015:4). Örgütsel bağlılık kavramı ile ilgili literatürde çok sayıda tanım mevcuttur, ancak bunlardan en çok kabul göreni Allen ve Meyer (1984)’in yapmış olduğu tanımdır. Allen ve Meyer, örgütsel bağlılığı bireyin gücü olarak

tanımlamaktadır (Antonaki ve Trivellas 2014:356). Yaygın olarak örgütsel bağlılık, iş tutumu, iletişim ve kariyer memnuniyeti gibi kavramları işleyen çoklu bir yapıya sahiptir (Ayazlar ve Güzel, 2014:320).

Örgütsel bağlılık konusu ilk kez Whyte tarafından ele alınmıştır. Daha sonra ise, basta Becker (1960), Porter vd. (1974), Allen ve Meyer (1997) olmak üzere pek çok araştırmacı söz konusu kavramı çeşitli yönlerden ele alarak gelişimine katkıda bulunmuşlardır (İnce ve Gül 2005:12-13). Etzioni (1975), bağlılığın sınıflandırmasını yapmış ve yine Steers (1976) çalışan devir oranı ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi araştırmıştır.

Bir işletmenin başarısı insan kaynaklarına verilen önem, çalışanların adil bir şekilde değerlendirilmesi, ödüllendirilmesi ve çalışanların performansına bağlıdır. Alvi ve Ahmet 2000 Pakistanlı çalışan üzerinde yapmış oldukları örgütsel bağlılık çalışmasına göre, ödüllendirme ve kariyer planlaması bir çalışana örgüte bağlayan en iyi etkenler arasında değerlendirilmiştir (Alvi ve Ahmet 1987:267-280). Birçok işletme daha verimli, sürekli, örgüt içerisinde daha güçlü birliktelik, amaç ve hedefleri gerçekleştirmedeki olumlu katkılar vb. faktörlerden dolayı örgütsel bağlılık kavramına önem vermektedir (Weng vd. 2010:391).

Örgütsel bağlılık kavramının önem kazanması ile bu alanda yapılan araştırmalar artmıştır. Bu kavrama yönelik birçok tanım ile literatürde karşılaşılabiriz (Balay 2000:15; Özdevecioğlu 2003:114). Bu tanımlardan örgütsel bağlılığın çok boyutlu bir yapı olduğu görülmekte ve kavram, bireyin kimliğinin örgüt içi ve dışındaki gücü şeklinde açıklanmaktadır. Örgütsel bağlılığın boyutlarıyla ilgili literatürde farklı sınıflandırmalar yapılmıştır. Ancak sadece literatürde en kabul görmüş olan sınıflandırmayı burada ele alacağız. Meyer ve Allen (1991) tarafından geliştirilen çalışanın örgüte olan bağlılığı, üç ana boyutta incelenmektedir: Duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık.

Duygusal Bağlılık: Çalışanın işletmeye karşı memnuniyet, sadakat, aidiyet vb. olumlu tepkiler vermesini ve bu olumlu tepkilerin ilişkilerinde merkez olmasını temsil etmektedir. Çalışan ile işletme arasında oluşan güçlü bir duygusal bağlılık daha çok bütünleme ve özdeşleşmeyi beraberinde getirir. Güçlü bir duygusal bağlılıkla çalışanlar bir gereksinimden çok kendileri istedikleri için işletmede kalmaya devam ederler (Meyer ve Allen 1991:67).

Devam Bağlılığı: Çalışanın işletmedeki kıdemleri, kariyer ve diğer yararlanmaları çok fazla önemsemesi durumunda ortaya çıkan bağlılıktır. Örneğin; mekân değişikliği veya başka şehre taşınma durumunda karşılaşılabir güçlükler, kazanılan tazminatlar veya başka örgüte adaptasyon süreci gibi durumlar ve maliyetler bu bağlılık türünün

kaynağıdır. Böyle bir durumda kişi istemese de zorunlu olarak örgüte bağlanmakta ve kalmaktadır (Çakır 2007:22). Devam bağlılığı, çalışanın örgütte çalışarak elde etmiş olduğu kazanımları örgütten ayrılması ile kaybedecek olacağına dair düşüncesinin olduğu bir bağlılık boyutudur (Yalçın ve İplik 2005:398).

Normatif Bağlılık: Bir organizasyonda kalmak için ahlaki bir yükümlülük hissedilmesi anlamına gelmektedir. Normatif bağlılığı yüksek çalışanlar, örgüte olan bağlılığın gerekli olduğunu ve bu sebeple örgüte olan devamlılığın sürdürülmesi gerektiğini benimser. Normatif bağlılık, işletmeye sadakat göstermeyi teşvik eder ve işletmeye bağlı olmaya vurgu yapar (Durna ve Eren 2005:211).

2.3. Örgütsel Güven

Örgütsel güven kavramını açıklamaya çalışan çeşitli yaklaşımlar mevcuttur. Bunlar; Ekonomi (kurumsal) tabanlı yaklaşımlar, Sosyoloji (bireylerarası) tabanlı yaklaşımlar, Psikoloji (bireysel) tabanlı yaklaşımlardır. Sosyoloji tabanlı yaklaşımlardan McGregor'un teorisinde güven, Argyris teorisinde güven, Likert'in teorisinde güven kavramları ön plana çıkmaktadır. Tüm bu yaklaşımlar incelendiğinde, genel olarak 3 örgütsel güven türü ortaya çıkmaktadır. Bunlar; yöneticiye güven, örgüte ve iş arkadaşlarına güvendir.

Yöneticiye Güven: Yönetici, örgütlerini hedeflerine ulaştırmak için üretim faktörlerini bir araya getiren, bunları harekete geçiren, çalışanları amaç ve hedefler doğrultusunda yönlendiren ve işletmeyi temsil eden kişidir. Yöneticiler örgütü daha etkili hale getirmek için kaynaklarını verimli şekilde kullanmalıdır (Gök 2011:11; Dinç 2007:29). Alt kademede çalışan personel açısından yöneticiye olan güven çok önemlidir. Çalışanlar beklentilerinin karşılanması için yöneticilerine güvenme ihtiyacı hissetmektedirler (Omarov 2009:17). Yöneticiye duyulan güven doğrudan çalışanlar üzerinde etkilidir ve arasında pozitif bir ilişki vardır. Yöneticiye duyulan güven örgütsel yapı içerisinde kişiler arası güven kapsamında ele alınmaktadır. Bu bağlamda, çalışanın yöneticisine olan güven hissi, yöneticinin etik ve adalet uygulamalarındaki tutumları ile şekillenmektedir (Koç ve Yazıcıoğlu 2011:46-47). Yöneticiye duyulan güven ile birlikte yönetimin adil olduğuna inanılması iş ile ilgili tatmin düzeylerinde de oldukça etkili bir faktördür. Güven, çalışan ve yönetici arasındaki en önemli etkileşimdir ve örgüt yaşamında çok önemlidir. Çalışan ve yönetici arasında gelişen bu güven ilişkisini başlatan ilk adım, yöneticinin davranışdır. Diğer bir deyişle bu süreci başlatmak yöneticilerin sorumluluğundadır (Tüzün 2006:34).

Örgüte Güven: Çalışan ile yönetici arasındaki etkileşim işletmeler açısından hayati bir öneme sahiptir. Çalışan ile yönetici arasındaki bu etkileşimi kritik kılan durum, çalışanın örgütü temsil eden olarak gördüğü yöneticiye duyduğu güveni, tüm örgüte duyduğu güven olarak genelleştirmesidir (Arslan 2009:14). Bu noktada ortaya çıkan ve yöneticiye olan güvenin örgütsel güvene dönüşmesinde ana eksenini oluşturan örgütsel güven, çalışanların kurumsal işleyişin sağlam bir zemine oturduğuna, adil işlediğine ve kendilerine yönelik tasarrufların samimiyet dâhilinde oluşacağına dair inancını içermektedir. Çalışanlar arası isteklendirme önemlidir. Fakat insanların işletmeye dair güven duygularının gelişebilmesi için bireysel olmayıp tabana yayılmış bir ödüllendirme sistemi, teşvik veya ceza sistemlerinin adil, tutarlı ve kabul edilebilir uygulanması önemlidir. Kısaca örgütün yapısı, kültürü ve doğru yöndeki insan kaynakları politikaları hem yüksek güven ortamına yol açacak, hem de yöneticinin çalışanlar üzerindeki etkisini artıracaktır (Aksoy 2009:78-80). Sonuç olarak; birey ve örgüt bir bütün olarak örgütsel güveni oluşturur. Butler (1991)'a göre bir kişiye duyulan güvenin, insanlara genel olarak güvenme eğiliminde olma durumuna bağlı olduğu, bunun da örgütsel sonuçlar üzerinde daha etkili olduğu ortaya konulmaktadır (Ergeneli ve Arı 2005:128).

İş Arkadaşlarına Güven: Örgüt içerisinde çalışanlar etkilendikleri, iletişim kurdukları, özel zamanlarını paylaştıkları, sosyal faaliyetlerde buldukları fiziksel yakınlık, sosyal statü ihtiyacı, ortak düşünceler ve güvenlik gibi ihtiyaçlar nedeniyle resmi veya gayri resmi gruplar içinde bulunmaktadır. Grup üyeliğinin devamının en önemli faktörü ise güvenidir. Güven odaklı olmayıp güvensizlik içerisinde bulunan toplulukta ortak amaçlara göre hareket edilmesi imkânsızdır (Topaloğlu 2010:45-46).

Çalışanların birbirlerine olan güveni, işletmede bir güven ortamının oluşmasını sağlamaktadır. Bu şekilde hem karar alma ve uygulama kolaylaşırken hem de performans artırıcı sonuçların ortaya çıkması mümkündür (Asunakutlu 2001:10).

3. Literatür Özeti

Araştırmanın bu bölümde psikolojik kontrat, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven arasındaki ilişkiye yönelik olarak literatürde yapılmış benzer çalışmalara ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Öncelikle turizm sektöründe konuyla ilgili yapılmış çalışmalara yer verilmiş, sonrasında diğer sektörlerde konuyla ilgili yapılmış çalışmalar aktarılmıştır. Elde edilen bulgularla geçmiş literatür çalışmaları kıyaslanarak, turizm yöneticilerine ve turizm çalışanlarına psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık ve örgütsel güven ilişkisinin neler olduğu ve bu konuda nasıl hareket edilmesi

gerektiği hususunda öneriler getirilmesi sebebiyle çalışma ayrı bir önem taşımaktadır. Ayrıca literatürde ayrı ayrı kavramlar olarak bir çok çalışma yapılmış olmasına rağmen özellikle psikolojik kontrat ve örgütsel güven arasındaki ilişki yeterli düzeyde çalışılmamış olduğu yapılan literatür taraması neticesinde göz çarpmaktadır. Bu nedenle bu çalışma konu ile ilgili literatüre bir katkı sunmaktadır.

3.1. Psikolojik Kontrat ve Örgütsel Bağlılık İlişisine Yönelik Çalışmalar

Ceseroğlu (2010) çalışmasında, Antalya ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan 177 çalışan örnekleminde psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık ilişkisini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, psikolojik kontratın yerine getirilmesi ile örgütsel bağlılık arasında yakın bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca cinsiyet ve oteldeki görev değişkenleri arasında psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı farklılık ortaya konulmuştur.

Çetin (2010) çalışmasında, Ankara ilindeki dershanelerde görevli 217 çalışan örnekleminde psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık ilişkisini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık algı düzeyleri arasında pozitif yönde ve çok yüksek düzeyde ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca eğitim değişkenlerinin psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olduğu görülmüştür.

Türker (2010) çalışmasında, Erzurum ilinde 3 farklı hastanede görev yapan 339 sağlık çalışanı örnekleminde psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık ilişkisini incelemiştir. Araştırmanın bulgularına göre, psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık algı düzeyleri arasında pozitif yönde yüksek düzeyde ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim ve meslek değişkenlerinin psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olduğu bulgulanmıştır.

Demiral (2008) çalışmasında, İç Anadolu ve Akdeniz Bölgesi'ndeki üniversitelerin İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde görevli 253 akademik personel örnekleminde psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık ilişkisini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık algı düzeyleri arasında pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca statünün psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık üzerinde etkili olduğu bulgulanmıştır.

Keman (2012) çalışmasında, Edirne ilinde tekstil sektöründe görev yapan 385 çalışan örnekleminde psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık ilişkisini incelemiştir. Araştırmanın bulgularına göre, psikolojik kontratın örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olduğu saptanmıştır. Ayrıca cinsiyet, öğrenim

durumu, görevi ve çalışma yılı değişkenlerinin psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık üzerinde etkili olduğu bulunmuştur.

Özgen ve Özgen (2010) çalışmalarında, Türkiye'deki 5 ilaç firmasında görev yapan 457 çalışan örnekleminde psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık ilişkisini incelemiştir. Araştırmanın bulgularına göre, psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık düzeylerinde pozitif yönde bir etki tespit edilmiştir.

Behery vd. (2012) çalışmalarında, Birleşik Arap Emirliğinde hizmet sektöründe görevli 433 çalışan örnekleminde psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık ilişkisini incelemiştir. Araştırmanın bulgularına göre, psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık düzeylerinde herhangi bir etkiden bahsedilemeyeceği saptanmıştır.

Mahia ve Bastos (2015) çalışmalarında, Brezilya'da özerk bir federal hükümet kuruluşundaki 4000 çalışan örnekleminde psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık ilişkisini incelemiştir. Araştırmanın bulgularına göre, psikolojik kontratın örgütsel bağlılığı etkilediği tespit edilmiştir.

Tsui vd. (2013) çalışmalarında, Tayvan'daki uluslararası bir otel zincirindeki 361 çalışan örnekleminde psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık ilişkisini incelemiştir. Araştırmanın bulgularına göre, psikolojik kontratın örgütsel bağlılığı etkilediği tespit edilmiştir.

3.2. Psikolojik Kontrat ve Örgütsel Güven İlişkisine Yönelik Çalışmalar

Literatürde az sayıda çalışmanın inceleme alanına giren psikolojik kontrat ve örgütsel güven ilişkisini inceleyen Tuzlukaya ve Kırkebeşoğlu (2015) çalışmalarında, Türkiye'de faaliyet gösteren 10 sigorta şirketinde toplam 235 çalışan örnekleminde psikolojik kontrat ve örgütsel güven ilişkisini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, psikolojik kontrat ile örgütsel güven arasında anlamlı bir etkileşim olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca statü, cinsiyet ve eğitim değişkenlerinin psikolojik kontrat ve örgütsel güven üzerinde etkisi olduğu bulunmuştur.

Yılmaz (2012) çalışmasında, Konya ilinde ilaç temsilciliği yapan 350 çalışan örnekleminde psikolojik kontrat ve örgütsel güven ilişkisini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, psikolojik kontrat ile örgütsel güven arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

3.3. Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven İlişkisine Yönelik Çalışmalar

Top (2012) çalışmasında, Aydın, Antalya ve Muğla illerindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerde 384 çalışan örnekleminde örgütsel bağlılık ile örgütsel güven ilişkisini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, örgütsel bağlılık ile örgütsel güven arasında yüksek düzeyde ve pozitif yönlü bir etkileşim tespit edilmiştir. Ayrıca eğitim değişkenlerinin örgütsel bağlılık ve örgütsel güven üzerinde etkisi olduğu bulgulanmıştır.

Jiang vd. (2015) çalışmalarında, Çin, Güney Kore ve Avustralya'daki üniversite personelinden 706 çalışan örnekleminde örgütsel bağlılık ve örgütsel güven ilişkisini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, örgütsel bağlılık ile örgütsel güven arasında anlamlı bir etkileşim olduğu tespit edilmiştir.

Munee vd. (2014) çalışmalarında, Malezya'da faaliyet gösteren cam fabrikalarında ve palmye yağı üretim tesislerinde 159 çalışan örnekleminde örgütsel bağlılık ve örgütsel güven ilişkisini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, örgütsel bağlılık ile örgütsel güven arasında anlamlı bir etkileşim olduğu tespit edilmiştir.

Altun (2010) çalışmasında, İstanbul ilindeki eğitim kurumlarındaki öğretmenler üzerinde 265 çalışan örnekleminde örgütsel bağlılık ile örgütsel güven ilişkisini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, örgütsel bağlılık ile örgütsel güven arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Agun (2011) çalışmasında, Kocaeli ilinde otomotiv sektöründe faaliyet gösteren 140 çalışan örnekleminde örgütsel bağlılık ile örgütsel güven ilişkisi incelenmiştir. Araştırma bulgularına göre, örgütsel bağlılık ile örgütsel güven arasında orta derecede pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Çelik (2015) çalışmasında, İstanbul ilindeki eğitim kurumlarındaki 265 öğretmen örnekleminde örgütsel bağlılık ile örgütsel güven ilişkisini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, örgütsel bağlılık ile örgütsel güven arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Eğriboyun (2013) çalışmasında, Bolu ilindeki eğitim kurumlarındaki 601 öğretmen örnekleminde örgütsel bağlılık ile örgütsel güven ilişkisini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, örgütsel bağlılık ile örgütsel güven arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Gök (2011) çalışmasında, İMKB'de çalışan 60 kişi örnekleminde örgütsel bağlılık ile örgütsel güven ilişkisini incelemiştir. Araştırma bulgularına

göre, örgütsel bağlılık ile örgütsel güven arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Kasil (2010) çalışmasında, Erzurum ilinde banka sektöründeki 132 çalışana örgütsel bağlılık ile örgütsel güven ilişkisini incelemek üzere anket yapmıştır. Araştırma bulgularına göre, örgütsel bağlılık ile örgütsel güven arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir etkileşim tespit edilmiştir.

Uysal (2014) çalışmasında, Çorum ilindeki ortaöğretim okullarındaki 398 öğretmenin örgütsel bağlılık ve örgütsel güven ilişkisini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, örgütsel bağlılık ile örgütsel güven arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü bir etkileşim tespit edilmiştir. Ayrıca eğitim değişkenlerinin örgütsel bağlılık ve örgütsel güven üzerinde etkisi olduğu bulunmuştur.

4. Materyal ve Metot

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, otel çalışanlarının kurumlarıyla yaptıkları psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin ortaya konmasıdır. Bununla birlikte psikolojik kontrat, örgütsel bağlılık ve örgütsel güvenin demografik değişkenlere bağlı olarak farklılık gösterip göstermediği ise ikincil amaç olarak belirlenmiştir.

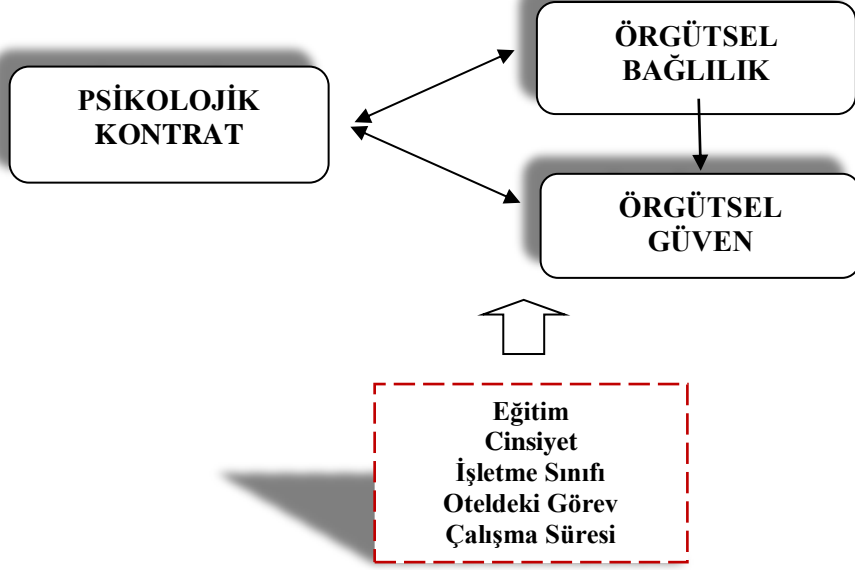
4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini, Mersin ilinde hizmet veren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Mersin ilindeki 5 yıldızlı otellerde çalışan sayısı toplam 314 kişi, 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan sayısı ise toplam 353 kişidir. Araştırma bu otel çalışanları arasında gerçekleştirildiğinden dolayı araştırmanın evreni 663 kişi olarak belirlenmiştir. Araştırmanın örnekleme ise, Mersin ilinde 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki 260 çalışandan oluşmaktadır.

4.3. Araştırma Modeli

Şekil 1’de araştırmanın teorik modeli gösterilmektedir. Psikolojik kontratın örgütsel bağlılık ve örgütsel güven ile ilişkisi teorik olarak modellenmiştir. Ayrıca bu modele, bazı demografik değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadığına yönelik inceleme de dâhil edilmiştir.

Şekil 1: Araştırma Modeli



Araştırmada psikolojik kontrat, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven arasındaki ilişkiyi incelemek için hipotez geliştirilmiştir. Bu hipotezler şunlardır:

- H₁: Psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişki vardır.
- H₂: Psikolojik kontrat ile örgütsel güven arasında bir ilişki vardır.
- H₃: Örgütsel bağlılık ile örgütsel güven arasında bir ilişki vardır.

Ayrıca araştırmada bağımsız değişken olarak 5 demografik değişken (eğitim, cinsiyet, işletme sınıfı, çalışılan görevler, çalışma süreleri) ve bağımlı değişken olarak 3 ana olgu (psikolojik kontrat, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven) ele alınarak 3 olgunun demografik değişkenlere göre farklılaşması incelenmiştir. Bu kapsamda geliştirilen 15 hipotez şunlardır:

- H₄: Psikolojik kontrat düzeyi, çalışanın eğitim düzeyine göre farklılaşmaktadır.
- H₅: Örgütsel bağlılık düzeyi, çalışanın eğitim düzeyine göre farklılaşmaktadır.
- H₆: Örgütsel güven düzeyi, çalışanın eğitim düzeyine göre farklılaşmaktadır.
- H₇: Psikolojik kontrat düzeyi, çalışanın cinsiyetine göre farklılaşmaktadır.

H₈: Örgütsel bağlılık düzeyi, çalışanın cinsiyetine göre farklılaşmaktadır.

H₉: Örgütsel güven düzeyi, çalışanın cinsiyetine göre farklılaşmaktadır.

H₁₀: Psikolojik kontrat düzeyi, çalışanın işletme sınıfına göre farklılaşmaktadır.

H₁₁: Örgütsel bağlılık düzeyi, çalışanın işletme sınıfına göre farklılaşmaktadır.

H₁₂: Örgütsel güven düzeyi, çalışanın işletme sınıfına göre farklılaşmaktadır.

H₁₃: Psikolojik kontrat düzeyi, çalışma unvanına göre farklılaşmaktadır.

H₁₄: Örgütsel bağlılık düzeyi, çalışma unvanına göre farklılaşmaktadır.

H₁₅: Örgütsel güven düzeyi, çalışma unvanına göre farklılaşmaktadır.

H₁₆: Psikolojik kontrat düzeyi, çalışma deneyimine göre farklılaşmaktadır.

H₁₇: Örgütsel bağlılık düzeyi, çalışma deneyimine göre farklılaşmaktadır.

H₁₈: Örgütsel güven düzeyi, çalışma deneyimine göre farklılaşmaktadır.

4.4. Veri Toplama Aracı

Bu araştırma kapsamında oluşturulan anket formu (bkz. Ekler) dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik ve diğer özelliklerini belirlemeye yönelik 10 adet soru bulunmaktadır. Araştırmanın ikinci bölümde Allen ve Meyer (1990) tarafından oluşturulan ve 18 sorudan oluşan Örgütsel Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek Taşkın ve Yeni (2016), Bolat ve Bolat (2008), Özdemir ve Yaylı (2014), Öztürkci 2015:143-144 tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Anketin üçüncü bölümünde ise, çalışanların işletmeye ilişkin psikolojik kontrat algısını belirlemeyi amaçlayan 9 soru bulunmaktadır. Anketin dördüncü bölümünde ise, çalışanların işletmeye olan bağlılık düzeylerini ölçmeyi amaçlayan 22 ifade yer almaktadır. Anket formunda yer alan bu sorular daha önce bu konuyla ilgili yapılan araştırmalardan faydalanarak oluşturulmuştur (Terekli 2010:138; Karacaoğlan 2014:129; Öztürkci 2015:143-144). Anket formu; "1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum" şeklinde olmak üzere 5'li likert olarak hazırlanmıştır. Dolayısıyla elde edilen aritmetik ortalamalar 1'e yaklaştıkça çalışanların psikolojik kontrat, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven ile ilgili görüşleri olumsuz, 5'e

yaklaştıkça çalışanların psikolojik kontrat, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven ile ilgili görüşleri olumlu olmaktadır. Buna göre ölçekte yer alan olumsuz ifadeler (öb10, öb11, öb17, pk4, pk5, ög18, ög21) SPSS programı yardımıyla 5=1, 1=5; 4=2, 2=4 şeklinde yeniden kodlanmıştır (“recorde”). Anketler, 2015 yılının Kasım ve Aralık aylarında Mersin ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırmada kullanılan her üç ölçeğin güvenilirliğini test edebilmek için Kaiser-Meyer ve Olkin testi ve Barlett Küresellik testi yapılmıştır. KMO değeri psikolojik kontrat ölçeğine ait değeri ,844, örgütsel bağlılık değeri ,866 ve örgütsel güvene ait KMO değeri ,942 olarak bulunmuştur. Ayrıca her 3 ölçek için Barlett testi değerleri ,000 olarak tespit edilmiştir. Tablo 1’de ölçeklere ait Cronbach alfa değerleri verilmiştir. Buna göre anket formunda kullanılan her 3 ölçeğe ait Cronbach Alfa Değerleri 0,70’den yüksek olduğu görülmektedir. Akbulut (2010: 80)’a, göre ise bu sonuç oldukça güvenilirdir. Dolayısıyla ölçeklerin güvenilir olduğu görülmektedir.

Tablo 1: Ölçeklerin Cronbach Alfa Değerleri

	Soru Sayısı	Cronbach Alpha Değerleri
Psikolojik Kontrat	9	,764
Örgütsel Bağlılık	18	,742
Örgütsel Güven	22	,927

5. Bulgular

Araştırmamıza göre katılımcıların %62,7’si erkek, %37,3’ü ise kadındır. Katılımcıların %51,9’unun yaşı 18-29 aralığında, %45,8’inin yaşı 30-49 aralığında ve %2,3’ünün yaşı ise 50-65 yaş aralığındadır. Katılımcıların 49,2’si 1225 TL ve altı gelire sahip, %45 ‘inin 1226-3990 TL arası gelire sahip ve %5,8’inin ise 3991 TL ve üstü gelire sahip olduğu görülmüştür. Katılımcıların sektördeki deneyimlerine bakıldığında %10,4’ü 1 yıldan az, %41,5’i 1-3 yıl, %32,3’ü 4-7 yıl, %6,2’si 8-11 yıl ve %9,6’sının ise 12 yıl ve üstü olduğu görülmüştür. Katılımcıların şirketteki çalışma sürelerine bakıldığında, %29,2’si 1 yıldan az, %46,9’u 1-3 yıl, %18,5’i 4-7 yıl, %3,5’i 8-11 yıl ve %1,9’unun ise 12 yıl ve üstü olduğu görülmüştür. Katılımcıların %3,8’i, ilköğretim mezunu, %6,5’i ortaöğretim mezunu, %38,8’i lise mezunu, %28,1’i önlisans ve %22,7’si ise lisans mezunudur. Katılımcıların %42,7’si turizm eğitimi üniversitelerden alırken, %9,2’si liselerden, %10,4 mesleki kurslardan turizm eğitimi almışlardır. Ayrıca

%37,7'si gibi büyük bir çoğunluğunun turizm eğitimi almadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların turizm işletmelerinde çalıştıkları departmanlara bakıldığında; %34,6'sı, F&B departmanında, %2,7'si, İKY departmanında, %11,2'si muhasebe departmanında, %26,9'u kat hizmetleri departmanında ve %24,6'sı ise diğer 55 departmanlarda görev yapmaktadırlar. Katılımcıların oteldeki görevlerine bakıldığında %3,5'i müdür, %6,5'i departman müdürü, %13,5'i şef, %76,5'i ise çalışan pozisyonundadır. Katılımcıların %76,2'si 4 yıldızlı otellerde çalışırken %23,8'i 5 yıldızlı otellerde çalışmaktadır. Çalışmamızın bu bölümde araştırma kapsamında elde edilen bulguların analizi yer almaktadır. Buna göre Tablo 1'de psikolojik sözleşme, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven değişkenine ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri gösterilmiştir.

Tablo 2: Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine Yönelik Bulgular

	Aritmetik ortalama	Standart sapma
Psikolojik Kontrat	2,79	0,43
Örgütsel Güven	3,52	0,60
Örgütsel Bağlılık	3,30	0,45

Buna göre yapılan araştırmada psikolojik kontrat aritmetik ortalaması 2.79, örgütsel bağlılık standart sapması 0.45, örgütsel bağlılık aritmetik ortalaması 3.30, psikolojik kontrat standart sapması ise 0.43, örgütsel güven aritmetik ortalaması 3.52, örgütsel güven standart sapması 3.52, olarak tespit edilmiştir.

Verilerin analizi gerçekleştirilmeden önce verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine bakılmıştır. Verilerin normallik testi $n>30$ olduğu için Kolmogorov-Smirnov testi ile hesaplanmıştır. Kolmogorov-Smirnov testi sonucu verilerinin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir ($p<0.05$). Bununla birlikte Akbulut (2010), verilerin normal dağılım sağlamadığı durumlarda verilerin belirli teknikler kullanarak normal dağılıma dönüştürülmesi gerektiğini savunmaktadır. Bundan dolayı değişkenlerin karesi ve LOG10 dönüşümü alınarak normal dağılıma dönüştürülme işlemleri uygulanmıştır. Ancak sonucun değişmediği ve verilerin hiçbir şekilde normal dağılım göstermediği görülmüştür. Buna göre psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacıyla regresyon kullanılamayacağından dolayı korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Korelasyon kapsamında Pearson korelasyon katsayısının hesaplanabilmesi için değişkenlerin normal bir

dağılım göstermesi gerekmektedir. Değişkenlerin normal dağılım göstermediği için Spearman Brown katsayısı kullanılmıştır (Altunışık v.d. 2007:334).

Araştırmada öncelikle psikolojik kontrat, örgütsel bağlılık ve örgütsel güvene ilişkin ortalama değerler incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre çalışanların orta düzeyde psikolojik kontrat algısı, orta düzeyde örgütsel bağlılık ve yine orta düzeyde örgütsel güvene sahip oldukları görülmüştür.

Psikolojik kontratın örgütsel bağlılık ile ilişkisini inceleyebilmek için Spearman Korelasyon testi yapılmış ve elde edilen bulgular Tablo 2’de gösterilmiştir. Buna göre, psikolojik kontratın örgütsel bağlılık ile istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde ilişkisi olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,005$).

Tablo 3: Psikolojik Kontratın Örgütsel Bağlılık İlişkisine Yönelik Bulgular

		Psikolojik kontrat	Örgütsel Bağlılık
Psikolojik kontrat	Spearman Korelasyon Katsayısı	1,000	-,028
	P (2-tailed)	.	,653
	N	260	260

Psikolojik kontratın örgütsel güven ile ilişkisine yönelik bulgular Tablo 3’te gösterilmiştir. Buna göre, psikolojik kontrat ve örgütsel güven arasında %0,01 anlamlılık düzeyinde orta derecede ve negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4: Psikolojik Kontratın Örgütsel Güven İlişkisine Yönelik Bulgular

		Psikolojik Kontrat	Örgütsel Güven
Psikolojik kontrat	Spearman Korelasyon Katsayısı	1,000	-,341
	P (2-tailed)	.	,000
	N	260	260

Örgütsel bağlılık ve örgütsel güven ilişkisine yönelik bulgular Tablo 4’te gösterilmiştir. Buna göre, örgütsel güven ve örgütsel bağlılık arasında %0,01 anlamlılık düzeyinde orta derecede ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5: Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Güven İlişkisine Yönelik Bulgular

		Örgütsel Güven	Örgütsel Bağlılık
Örgütsel Güven	Spearman Korelasyon Katsayısı	1,000	,436
	P (2-tailed)	.	,000
	N	260	260

Ana değişkenler arasındaki ilişkiler incelendikten sonra bu değişkenlerin bazı demografik değişkenlere göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşp farklılaşmadığına yönelik testler yapılmıştır. Yapılan Kruskal Wallis testleri sonucunda çalışanların eğitim düzeylerine göre psikolojik kontrat algıları ve örgütsel güven düzeylerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma tespit edilmiş, örgütsel bağlılık düzeylerinde anlamlı farklılaşma görülememiştir. Buna göre ortaöğretim mezunu olan grubun diğer eğitim gruplarına göre daha yüksek psikolojik kontrat düzeyine sahip olduğu, lisans mezunu olan çalışan grubunun diğer eğitim gruplarına göre daha yüksek düzeyde örgütsel güvene sahip oldukları ve ortaöğretim mezunu grubun örgütsel güveninin diğerlerine göre daha düşük olduğu bulgulanmıştır.

Yapılan Mann Whitney U testleri sonucunda çalışanların cinsiyetine göre psikolojik kontrat algılarının istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaştığı tespit edilmiş, örgütsel güven ve örgütsel bağlılık düzeylerinde anlamlı farklılaşma görülememiştir. Buna göre erkeklerin psikolojik kontrat düzeyinin kadınlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Yapılan Mann Whitney U testleri sonucunda çalışanların psikolojik kontrat algılarının ve örgütsel güven düzeylerinin işletme sınıfına (oteldeki yıldız sayısına) göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaştığı tespit edilmiş, örgütsel bağlılık düzeylerinde anlamlı farklılaşma görülememiştir. Buna göre 4 yıldızlı otellerde çalışan grubunun 5 yıldızlı otellere göre yüksek düzeyde psikolojik kontrata sahip olduğu ve 5 yıldızlı otellerde çalışan grubunun 4 yıldızlı otellerde çalışanlara nazaran yüksek düzeyde örgütsel güvene sahip olduğu görülmektedir. Bu sonucun elde edilmesinde 5 yıldızlı otellerin 4 yıldızlı otellere göre daha kurumsal olması, prestijli olması gibi durumların etkili olduğunu söyleyebiliriz.

Yapılan Kruskal Wallis testleri sonucunda çalışanların oteldeki görev statülerine göre örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeylerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma tespit edilmiş, psikolojik kontrat düzeylerinde anlamlı farklılaşma görülememiştir. Buna göre departman müdürü ve şef olarak çalışan grubun örgütsel bağlılığının diğer çalışan

gruplara nazaran daha yüksek olduğu, müdür olarak çalışan grubun örgütsel bağlılığının en düşük olduğu, departman müdürü olarak çalışan grubun örgütsel güveninin en yüksek olduğu ve örgütsel güveni en düşük olan grubun şefler olduğu görülmektedir.

Yapılan Kruskal Wallis testleri sonucunda çalışanların oteldeki çalışma süresine göre örgütsel bağlılık düzeylerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma tespit edilmiş, psikolojik kontrat ve örgütsel güven düzeylerinde anlamlı farklılaşma görülememiştir. Buna göre 12 yıl ve üzeri çalışan grubun örgütsel bağlılığının diğer gruplara göre daha yüksek olduğu ve 1 yıldan daha az çalışan grubun örgütsel bağlılığının en düşük olduğu tespit edilmiştir.

6. Sonuç ve Tartışma

Bu çalışmada otel çalışanlarının kurumlarıyla yaptıkları psikolojik kontrat, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın bulgularına göre, örnekleme dâhil edilen otel çalışanlarının orta düzeyde psikolojik kontrat, orta düzeyde örgütsel bağlılık ve orta düzeyde örgütsel güvene sahip oldukları tespit edilmiştir.

Araştırmanın bir başka bulgusunda, psikolojik kontratın örgütsel bağlılık ile ilişkisi olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç benzer çalışmalardan farklı bulgulanmıştır. Demiral (2008) ve Türker (2010) yapmış oldukları çalışmalarda, psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık arasında doğrusal ve pozitif yönde bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Demiral (2008) ve Türker (2010) yapmış oldukları çalışmalarda işletmede çalışanların yaptıkları işi sevmeleri, işletmenin amaç ve hedeflerini benimsemeleri, çalışanların bölümlerinde yaptığı çalışmalar ile önemli sonuçları etkileyebildikleri hissine sahip olmaları, ayrıca çalışanın göstermiş olduğu çaba ve gayretlere karşılık aldığına inanması, yöneticiye güvenmesi gibi sebepler psikolojik kontrat ve örgütsel bağlılık arasında doğrusal ve pozitif yönde bir ilişkinin ortaya çıkmasına neden olmuştur.

Araştırmada, psikolojik kontrat ile örgütsel güven arasında orta derecede ve negatif yönlü bir etkileşimin olduğu görülmüştür. Bu sonuç, Yılmaz (2012), Tuzlukaya ve Kırkbeşoğlu (2015) tarafından elde edilen sonuçları desteklememiştir. Yapılan bu çalışmalarda kurumsal olarak açıklık, yönetici güveni, ast-üst ilişkilerindeki güven, çalışma arkadaşlarına olan güven, işletmenin taahhüt etmiş olduğu söz ve davranışları yerine getirmesi gibi durumlar neticesinde psikolojik kontrat örgütsel güven arasında pozitif bir ilişki ortaya çıkmıştır. Psikolojik kontrat ve örgütsel güven arasındaki ilişkiyi ifade eden bulgulara dayanarak, işletmedeki çalışanların psikolojik kontrat algısıyla örgütsel güven düzeylerinden birisi

artarken diğerinin azalacağı yorumlanabilir. Bu sonuç beklenenin aksi şekilde karşımıza çıkmaktadır.

Araştırmanın bir başka bulgusu ise, örgütsel bağlılık ile örgütsel güven arasında orta derecede ve pozitif yönlü bir etkileşimin tespit edilmiş olmasıdır. Tekingündüz (2012), Uysal (2014), Çelik (2015) tarafından yapılan çalışmaların sonuçları desteklenmiştir. Örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi ifade eden bulgulara dayanarak, işletmedeki çalışanların örgütsel güven ve örgütsel bağlılık düzeylerinin birlikte artıp azalacağı yorumlanabilir. Dolayısıyla otel işletmelerinde çalışanların örgütsel bağlılığı artırılmak isteniyorsa örgütsel güvenlerinin yükseltilmesi, örgütsel güvenlerinin artırılması isteniyorsa örgütsel bağlılığı artırıcı yöntemlerin geliştirilmesi önerilebilir.

Çalışmada ayrıca, çalışanların psikolojik kontrat, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeylerinin bazı demografik değişkenlere göre farklılaşmaları test edilmiştir. Bu bağlamda çalışanların psikolojik kontrat algısının eğitim düzeyine göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Farklılaşmanın detayı incelendiğinde, ortaöğretim mezun grubunun psikolojik kontrat algı düzeyinin eğitim düzeylerine göre yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yılmaz (2012), Akyüz (2014), Çetinkaya (2014), Karacaoğlan (2014) yapmış oldukları çalışmalarda, psikolojik kontrat ile eğitim değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit etmemiş bu bağlamda elde edilen sonuç, bu çalışmanın sonuçlarını desteklemiştir. Mimaroglu (2008) ise yaptığı çalışmada, psikolojik kontrat ile eğitim değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit etmiş bu çalışmanın sonucu desteklenmiştir.

Çalışmada ayrıca, örgütsel bağlılık düzeylerinin eğitim düzeyine göre herhangi bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Keman (2012), Taş (2012), Tekingündüz (2012) çalışmamızın aksine eğitimin örgütsel bağlılığı etkileyeceğini ayrıca eğitim düzeyi düştükçe örgütsel bağlılığın arttığı tespit edilmiştir. Eğriboyun (2013), Uysal (2014), Çelik (2015) yapmış oldukları çalışmalarında ise örgütsel bağlılığın eğitim düzeyine göre farklılaşmadığını tespit ederek çalışmanın sonuçlarıyla benzerlik arz etmektedir.

Çalışmamızda çalışanların örgütsel güven düzeylerinin eğitim düzeylerine göre anlamlı şekilde farklılaştığı bulgulanmıştır. Buna göre lisans mezunu olan grubun örgütsel güvenin en yüksek olduğu tespit edilmiştir. Eğriboyun (2013), Çeliker (2015) ve Çelik (2015) ise örgütsel güven ile eğitim arasında anlamlı bir farklılık olmadığını tespit etmiş ve böylece bulunan sonuç bu çalışmaları desteklememiştir. Uysal (2014), Sandal (2014), Demirdağ (2015), Yeşilçimen (2015) aynı şekilde örgütsel güvenin

eğitim düzeyine göre anlamlı şekilde bir farklılaştığını ve eğitim düzeyi yükseldikçe örgütsel güven artmakta olduğu tespit edilerek çalışmamızın sonuçları desteklenmiştir.

Araştırmada cinsiyet değişkeni açısından farklılaşma sonuçları incelendiğinde, psikolojik kontrat algısının cinsiyete göre anlamlı şekilde farklılaştığı tespit edilmiş olup erkeklerin psikolojik kontrat algısının kadınlara göre daha yüksek olduğu bulgulanmıştır. Bu sonuç Yılmaz (2012) ve Gemalmaz (2014) tarafından yapılan çalışmaların bulgularını desteklemekte olup; Yılmaz (2012), Akyüz (2014) ve Çetinkaya (2014)'nın çalışmalarının bulgularının aksi sonucu ifade etmektedir. Çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulgulanmıştır. Dolayısıyla cinsiyet ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuç Yalçın ve Gök (2011), Keman (2012), Eğriboyun (2013) tarafından yapılmış olan çalışmaların sonuçlarını destekler niteliktedir. Buna rağmen Taş (2012), Uysal (2014), Yanık (2014) tarafından yapılan örgütsel bağlılığın cinsiyete göre farklılaştığı bulgularını içeren çalışma sonuçları desteklenmemiştir. Çalışanların örgütsel güven düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı tespiti, Uysal (2014), Işık (2014) ve Yeşilçimen (2015) tarafından yapılan araştırmaların örgütsel güvende cinsiyet değişkenine göre artmakta ve azalmakta olduğuna dair sonuçlarını desteklemiştir. Ancak Sandal (2014) ve Demirdağ (2015)'in örgütsel güvenin cinsiyete göre anlamlı şekilde farklılaştığı tespitlerini içeren araştırmaların sonuçları desteklenmemiştir.

Araştırmaya dâhil edilen kavramların işletme sınıfı değişkenine göre farklılaşma bulguları incelendiğinde, psikolojik kontrat algısının işletme sınıfı açısından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı tespit edilmiştir. Buna göre, 4 yıldızlı otel çalışanlarının psikolojik kontrat düzeylerinin 5 yıldızlı otellere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca işletme sınıfı değişkeninin örgütsel bağlılık üzerinde etkili olmadığı bulgulanmıştır. Bu sonuç Topaloğlu (2010) tarafından yapılan çalışmanın bulgularını desteklemektedir. Topaloğlu (2010) yaptığı araştırmada 5 yıldızlı otel çalışanlarının örgütsel bağlılığını 4 yıldızlı otel çalışanlarına göre daha yüksek tespit etmiştir. Çulha (2008), Kılıç ve Öztürk (2010)'ün ise yapmış oldukları çalışma sonuçları çalışmamızı desteklememektedir. Örgütsel güvenin işletme sınıfı açısından farklılaştığı ve 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarının 4 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına göre daha yüksek örgütsel güven düzeyine sahip olduğu bulgusu, Topaloğlu (2010) ve Ünal (2011)'in yapmış olduğu çalışmanın bulgularını desteklemektedir. Bu sonucun 5 yıldızlı otellerin daha kurumsal olması, tanınır olması, prestijli olması gibi etkenlerden kaynaklandığını söylenebilir.

Psikolojik kontrat algısının çalışanın statüsüne göre farklılaşmadığı bulgusu, Akyüz (2014), Çetinkaya (2014), Karacaoğlan (2014)'ın çalışmalarını destekler nitelikte olup yapılan bu çalışmalarda da işletmede çalışanların görev durumlarına göre psikolojik kontrat algısı değişim göstermemektedir. Demiral (2008), Türker (2010) ve Dikili (2012) tarafından yapılan çalışmaların bulgularını desteklememektedir. Çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin çalışma statüsüne göre farklılaştığı tespit edilmiş olup, departman müdürü ve şef olarak çalışan grubun örgütsel bağlılığının en yüksek grup olduğu ve en düşük örgütsel bağlılığın ise müdürlerde olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, Türker (2010), Keman (2012), Gürbüz (2012) tarafından yapılan çalışmaların bulgularını desteklemede olup; Çulha (2008) ve Çelik (2015) tarafından yapılan çalışmaların bulgularını desteklememektedir. Örgütsel güvenin çalışma statüsüne göre farklılaştığı ve en yüksek örgütsel güvenin departman müdürü statüsünde olduğu bulgusu, Gürbüz (2012) ve Çintay (2013) tarafından yapılan çalışmaların sonuçlarını desteklemekte olup; Yeşilçimen (2015) ve Çeliker (2015)'in çalışma bulgularını desteklememektedir.

Psikolojik kontrat algısının çalışma süresine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı bulgusu, Mimaroglu (2008), Yılmaz (2012), Çetinkaya (2014), Karacaoğlan (2014)'ın çalışmalarını destekler nitelikte olup; Dikili (2012)'nin çalışma bulgusunu desteklememektedir. Dikili (2012) yapmış olduğu çalışmasında ise çalışma süresi arttıkça psikolojik kontrat düzeyinin azaldığını tespit etmiştir. Ayrıca örgütsel bağlılık düzeylerinin oteldeki çalışma süresine göre istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılaştığı bulgusu, Topaloğlu (2010), Taş (2012)'in araştırma bulgularını desteklemekte olup; Gök (2011), Keman (2012), Tekingündüz (2012)'ün yapmış oldukları çalışma bulgularını desteklememektedir. Çalışanların örgütsel güven düzeylerinin oteldeki çalışma süresine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı bulgusu, Demirdağ (2015), Yeşilçimen (2015) ve Çeliker (2015)'in konuya ilişkin bulgularını desteklemekte olup; Taş (2012) ve Işık (2014)'in bulgularını desteklememektedir.

Araştırmanın sınırlılıkları ve kısıtları dikkate alınarak benzer çalışmaların daha geniş bir örneklem kitlesine hitap ederek yapılması önerilebilir. Ayrıca turizm sektörünün diğer dalları olan seyahat işletmeleri, yiyecek içecek işletmeleri vb. işletme çalışanlarına uygulanması, çalışmanın sektöre olan katkısını anlamlı düzeyde artırabilir. Son olarak farklı sektörlerde uygulama yapılarak sonuçların sektörler arası karşılaştırmasının mümkün olabileceğini söylenebilir.

Kaynaklar

- Agun, Hazel (2011). *Örgütsel Güven İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akbulut, Yavuz (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları*. İstanbul: İdeal Kültür Yayıncılık.
- Aksoy, Meryem (2009). *İşletmelerde Örgütsel Güven Anlayışının Algılanması ve Demografik Değişkenle Açısından Analizi*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akyüz, Nazik E.(2014). *Psikolojik Sözleşme İle Örgütsel Özdeşleme Arasındaki İlişki: Ankara PTT Başmüdürlüğü Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Aksaray: Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Allen, Natalie J. ve Meyer, John P. (1990), “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization”. *Journal of Occupational & Organizational Psychology* 63(1): 1-18.
- Allen, Natalie J. ve Meyer, John P. (1997). *Commitment In The Workplace, Theory, Research and Application*. London: Sage Publications.
- Altun, Gülhan (2010). *Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Örgütsel Güven Düzeyleri Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Altunışık, R, Coşkun, R, Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. İstanbul: Sakarya Yayıncılık.
- Alvi, S.A. ve Ahmed, S.W., (1997). “Assessing Organizational Commitment in a Developing Country: Pakistan a Case Study”. *Human Relations* 40(5): 267-280.
- Antonaki, Trivellas (2014). “Psychological Contract Breach and Organizational Commitment in the Greek Banking Sector: The Mediation Effect of Job Satisfaction”. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 148: 354-361.
- Armstrong, Taylor (2006). *Human Resource Management Practice*. 13th Edition. London: Kogan Page Limited.
- Arslan, Yahya (2009). *Kurumsallaşma ve Örgütsel Güven İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Asunakutlu, Tuncer (2001). "Klasik ve Neo-Klasik Dönemde Örgütsel Güvenin Karşılaştırılması Üzerine Bir Deneme". *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 5*: 1-17.
- Ayazlar, Gökhan ve Güzel, Berrin (2014). "The Effect Of Loneliness In The Workplace On Organizational Commitment". *Social and Behavioral Sciences131*: 319-325.
- Bacilli, Patricia A. (2001). *Organization and Manager Obligations in a Framework of Psychological Contract Development and Violation*. Doctoral Thesis. California: Claremont Graduate University.
- Balay, Refik (2000). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Becker, Howard S.(1960). "Notes On The Concept of Commitment". *The American Journal of Sociology66(1)*: 32-40.
- Behery, Mohamed, Paton, R.A. ve Hussain, Rahim (2012). "Psychological Contract and Organizational Commitment: The Mediating Effect of Transformational Leadership". *International Business Journal 22(4)*: 299-319.
- Bolat, O. İnci ve Bolat, Tamer (2008). "Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi". *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 11(19)*: 75-94.
- Büyükyılmaz, Ozan ve Tunçbiz, Betül (2016). "Örgütsel Adaletin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Akademik Personel Üzerine Bir Araştırma". *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 7(14)*: 90-114.
- Can, Atakan (2011). *Çalışanların Psikolojik Sözleşme İhlaline İlişkin Algıları ve Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ceseroğlu, Ceyda M. (2010). *Örgütlerde İşgören İlişkileri Açısından Psikolojik Kontrat ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale: Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çakır, Abdullah (2007). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılık ve Örgüt Kültürü Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çelik, Ferhat (2015). *Örgütsel Güvenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Resmi – Özel Öğretim Kurumlarında Bir Araştırma*. Yüksek

- Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çeliker, Umut (2015). *Öğretmenlerin Yönetime Katılım Algıları ve Beklentileri İle Örgütsel Güven Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Çetin, Eyüp (2010). *Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Psikolojik Sözleşmenin Rolüne İlişkin Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetinkaya, Fatih F. (2014). *Hizmet İşletmelerinde Psikolojik Sözleşme İhlalleri ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Kapadokya Bölgesi 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çintay, Hakan (2013). *Meslek Liselerinde Öğretmenlerin Örgütsel Güven Algıları: İzmir İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Çulha, Osman (2008). *Konaklama İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim İle Örgütsel Bağlılık İle Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demiral, Özge (2008). *Örgütsel Bağlılığının Sağlanmasında Personel Güçlendirme ve Psikolojik Sözleşmenin Etkisine İlişkin Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demirdağ, Şerif A. (2015). *Örgütsel Güven ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dikili, Ali (2012). *Psikolojik Sözleşme İle İş Tatmini İlişkisi: Bir Örnek Olay Çalışması*. Doktora Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dinç, Sedef (2007). *Örgütsel Güven Yaratmada Örgüt Kültürünün Rolü*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Doğan, Selen ve Demiral, Özge (2009). “Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirme ve Psikolojik Sözleşmenin Etkisine İlişkin Bir Araştırma”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 32(Ocak – Haziran): 47-80.

- Doğan, Selen ve Kılıç, Selçuk (2007). Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirmenin Yeri ve Önemi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 29(Temmuz-Aralık): 37-61.
- Durna, Ufuk ve Eren, Veysel (2005). “Üç Bağlılık Unsuru Üzerine Örgütsel Bağlılık”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 6(2): 210-219.
- Eğriboyun, Dursun (2013). *Ortaöğretim Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin Örgütsel Güven, Örgütsel Destek ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki: Bolu İli Örneği*. Doktora Tezi. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Ergeneli, Azize ve Arı, Güler S. (2005). “Krizde İşten Çıkarılmalarının Banka Yöneticilerine Etkileri: Örgütsel Bağlılık, Güven ve Güçlendirme Algıları”. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi* 60(1): 121-148.
- Etzioni, A. (1975). *A Comprehensive Analysis of Complex Organizations*. New York: Free Press.
- Gemalmaz, Necati (2014). *İlkokul Yöneticilerinin Kullandıkları Motivasyonel Dilin Öğretmenlerin Psikolojik Sözleşme ve Lider Üye Etkileşimine Algıları Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep: Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gök, Suudan G. (2011). *Örgütsel Güven İle Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutları Arasındaki İlişkinin Saptanmasına Yönelik Ampirik Bir Çalışma*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Guest, Conway (2001). *Public at Private Sector Perspectives on Psychological Contract*. London: Cıpd House.
- Gürbüz, Rüveyda (2012). *Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hassan, Massadoul (2011). *Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Çalışan Performansı Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hill, James A., Eckerd, Stephanie, Wilson, Darrly ve Greer, Bertie (2009). “The Effect of Unethical Behavior on Trust in a Buyer–Supplier Relationship: The Mediating Role of Psychological Contract Violation”. *Journal of Operations Management* 27: 281-293.

- Işık, Musab (2014). *Çağrı Merkezlerinde Takım Çalışması ve Örgütsel Güven İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İnce, Mehmet ve Gül, Hasan (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Çizgi Kitapevi.
- Jiang, Zhou, Gollan, Paul J. ve Brooks Gordon (2015). "Relationships Between Organizational Justice, Organizational Trust and Organizational Commitment: A Cross-Cultural Study of China, South Korea and Australia". *The International Journal of Human Resource Management* 26(1): 1-32.
- Karacaoğlan, Funda (2014). *Otel İşletmelerinde Örgütsel Sinizm ve Psikolojik Sözleşme İhlali: Ankara'da ki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kasil, Nagehan (2010). *Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keman, Gökçe (2012). *Psikolojik Sözleşmenin Örgütsel Bağlılığa Olan Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kılıç, Gonca ve Yüksel Öztürk (2010). "Kariyer Yönetim Sistemi ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma". *Ege Akademik Bakış Dergisi* 10(3): 981 - 1011.
- Koç, Hakan ve Yazıcıoğlu, İrfan (2011). "Yöneticiye Duyulan Güven İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kamu ve Özel Sektör Karşılaştırması". *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 12(1): 46-57.
- Kotter, John P. (1973). "The Psychological Contract: Managing The Joining-Up Process". *California Management Review* 15(3): 91-99.
- Lambert, Eric G., Minor, Kevin I., Wells, James B. ve Hogan Nancy L. (2015). "Social Support's Relationship to Correctional Staff Job Stress, Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment". *The Social Science Journal* 2015: 1-11.
- Mahia, Leticia G. ve Bastos, Antonio V.B. (2015). "Organizational Commitment, Psychological Contract Fulfillment and Job Performance: A Longitudinal Quanti-qualitative Study". *Brazilian Administration Review* 12(3): 251-267.
- Meyer, J. P. ve Allen, N. J., (1991). "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment". *Human Resources Management Review* 1: 61-89.

- Mimaroğlu, Hande (2008). *Psikolojik Sözleşmenin Personel Tutum ve Davranışlarına Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Morrison, Robinson (1997). “When Employess Feel Betrayed: A Model Of Psychological Contract Violation Develops”. *Academy of Management Review* 22(1): 226-256.
- Munner, Saqib, Iqbal, Syed M.J., Khan, Saif R. ve Long, Choi S. (2014). “An Incorporated Structure of Perceived Organizational Support, Knowledge-Sharing Behavior, Organizational Trust and Organizational Commitment: A Strategic Knowledge Management Approach”. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(1): 42-57.
- Omarov, Azad (2009). *Örgütsel Güven ve İş Doyumu*. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Oral, Hande (2015). *Otel İşletmelerinde İş Koşullarının Çalışanların Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özdemir, Hüseyin ve Yaylı, Ali (2014). “Çalışanların Örgütsel Bağlılığı, Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *Journal of Recreation and Tourism Research* 1(1): 48-58.
- Özdevecioğlu, Mahmut (2003). “Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 18(2): 113-130.
- Özgen, Hande M. ve Özgen, Hüseyin (2010). “Psikolojik Sözleşme ve Boyutlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Arasında Bir Araştırma”. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 19(1): 1-19.
- Öztürkci, Nizamettin (2015). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Etkileşimi: İstanbul Gümrük ve Ticaret Bölge Müdürlüğü'nde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Richard, Orlanda C., Capehart, Amy M.M., Bhuian, Shahid N. ve Taylor, Edward C. (2009). “Antecedents And Consequences of Psychological Contracts: Does Organizational Culture Really Matter?”. *Journal of Business Research* 62: 818-825.

- Robinson, Sandra L. ve Rousseau, Denise M. (1994). Violating the Psychological Contract : Not the Exception but the Norm. *Journal of Organizational Behavior* 15(3): 245-259.
- Sandal, İbrahim (2014). Örgütsel Güven İle Verimlilik Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Steers, Richard M. (1976). Factors Affecting Job Attitudes in a Goal-Setting Environment. *Academy of Management Journal* 19(1): 6-16.
- Taş, Özlem (2012). *Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Arasındaki İlişki. Özel Bir Hastane Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Taşkın, Ercan ve Yeni, Zehra (2016). “İçsel Pazarlama Faaliyetlerinin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 11: 62-86.
- Tekingündüz, Sabahattin (2012). *Örgütsel Bağlılık Üzerinde Örgütsel Güven ve İş Tatmininin Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Çalışması*. Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Terekli, Gözde (2010). *Örgütsel Güven Boyutları ve İş Tatmini İlişkisi: Tekstil İşletmesinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tiryaki, Tuğba (2005). *Örgütsel Kültürün Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Top, Mehmet (2012). “Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Profili”. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 41(2): 258-277.
- Topçu, Mustafa K. (2015). *Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerinde Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü*. Doktora Tezi. Ankara: Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Topaloğlu, Işıl G. (2010). *İşgörenlerin Adalet ve Etik Algıları Açısından Örgütsel Güven İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tsui, Pei-Ling, Lin, Y-Shyuan ve Yu, Thug-Han (2013). The Influence of Psychological Contract and organizational commitment on Hospitality Employee Performance. *Social Behavior and Personality* 41(3): 443-452.

- Tuzlukaya, Şule ve Kırkbeşoğlu Erdem (2015). “Sigortacılık Sektöründe Örgütsel Küçülmenin Ardından Ortaya Çıkan Güven Bunalımı ve Psikolojik Sözleşme Boyutlarına Etkisi”. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* 8(38): 969-979.
- Türker, Erkan (2010). *Psikolojik Sözleşme ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tüzün, İpek K. (2006). *Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi: Uygulamalı Bir Çalışma*. Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uysal, Emre (2014). *Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Alguları İle Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Ünal, Aydın (2011). *Örgütsel Güvenin Duygusal Emeğe Etkisi: İstanbul’da Yerleşik 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Weng, Qingxiong, McElroy, James C., Morrow, Paula C. ve Liu, Rongzhi (2010). “The Relationship Between Career Growth and Organizational Commitment”. *Journal of Vocational Behavior* 77(3): 391-400.
- Wellin, Michael (2007). *Managing The Psychological Contract: Using Personal Deal To Increase Performance*. England: Gower Pub.
- Wu, Chi-Min ve Chen, Tso-Jen (2015). “Psychological Contract Fulfillment in the Hotel Workplace: Empowering Leadership, Knowledge Exchange, and Service Performance”. *International Journal of Hospitality Management* 48: 27-38.
- Yalçın, Azmi ve İplik, Fatma Nur (2005). “Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği”. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 14(1): 395-412.
- Yanık, Oktay (2014). *Ahlaki Liderliğin Çalışanların İş Tatminine, Örgütsel Bağlılığına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Güven ve Örgütsel Adalet Algısının Aracı Rolü*. Doktora Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yazıcıoğlu, İrfan (2009). “Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Duyguları İle İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması”. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 8(30): 235-249.

- Yeşilçimen, Kerime C. (2015). *Hemşirelikte Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Güven İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Yılmaz, Abdullah. (2012). *Psikolojik Sözleşme ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki Analizi: Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma*. Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.