



**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERİN ÖRGÜTSEL GÜVEN
DUYGULARI İLE İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ ÜZERİNE BİR
ALAN ARAŞTIRMASI**

THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL TRUST, JOB SATISFACTION AND QUIT
INTENTION OF EMPLOYEES IN ACCOMMODATIONS OPERATIONS

Dr.İrfan YAZICIOĞLU

irfanvaz@gazi.edu.tr

Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi

ÖZ

Bu çalışmada konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel güven düzeyleri ile iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve bu ilişkinin cinsiyet, yaş, kıdem yılı ve eğitim değişkenleri açısından farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda da Ankara ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinden tesadüfi olarak seçilmiş 9 konaklama işletmesinde görev yapan işgörenler üzerinde örgüte duyulan güven, iş tatmini ile işten ayrılma niyetlerini belirlemeye yönelik bir anket uygulanmış ve 332 kişiden cevap alınmıştır. Toplanan veriler pearson korelasyonu, "t"test ve Anova testleri kullanılarak analiz edilmişlerdir. Analiz sonuçlarına göre örgüte duyulan güven, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu belirlenmiştir. Ayrıca örgütsel güven duygusu, iş tatmin düzeyi ve işten ayrılma niyetinin cinsiyet açısından anlamlı olarak farklılaşmadığı fakat eğitim, yaş, kıdem yılı açısından anlamlı olarak farklılaştığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Güven, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti.

ABSTRACT

This study is aim to determinate the relationship between organizational trust level, job satisfaction and quit intention of employees and also investigate the diversification of that relationship in term of gender, education, age and working year in accommodation operations . In this way, a questionnaire was applied to employees of four and five stars hotels, which were selected randomly in Ankara, to determinate their employees' organizational trust, job satisfaction and quit intention. Total 332 employees responded questionnaires. The collected data were analyzed by using the pearson correlation, t test and Anova test. According to the results of the analyzing a significant correlation was found between organizational trust, job satisfaction and quit intention. A significant diversification was not found in term of gender, but found in term of age, education and working years.

Key Words: Organizational Trust, Job Satisfaction, Quit Intention

1. GİRİŞ

Son yıllarda işletmelerin üzerinde yoğunlaştığı en önemli örgüt kaynağı insan ve onun örgüt içinde sergilemiş olduğu davranışlardır. Örgütsel verimliliğin sağlanmasında önemli bir unsur olan işgörenlerin örgüt içindeki verimliliklerinin artırılmasında onların davranışlarını etkileyen sosyo-psikolojik faktörlerin çok iyi bir şekilde analiz edilmeleri gerekmektedir. İşgörenlerin davranışları üzerinde etkili olan önemli psikolojik faktörlerden biri de güven duygusudur. Taylor, (1989:85) güven kavramının herkes tarafından anlaşıldığı düşünülen fakat açıklanması veya tanımlanması zor görülen kavramlardan biri olduğunu ifade etmiştir.

Türk Dil Tarih Kurumunca (2009) korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma şeklinde tanımlanan güven kavramına ilişkin olarak literatürde çeşitli bakış açılarına göre çok sayıda tanım geliştirilmiştir. Cook ve Wall (1980:39) güveni bir kimsenin diğer bir kişinin kelimelerine ve davranışlarına iyi niyet atfetme ve onlara inanma isteği olarak tanımlarken, McAllister (1995:24) ise güveni bir kişinin başka bir kişinin sözlerinden, davranışlarından ve kararlarından emin olması ve bunlara göre hareket etme istekliliği olarak tanımlamıştır.

Güven sosyal ilişkiler yolu ile oluşturulan, onunla sürdürülen (Özbek,2008:84) ve belirli bir zaman sürecinde gelişen bir olgudur (Mcknight vd. 1998:473). Dolayısıyla güven en genel anlamda dürüstlük ve doğruluğa dayalı bir kavram olarak algılanır. Literatürde, güvenin örgütsel başarı için gerekli olduğu, ancak kısa vadede oluşturulmadığı, uzun ve özverili çabalar gerektirdiği konusunda fikir birliğine varılmıştır (Demircan ve Ceylan, 2003:139).

1.1.Örgütsel Güven:

Gilbert ve Tang (1998:321) örgütsel güveni; işverenin veya yöneticinin dürüst olacağına ve taahhütleri doğrultusunda hareket edeceğine işgörenlerin inançları ve destekleri olarak tanımlarken, Zaheer vd. (1998:141) ise bir örgütte yer alanların örgüte karşı hissettikleri inanç eğilimleri olarak tanımlamışlardır. Güven tüm ilişkilerin temelini oluşturur (Gilbert ve Tang 1998:322), işgörenlerin örgütün uygulamalarına karşı eğilimli olma isteklerini kapsar (Tan ve Lim 2009:51) ve kişilerden çok kurumlara odaklıdır (Demircan ve Ceylan, 2003:139). İşgörenlerin örgüt uygulamalarına karşı istekli olmaları örgüt uygulamalarına ilişkin olarak bilgilendirilmeleri ve onlarla iletişim halinde olunması ile sağlanabilir (Tan ve Lim 2009:51). Örgütsel bağlamda güven “kuruma güven, bireylerarası güven, yöneticiye güven ve müşterinin güveni olarak sınıflandırılmaktadır (Arı, 2003:19). İslamoğlu, Birsal ve Börü, (2007:57) kuruma güven duygusunun; “dürüst ve hakkaniyetli bir

işleyişin, pozitif bir imajın, huzurlu ve adil bir ortamın, işe alım ve oryantasyonun önemsendiği, bağlılığın oluşturulmaya çalışıldığı, mali yapının güçlü olduğu, çalışanlara ilginin, saygının bulunduğu, performans değerlendirmelerinin objektif olduğu, çalışanların ihtiyaçlarına dikkat edildiği ve uzun süreli istihdamın önemsendiği” bir örgütsel yapısı ile mümkün olduğunu ifade etmişlerdir.

Güven, organizasyonlar, gruplar ve insanlar arası ilişkilerin devamlılığında en göze çarpan faktör olarak ön plana çıkmaktadır. Bu kavram, iletişim ve bilginin en doğru şekilde iletilmesi, sorunların çözümlenmesi, yetki verilmesi, amaç ve sorumlulukların paylaşılması gibi, taraflar arasındaki birçok ilişkiyi etkileyen bir değişken olarak ortaya çıkmaktadır. Driscoll (1978:55) güvenin bireyin davranışlarını anlamlandırmada anahtar değişken olduğunu ifade etmiştir. Bu doğrultuda Asunakutlu, (2002:3) yüksek dereceli güven duygusunun, doğru orantılı olarak daha fazla bağlılığı ve iş tatminini de beraberinde getirdiğini belirtmiştir.

1.2.İş Tatmini:

Güven duygusunun etkilediği iş tatmini en basit olarak Fritzsche ve Parrish, (2005:180) tarafından işgörenin işinden hoşlanma boyutu olarak ifade edilmiştir. İş tatmini daha kapsamlı olarak Testa, (1999:154); Ergeneli-Eryiğit,(2001:160); Weiss,(2002:174); Baş-Ardıç, (2002:72); Akıncı, (2002:3); Advardsson-Custavsson, (2003:148); Erdil-Keskin-İmamoğlu-Erat, (2004:17); Toker, (2007:92) tarafından bireyin işine, çalışma ortamına, karşılaştığı davranışlara ve aldığı hizmetlere ilişkin gösterdiği olumlu veya olumsuz duygusal tepkiler olarak tanımlanmıştır. İş tatminin üç önemli boyutu bulunmaktadır (Luthans, 1995: 170–172):

- İş tatmini, bir iş durumuna duygusal yanittir. Bu yüzden görülmez, sadece ifade edilebilir.
- İş tatmini genellikle çıktıların, beklentileri ne derece karşıladığı ile ifadelendirilebilir.
- İş tatmini, birbiriyle ilgili birçok tutumları da beraberinde getirir. Bunlar genelde iş, ücret, terfi olanakları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları ve benzerleridir.

Cribbin (1972:115) ise tatmini “kişinin çevresinden, kendisinden, yöneticisinden, çalışma grubundan ve bulunduğu organizasyonundan elde etmeye çaba gösterdiği rahatlatıcı bir duygu olarak ifade etmiştir. Tanımlardan anlaşılacağı üzere “çalışma arkadaşları, örgütsel yapı ve yönetici” hem iş tatmininin hem de güvenin oluşmasına etki eden temel faktörler olmaktadır. Örgütünü vaatleri ile uygulamaları arasında tutarlılık olduğunda çalışanlar hayal

kırıklığına uğramamakta ve olumlu tavır sergilemektedirler (Arslantaş ve Dursun, 2008:113). Aksi durumda örgüte duyulan güven olumsuz etkilenecek ve buna bağlı olarak da iş görende tatminsizlik kaçınılmaz olacaktır.

1.3. Güven, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti

Arnold, vd., (2001:315); Cunningham and MacGregor (2000:1585); Driscoll, (1978: 50); Muchinsky, (1977:600); Pillai, vd., (1999:897); Podsakoff, vd., (1996: 259); Rich, (1997:319) çalışmalarının sonucunda güvenle iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuşlardır. Fisher ve Locke (1992:165) İşgören tatmini ile işgören devri, devamsızlık, geç kalma, uyuşturucu kullanımı ve sabotaj gibi bireysel çalışma davranışları arasında bir ilişki olduğunu ifade ederlerken, Cunningham and MacGregor (2000:1586) örgütsel güven ile iş tatmini ve işi bırakma isteği arasında doğrudan, Brashear vd. (2003:189) ise güvenle tatmin arasında doğrudan, işi bırakma isteği arasında ise dolaylı bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Ayrıca Carbery vd. (2003:649) otel işletmelerinde yürüttükleri çalışma sonucunda iş tatminin işten ayrılma düşüncesini etkileyen bir faktör olduğunu belirtmişlerdir. Yapılan çalışmalardan ortaya çıkan sonuç; işgörenlerin kurumlarına karşı sahip oldukları güven duygusu onların iş tatmin düzeylerini ve iş bırakma niyetlerini etkilemektedir. Fakat yapılan bu çalışmalarda güven, tatmin ve işi bırakma niyeti arasında doğrudan bir ilişki kurulmamıştır. Bu noktadan hareketle çalışanlarının örgütlerine duydukları güvenin, onların iş tatmin düzeylerine ve iş tatmin düzeylerinin işten ayrılma niyetlerine olan doğrusal etkinin belirlenmesi bir problem olarak ortaya çıkmaktadır. Faaliyetlerini yoğun olarak insan gücüne dayandıran işletmelerden biride konaklama işletmeleridir.

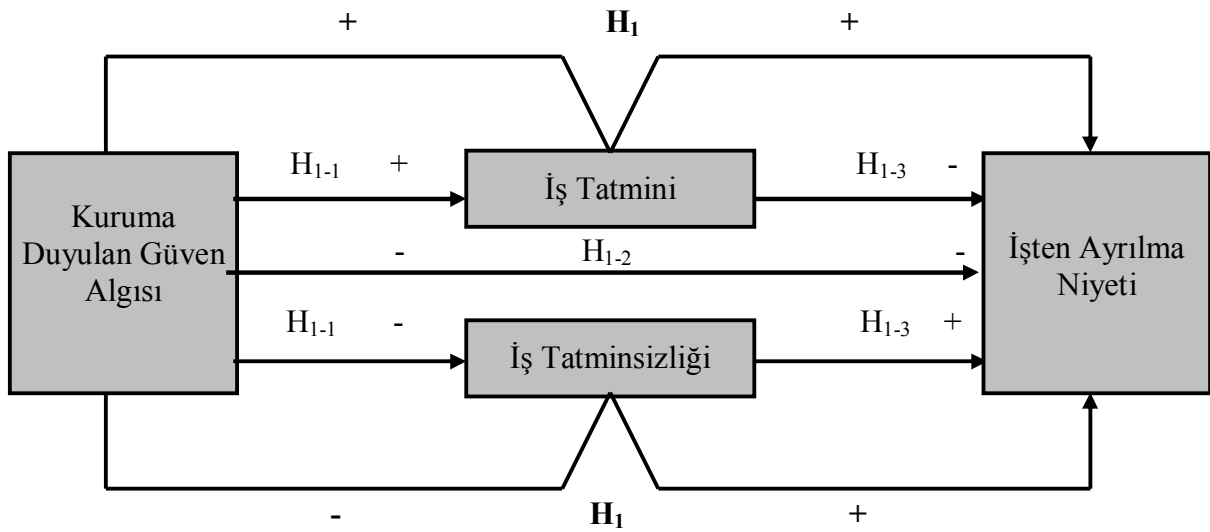
Emek yoğun bir sektör olan konaklama işletmeciliğinin başarısı çoğunlukla iş görenlerin misafirlerle olan iletişimine ve etkileşimine dayanmaktadır. İşgören devrinin fazla olması misafirlerin işletmeye yönelik algılarını olumsuz yönde etkilemekte ve işletmenin verimliliğinin ve etkinliğinin artırılmasının önünde engel oluşturmaktadır. Deery (2002:53) konaklama işletmelerinde işgören devir hızının yüksek olmasının hizmetin ve ürünlerin kalitesini etkilediğini, işletmeye yeniden işe alma ve işe adapte etme gibi ek maliyetler yükleyerek kârlılığın düşmesine neden olduğunu ifade etmektedir.

1.4.Araştırmanın Amacı:

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında mevcut çalışmanın birinci amacı örgüte duyulan güven duygusu ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin konaklama işletmeleri açısından belirlenmesidir. Örgüte duyulan güven ve iş tatmini, örgüte duyulan

güven ve işten ayrılma niyeti, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi çalışmanın ikinci amacını oluşturmaktadır. Ayrıca örgüte duyulan güven düzeyinin, iş tatmin düzeyinin ve işten ayrılma niyetinin cinsiyet kıdem yılı, yaş ve eğitim değişkenleri açısından farklılaşması da incelenmiştir. Bu temel amaç çerçevesinde oluşturulan araştırma modeli şekil-1de verilmiştir.

1.5.Araştırma Modeli:



Şekil-1: Araştırma Modeli

Oluşturulan model doğrusunda hazırlanan araştırma hipotezi ve alt hipotezler şu şekildedir;

1.6.Araştırma Hipotezi

H₁:Konaklama işletmelerinde örgüte duyulan güven ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ayrıca aşağıdaki alt hipotezlerde test edilecektir.

H₁₋₁: Konaklama işletmelerinde örgüte duyulan güven ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₋₂: Konaklama işletmelerinde örgüte duyulan güven ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₋₃: Konaklama işletmelerinde iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

2. YÖNTEM

Araştırma Ankara ilinde gerçekleştirilmiştir. Anakara’da faaliyet gösteren 4 yıldızlı 32 adet ve 5 yıldızlı 14 adet konaklama işletmesi çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırma belirtilen evrenden tesadüfi olarak çekilen 9 konaklama işletmesinde görev yapan 332 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Verilerin toplanmasında 64 ifadeden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Toplam 350 anket dağıtılmış, dağıtılan anketlerin 332 tanesi değerlendirmeye alınmıştır. Anket formunun birinci bölümünde demografik özelliklere ilişkin sorulara, ikinci bölümde örgüte duyulan güven düzeyini belirlemeye yönelik ifadelere, üçüncü bölümde ise çalışanların işten duydukları tatmin düzeyini belirlemeye yönelik ifadelere, dördüncü bölümde ise işten ayrılma niyetlerini belirlemeye yönelik ifadelere yer verilmiştir. Anketler yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak anketörler tarafından doldurulmuştur.

Örgüte duyulan güvenin düzeyinin belirlenmesi amacıyla (İslamoğlu, Birsnel ve Börü, 2007) tarafından geliştirilen kuruma duyulan güven ölçeği, iş tatmin düzeylerinin belirlenmesi amacıyla ise Minnesota iş tatmin ölçeği, işten ayrılma niyetinin belirlenmesi amacıyla Teoman (2007) ölçeği kullanılmıştır.

3. BULGULAR

Anket formları aracılığı ile toplanan veriler çeşitli istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Analiz sonuçları tablo 1,2,3,4,5 ve 6 da verilmiştir. Örnekleme oluşturan 332 çalışanın sektör, yaş, çalışma yılı, cinsiyet ve eğitim durumuna göre dağılımları Tablo-1 de verilmiştir.

Tablo-1: Örneklem Profiline Sayısal ve Yüzdesel Dağılımı

Cinsiyet Dağılımı			Eğitim Durumu Dağılımı		
	N	%	n	%	
Bayan	71	21,4	İlköğretim	22	6,6
Bay	261	78,6	Lise	141	42,5
			Önlisans	66	19,9
			Lisans	85	25,6
			Lisans Üstü	18	5,4
Toplam	332	100,0	Toplam	332	100,0
Yaş Dağılımı			Çalışma Yılı Dağılımı		
	N	%	n	%	
20-25 yaş aralığı	104	31,3	0-1	17	5,1
26-30 yaş aralığı	117	35,2	2-5	140	42,2
31-35 yaş aralığı	61	18,4	6-10	108	32,5
36-40 yaş aralığı	47	14,2	11-15	51	15,4
41 yaş ve üzeri	3	,9	16 Ve Üzeri	16	4,8
Toplam	332	100,0	Toplam	332	100,0

Tablo 1 de verilen örneklem grubunun demografik özelliklerine göre dağılımı incelendiğinde; araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu (%78,6) baylardan oluşmaktadır. Eğitim durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında ise %42,5i lise mezunu iken bunları %25,6 ile lisans mezunları izlemektedir. İlköğretim ve lisans mezunlarının sayısı en az düzeyde kalmıştır. Buna göre otel işletmelerinin yüksek düzeyde eğitilmiş personel istihdam ettiklerini söylemek mümkündür. Katılımcıların %35,2'si 26-30 yaş aralığında, %31,3'ü 20-25 yaş aralığında yer almaktadır. Bu durum otel işletmelerinin daha çok genç eleman istihdam ettiklerini göstermektedir. Bu durumun sektörün çalışma koşullarından kaynaklandığını söylemek yanlış olmayacaktır. Katılımcıların %42,2'si aynı işyerinde 2-5 yıldır çalışmaktadır. Genelde konaklama işletmelerinde işgören devri fazla olduğundan çalışanların aynı işyerindeki kıdem yılları düşük olmaktadır.

Tablo-2: Örneklem Grubunun Örgütsel Güven, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti Ortalamaları

	n	Min.	Max.	A.O.	s.s.
Örgütsel Güven	332	1,36	4,94	3,8207	,76220
İş Tatmini	332	1,65	4,90	3,4324	,91865
İşten Ayrılma Niyeti	332	1,00	4,75	2,4330	1,20541

Araştırmaya katılan örneklem grubunun örgütsel güven, iş tatmin ve işten ayrılma niyetlerine ait genel ortalamalar tablo 2 de verilmiştir. Elde edilen bulgulara ait aritmetik ortalamaların yorumlanmasında aşağıdaki sınıflandırma dikkate alınmıştır (Özdamar, 2003:32):

<u>Aritmetik ortalama</u>	<u>Aralıklar</u>
Çok Düşük	1,00 - 1,79
Düşük	1,80 - 2,59
Orta	2,60 - 3,39
Yüksek	3,40 - 4,19
Çok Yüksek	4,20 - 5,00

Örnekleme ilişkin genel ortalamalar incelendiğinde örgütsel güven (3,8207) ve iş tatmin ortalamalarının (3,4324) yüksek, işten ayrılma niyeti ortalamasının (2,4330) ise düşük olduğu görülmektedir. Diğer bir ifade ile araştırmaya katılan işgörenler örgütlerine yüksek bir güven duymakta, örgütlerinden yüksek düzeyde tatmin olmakta, bu nedenle de işten ayrılma niyetleri düşük olmaktadır.

Tablo-3: İşgörenlerin Örgütsel Güven, İş tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki

		Örgütsel Güven	İş Tatmin	İşten Ayrılma Niteyi
Örgütsel Güven	Pearson Korelasyonu	1	,140*	-,281**
	Anlamlılık (2-tailed)	-	,011	,000
	N		332	332
İş Tatmini	Pearson Korelasyonu		1	-,789**
	Anlamlılık (2-tailed)		-	,000
	N			332
İşten Ayrılma	Pearson Korelasyonu			1
	Sig. (2-tailed)			-
	N			332

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlı, ** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı.

İşgörenlerin örgütsel güven, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacı ile yapılan korelasyon analizi sonucu tablo 3 de verilmiştir. Tablo 3'e göre örgütsel güvenle, işgörenlerin tatmin düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri arasında % 5 önem düzeyinde $r = 0,140$, $r = -0,281$ ($p < 0,05$) anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. İlişkinin derecesi incelendiğinde örgütsel güvenle iş tatmini arasında doğrusal bir ilişki varken örgütsel güvenle işten ayrılma niyeti arasından ters yönlü bir ilişki söz konusudur. Örgütsel güven düzeyi yüksek olan iş görenlerin iş tatmin düzeyleri yüksek olmakta buna bağlı olarak da işten ayrılma niyetleri düşük olmaktadır. Aynı doğrultuda iş tatmin düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye bakıldığında bu iki değişken arasında da %5 önem düzeyinde $r = -0,789$ ($p < 0,05$) anlamlı ve ters yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre konaklama işletmelerinde iş tatmini yüksek olan iş görenlerin işten ayrılma niyetleri düşük olmakta veya iş tatmin düzeyleri düşük olan işgörenlerin işten ayrılma niyetleri yüksek olmaktadır. Elde edilen bu bulgular H_1 , H_{1-1} , H_{1-2} ve H_{1-3} hipotezlerini desteklemektedir.

Tablo-4: İşgörenlerin Cinsiyet Değişkenine Göre Örgütsel Güven, İş tatmini ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Farklaşması

	Cinsiyet	n	A.O.	s.s.	t	p
Örgütsel Güven	Bayan	71	3,9703	,65145	1,872	,062
	Bay	261	3,7800	,78585		
İş Tatmini	Bayan	71	3,5648	,96859	1,372	,171
	Bay	261	3,3964	,90317		
İşten Ayrılma Niteyi	Bayan	71	2,2394	1,06103	-1,529	,127
	Bay	261	2,4856	1,23843		

Araştırmaya katılan işgörenlerin örgütsel güven, iş tatmin düzeyleri ile işten ayrılma niyetlerinin cinsiyet değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan “t” testi sonuçları tablo 4 de verilmiştir. Tablo 4 incelendiğinde % 5 önem düzeyinde ($p>0,05$) cinsiyet değişkeni açısından örgütsel güvenin, iş tatmininin ve işten ayrılma niyetinin anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı görülmektedir. Diğer bir ifade ile cinsiyet konaklama işletmelerinde işgörenlerin örgütsel güven düzeylerinin, işten tatmin düzeylerinin ve mevcut işlerinden ayrılma niyetlerinin oluşmasında belirleyicisi değildir.

Tablo- 5: İşgörenlerin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Örgütsel Güven, İş tatmini ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Farklılaşması

	Eğitim Durumu	n	Ort.	s.s.	f	p
Örgütsel Güven	İlköğretim	22	3,6275	,97442	6,011	,000
	Lise	141	3,6736	,79872		
	Önlisans	66	3,8506	,74235		
	Lisans	85	4,1359	,57846		
	Lisans Üstü	18	3,6111	,59110		
İş Tatmini	İlköğretim	22	3,9500	,52099	9,117	,000
	Lise	141	3,3493	,94508		
	Önlisans	66	3,3545	,99733		
	Lisans	85	3,6906	,76682		
	Lisans Üstü	18	2,5167	,61930		
İşten Ayrılma Niteyi	İlköğretim	22	1,7273	,78645	8,356	,000
	Lise	141	2,6365	1,18603		
	Önlisans	66	2,6742	1,30970		
	Lisans	85	1,9706	,98078		
	Lisans Üstü	18	3,0000	1,41681		

Araştırmaya katılan işgörenlerin örgütsel güven, iş tatmini düzeyleri ile işten ayrılma niyetlerinin eğitim değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Anova (varyans analizi) testi sonuçları tablo 5 de verilmiştir. Tablo 5 incelendiğinde % 5 önem düzeyinde ($p<0,05$) eğitim değişkeni açısından iş görenlerin örgütsel güven düzeylerinin, işten tatmin düzeylerinin ve işten ayrılma niyetlerinin anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmektedir. Lisans eğitimine sahip olan işgörenler kurumlarına karşı yüksek düzeyde güvene sahiplerken bunu önlisans mezunları takip etmektedir. İş tatmini açısından farklılaşmada ise ilköğretim mezunları diğer okul mezunlarına göre yaptıkları işten daha fazla tatmin olurlarken, yaptıkları işten en az tatmin olan iş görenler ise lisansüstü eğitime sahip olanlar olmuştur. Bu durum diğer okul mezunlarına göre ilköğretim mezunu işgörenler için bir işe sahip olmanın en önemli iş tatmin unsuru olmasından kaynaklanmış olabilir.

Lisansüstü eğitime sahip olanların iş yaşantısından beklentilerinin diğer okul mezunlarına göre farklı olması muhtemeldir. İşgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin eğitim değişkeni açısından farklılaşması incelendiğinde en düşük ayrılma niyetine sahip olan işgörenler ilköğretim okulu mezunları olurken, en yüksek ayrılma niyetine sahip olan işgörenler ise lisansüstü mezunları olmuştur. Bu sonuç örgütsel güven ve iş tatminindeki farklılaşma ile uyumludur. İş tatmini en yüksek olan ilköğretim mezunlarının işinden en az ayrılmayı düşünen grubu oluşturmaktadır. Yine aynı şekilde tatmin düzeyleri en düşük olan lisansüstü mezunlarının ayrılma niyetleri en yüksek grubu oluşturmaktadırlar. Diğer bir ifade ile konaklama işletmelerinde kuruma duyulan güven ve iş tatmin düzeyi işten ayrılma niyeti düzeyinin de belirleyicisi olmaktadır.

Tablo- 6: İşgörenlerin Yaş Durumu Dağılımına Göre Örgütsel Güven, İş tatmini ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Ortalama Farklılaşması

	Yaş Grubu	n	Ort.	s.s.	f	p
Örgütsel Güven	20-25 yaş aralığı	104	3,8560	,71634	4,548	,001
	26-30 yaş aralığı	117	3,7861	,76754		
	31-35 yaş aralığı	61	4,0392	,84157		
	36-40 yaş aralığı	47	3,6294	,63373		
	41 yaş ve üzeri	3	2,5000	,00000		
İş Tatmin	20-25 yaş aralığı	104	3,3712	1,00392	9,224	,000
	26-30 yaş aralığı	117	3,1821	,88358		
	31-35 yaş aralığı	61	4,0115	,78334		
	36-40 yaş aralığı	47	3,4255	,65656		
	41 yaş ve üzeri	3	3,6500	,00000		
İşten Ayrılma Niteyi	20-25 yaş aralığı	104	2,5024	1,16612	12,662	,000
	26-30 yaş aralığı	117	2,8889	1,22538		
	31-35 yaş aralığı	61	1,7090	,75578		
	36-40 yaş aralığı	47	2,1596	1,21520		
	41 yaş ve üzeri	3	3,0000	,00000		

Araştırmaya katılan işgörenlerin örgütsel güven ve iş tatmin düzeyleri ile işten ayrılma niyetlerinin yaş grupları değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Anova (varyans analizi) testi sonuçları tablo 6 de verilmiştir. Tablo 6 incelendiğinde % 5 önem düzeyinde ($p < 0,05$) yaş grupları değişkeni açısından işgörenlerin örgütsel güven, iş tatmin düzeylerinin ve işten ayrılma niyetlerinin anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmektedir. 31-35 yaş grubunda yer alan işgörenler kurumlarına karşı yüksek düzeyde güvene sahiplerken bunu 20-25 yaş grubundaki işgörenler takip etmektedir. Kurumuna karşı en düşük düzeyde güvene sahip olan yaş grubu 41 yaş ve üzeri olmuştur. İş tatmini açısından

farklılaşmada da 31-35 yaş grubunda yer alan işgörenler işlerinden en yüksek düzeyde tatmin olurken 26-30 yaş grubu ise en düşük düzeyde tatmine sahip yaş grubunu oluşturmaktadır. İşgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin yaş grubu değişkeni açısından farklılaşması incelendiğinde en düşük ayrılma niyetine sahip olan yaş grubu 31-35 yaş grubu olurken, en yüksek ayrılma niyetine sahip olan yaş grubu ise 41 yaş ve üzeri grupta yer alan işgörenler olmuştur. Bu durum örgüte duyulan güven ve iş tatminindeki farklılaşma ile uyumludur. Örgütsel güven düzeyi ve iş tatmin düzeyi en yüksek olan 31-35 yaş grubu işinden en az ayrılmayı düşünen işgörenlerden oluşurken, aynı şekilde örgütsel güven ve iş tatmin düzeyleri en düşük olan 41 ve üzeri yaş grubu işinden ayrılma niyetleri yüksek olan işgörenlerden oluşmaktadır. Diğer bir ifade ile konaklama işletmelerinde yaş gruplarına göre örgüte duyulan güven ve iş tatmin düzeyi işten ayrılma niyeti düzeyinin de belirleyicisi olmaktadır.

Tablo-7: İşgörenlerin Çalışma Yılı Dağılımına Göre Örgütsel Güven, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Farklılaşması

	Kıdem Yılı	n	Ort.	s.s.	f	p
Örgütsel Güven	0-1 yıl aralığı	17	4,2369	,25404	3,341	,011
	2-5 yıl aralığı	140	3,8202	,69816		
	6-10 yıl aralığı	108	3,6584	,89899		
	11-15 yıl aralığı	51	4,0005	,56060		
	16 yıl ve üzeri	16	3,9045	,95802		
İş Tatmin	0-1 yıl aralığı	17	2,9706	,90399	2,641	,034
	2-5 yıl aralığı	140	3,3550	,98445		
	6-10 yıl aralığı	108	3,4833	,87229		
	11-15 yıl aralığı	51	3,5480	,83252		
	16 yıl ve üzeri	16	3,8875	,67045		
İşten Ayrılma Niteyi	0-1 yıl aralığı	17	2,6176	1,42005	3,296	,011
	2-5 yıl aralığı	140	2,6196	1,19857		
	6-10 yıl aralığı	108	2,3773	1,17782		
	11-15 yıl aralığı	51	2,2353	1,20562		
	16 yıl ve üzeri	16	1,6094	,78512		

Araştırmaya katılan işgörenlerin örgütsel güven, iş tatmin düzeyleri ile işten ayrılma niyetlerinin kıdem yılı değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Anova (varyans analizi) testi sonuçları tablo 7 de verilmiştir. Tablo 7 incelendiğinde % 5 önem düzeyinde ($p < 0,05$) kıdem yılı değişkeni açısından işgörenlerin örgütsel güven, iş tatmini düzeylerinin ve işten ayrılma niyetlerinin anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmektedir. Örgütsel güven açısından farklılaşma analiz edildiğinde en yüksek güvene 0-1 yıl kıdemde olan işgörenler sahip olurken bunları 11-15 yıl kıdeme sahip olan işgörenler izlemektedir. Örgüte karşı en düşük güvene sahip işgörenler ise 6-10 yıl aralığında kıdeme sahip olanlardır. İş tatmini açısından farklılaşmaya bakıldığında tatmin düzeyi en yüksek olan

işgörenler 16 yıl ve üzerinde kıdeme sahip olanlardır. En düşük tatmin düzeyi ise 0–1 yıl aralığında görülmektedir. İşgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin farklılaşması kıdem yılı değişkeni açısından incelendiğinde en düşük ayrılma niyetine 16 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan işgörenler olurken, en yüksek ayrılma niyetine sahip olan ise 0-1 ve 2-5 yıl kıdem aralığında bulunan işgörenlerdir. Bu durum iş tatminindeki farklılaşma ile uyumludur. 0–1 yıl kıdem yılına sahip olan işgörenlerin örgütsel güven düzeyleri yüksek çıkmasına rağmen işten ayrılma niyetlerinin de yüksek çıkmış olması beklenen bir sonuç olmamakla beraber işgörenlerin iş yerlerini ve işlerini yeterince tanımamaları ve tam olarak adapte olmamalarından kaynaklanıyor olabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma örgütsel güven duygusu ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin konaklama işletmeleri açısından belirlenmesi amacı ile gerçekleştirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda mevcut çalışmada, konaklama işletmelerinde örgüte duyulan güven ile iş tatmini, örgüte duyulan güven ile işten ayrılma niyeti ve iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi yönelik analizler de yapılmıştır. Ayrıca örgüte duyulan güven düzeyinin, iş tatmin düzeyinin ve işten ayrılma niyetinin cinsiyet kıdem yılı, yaş ve eğitim değişkenleri açısından farklılaşması da incelenmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda konaklama işletmelerinde kuruma duyulan güven ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel güvenle iş tatmini arasında doğrusal ($r=0,140$) bir ilişki söz konusu iken işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü ($r= -0,281$) bir ilişki söz konudur. Bu durum iş tatmini ve işten ayrılma niyeti içinde ($r= -0,789$) aynı şekilde gerçekleşmiştir. Bu sonuçlar H_1 , H_{1-1} , H_{1-2} ve H_{1-3} hipotezlerini desteklemektedir. Diğer bir ifade ile örgütsel güven ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında arası da ($p<0,05$) anlamlı bir ilişki söz konusudur. Buna göre örgütsel güven düzeyi ve iş tatmin düzeyi yüksek olan işgörenlerin işten ayrılma niyetleri düşük olmakta tersi durumda ise yüksek olmaktadır.

Konaklama işletmelerinde örgüte duyulan güven düzeyinin, iş tatmin düzeyinin ve işten ayrılma niyetinin cinsiyet kıdem yılı, yaş ve eğitim değişkenleri açısından farklılaşma düzeyini belirlemeye yönelik olarak “t” ve “F” testleri yapılmıştır. Bu testlerin sonucunda cinsiyetlerine göre işgörenlerin örgütsel güven, iş tatmin düzeylerinin ve işten ayrılma niyetlerinin anlamlı bir şekilde farklılaşmadıkları belirlenmiştir. Eğitim, yaş, kıdem yılı değişkenleri açısından konaklama işletmelerinde işgörenlerin örgütsel güven, iş tatmin

düzeylerinin ve işten ayrılma niyetlerinin anlamlı bir şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Buna göre konaklama işletmelerinde eğitim, yaş ve kıdem yılı örgütsel güven düzeyinin, iş tatmin düzeyinin ve işten ayrılma niyetinin oluşmasında etkili olan faktörlerdir.

Konaklama işletmeleri iş gören devrini en aza indirmek, çalıştırdıkları elemanların örgüt amaçları doğrultusunda etkin bir şekilde hareket etmelerini sağlamak ve onların performansını artırmak için onlarda örgüte karşı güven duygusunun oluşmasını sağlamaları gerekmektedir. Bunun için yapılması gerekenleri şu şekilde sıralamak mümkündür;

- İşletmeler vermiş olduğu sözleri ve taahhütleri tam olarak zamanında yerine getirmelidirler,
- İşletmeler tutarlı olmalı ve işgörenler arasında ayırım yapmadan adaletli olarak işlemde bulunmalıdırlar,
- İşletmeler çalıştırdıkları iş görenlerin kariyer gelişimleri konusunda etkin planlamalar yaparak bunu onlara anlatmalıdırlar,
- İşletmeler iş de yeni olan işgörenlerin hizmet içi eğitimleri ve işe alıştırma programlarını aksatmadan yerine getirmelidirler.

Böylece konaklama işletmeleri en önemli amaçları olan müşteri memnuniyetini en üst düzeyde gerçekleştirmeyi başarabilirler. Bundan sonra yapılacak olan çalışmalar daha geniş kapsamlı olarak daha çok sayıda ili ve farklı konaklama işletmelerini kapsayacak şekilde daha çok işgören üzerinde gerçekleştirilirse bulunan ilişkilerin şiddeti farklılaşabilir elde edilecek sonuçlar genelleme yapmak için daha tutarlı ve doğru olabilir.

KAYNAKÇA

- Advardsson, B., Gustavsson, B.O., (2003). "Quality in the Work Environment: A Prerequisite for Success in New Service Development", *Managing Service Quality*, Vol.13/2, pp.148-163.
- Arnold, K.A., Barling, J., Kelloway, E.K., (2001). Transformational Leadership or The Iron Cage: Which Predicts Trust, Commitment and Team Efficacy. *Leadership & Organizational Development*. Vol. 22 pp.315-20.
- Arı, G.S., (2003). "Yöneticiye Duyulan Güven Örgütsel Bağlılığı Artırır mı?", *Gazi Üniversitesi T.T.E.F. Dergisi*, Sayı:2, s.17-36.
- Arslantaş, C.C., Dursun, M., (2008). "Etik Liderlik Davranışının Yöneticiye Duyulan Güven ve Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisine Etkileşim Adaletinin Dolaylı Rolü", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt.8, Sayı:1, s.111-128.
- Akıncı, Z., (2002). "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı:4, s.1-25

- Baş, T., Ardıç, K., (2002). “Yüksek Öğretimde İş Tatmini ve Tatminsizliği” *İktisat İşletme ve Finans*, Sayı:17, s.72-81.
- Brashear, T.G., Boles, J.S., Bellenger, D.N., Brooks,C.M., (2003).An Empirical Test of Trust-Building Processes and Outcomes in Sales Manager-Salesperson Relationships, *Journal of the Academy of Marketing Science*.Vol. 31, No. 2, p 189-200.
- Çekmecelioğlu, H., (2006). “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma”, “İş, Güç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt.8, Sayı:2, s.153-168.
- Carbery, R., Garavan, T.N., O'Brien, F., McDonnell, J. (2003). Predicting Hotel Managers' Turnover Cognitions. *Journal of Managerial Psychology*, Vol,18 Issue 7 s.649-679
- Cribbin,J. J., (1972). *Effective Managerial Leadership*, American Management Association, New York.
- Cook, J. And Wall,T., (1980). New Work Attitude Measures Of Trust,Organizational Commitment And Personal Need Non-Fulfilment. *Journal Of Occupational Psychology*, 1980. Vol.53, 39-52
- Cunningham, J. B. and MacGregor, J.(2000). Trust and the Design of Work Complementary Constructs in Satisfaction and Performance *Human Relations* 2000; 53; 1575-1591
- Deery, M.,(2002) *Labour Turnover In International Hospitality and Tourism*, In, D'Annunzio-Green, N., Maxwell, G.A, & Watson, S. (Eds.) *Human resource management: International Perspectives In Hospitality and Tourism*. (P.51-64).London: Thomson
- Demircan, N., Ceylan, A., (2003). “Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt.10, Sayı:2, s.139-150.
- Driscoll, J. W. (1978). Trust And Participation in Organizational Decision Making as Predictors Of Satisfaction. *Academy of Management Journal*, Vol. 21(1), 44-56.
- Eren, E., (2006). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım Yayın, İstanbul.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S.Z., Erat, S., (2004). “Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Sayı:5/1. s.17-26.
- Ergeneli, A., ve Eryiğit, M., (2001). “Öğretim Elemanlarının İş Tatmini: Ankara’da Devlet ve Özel Üniversite Karşılaştırması, Hacettepe Üniversitesi *İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı:19/2, s.159-178.
- Fritzsche, B. A., Parrish, T. J. (2005). Theories and research on job satisfaction. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp. 180–202). Hoboken, NJ: Wiley.
- Fisher, C.D., Locke, E.A., (1992). The new look in job satisfaction research and theory. In: Smith, P.C., Cranny, C.J., Stone, E.F. (Eds.), *Job Satisfaction: How People Feel about their Jobs and How it Affects their Performance*. Lexington Books, New York. 165-194
- Gilbert, J.A. ve Tang, T. L., (1998). An Examination of Organizational Trust Antecedents, *Public Personnel Management*, Vol. 27, s.(321-338)
- Luthans, Fred. (1995), *Organizational Behavior*, 3rd. Edition, Mc. Graw Hill Publishing, New York.

- Mcallister, D.J., 1995, Affect And Cognition Based Trust As Foundadtions Of Interpersonal Cooperation In Organizations, *Academy Of Management Journal*, 38: 24-59
- Mcknight, D.H., Cummings, L.L., Chervany, N.L., (1998). Initial Trust Formation In New Organizational Relationships. *Academy of Management Review*. Vol.23 No.3, s. 473-490
- Muchinsky, P. M. (1977). Organizational Communication: Relationships To Organizational Climate and Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, Vol. 20 (4), 592-607
- İslamoğlu, G., Birsell, M., Börü, D., (2007). Kurum İçinde Güven: Yöneticiye, İş Arkadaşlarına ve Kuruma Yönelik Güven Ölçümü, *İnkılap Kitabevi, İstanbul*.
- Özdamar, K., (2003). Modern Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Kaan Kitabevi, Eskişehir.
- Pillai, R., Schriesheim, C. A., Williams, E. S., (1999) Fairness Perceptions and Trust as Mediators for Transformational and Transactional Leadership: A Two-Sample Study. *Journal of Management*, Vol. 25, No. 6, 897-933 .
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Bommer, W. H., (1996). Transformational Leader Behaviors and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust, and Organizational Citizenship. *BehaviorsJournal of Management*, Vol. 22, No. 2, 259-298.
- Rich, G. A. (1997). The Sales Manager as A Role Model: Effects on Trust, Job Satisfaction, and Performance of Salespeople. *Journal Of The Academy of Marketing Science*, Vol. 25(4), 319-328.
- Tan, H. H., Lim, A.K. H., (2009). Trust in Coworkers and Trust in Organizations, *The Journal of Psychology*, , 143(1), s.45–66
- Taylor, R. G. 1989. The Role Of Trust In Labor-Management Relations. *Organization Development Journal*, 7: 85-89.
- Teoman, D.D., (2007). Performans Değerlendirme Sürecinde Oluşan Adalet Algısı, Bu Algının İç, Dış ve Sosyal Ödüllerle Olan İlişkinin İşten Ayrılma Niyetine olan Etkisi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi.
- Testa, M.R., (1999). “Satisfaction with Organizational Vision, Job Satisfaction and Service Efforts: An Empirical Investigation”, *Leadership & Organization Development Journal*, Vol:20/3, pp.154-161.
- Toker, B., (2007). “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Sayı:8/1, s.92-107.
- TDK, (2009). Türk Dil Kurumu Sözlüğü, <http://tdk.org.tr/TR/SozBul.aspx>
- Zaheer A., Mcevely B., Percone V., 1998, Does Trust Matter? Exploring The Effects Interorganizational And nterpersonal Trust On Performance, *Organization Science*, 9: 141-159
- Weiss, H.M., (2002). “Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences”, *Human Resources Management Review*, Vol.12, pp.173-194.