

## ÇALIŞANLARIN DEĞERLENDİRMESİYLE OTEL İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL GÜVEN DÜZEYİ\*

\* Bu çalışma, Munzur Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda kabul edilen, aynı başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

Yaprak TAŞKAYA<sup>1</sup>

Eray Ekin SEZGİN<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Munzur Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü Yüksek Lisans Mezunu

[taskayayaprak@gmail.com](mailto:taskayayaprak@gmail.com) Orcid no: 0000-0002-5591-2264

<sup>2</sup> Munzur Üniversitesi İİBF Sağlık Yönetimi Bölümü

[eraysezgin@munzur.edu.tr](mailto:eraysezgin@munzur.edu.tr) Orcid No: 0000-0002-8565-0269

**Sorumlu Yazar**

E-Mail: [eraysezgin@munzur.edu.tr](mailto:eraysezgin@munzur.edu.tr)

Geliş Tarihi: 13.08.2021

Kabul Tarihi: 17.09.2021

### Özet

Turizm endüstrisi emek-yoğun yapıda ve genellikle hizmet üretilip hizmet sunulan bir endüstridir. Bu sebeple turizm işletmelerinin karlılığı açısından insan faktörü çok önemli bir rol oynamaktadır. İşletmeler amaç ve hedeflerine ancak çalışanların başarısı ile ulaşabilirler. Çalışanlar ise güven duyduğu ve yüksek düzeyde tatmin sağladığı örgütlerde verimli olabilirler. Bu çalışma, otel işletmelerinde görev yapan çalışanların örgütsel güven düzeylerinin, demografik özelliklerle farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu amaç çerçevesinde, Elazığ ve Tunceli ilinde faaliyet gösteren 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 320 kişi üzerinde bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın örneklemini evreni temsilen tesadüfi seçilen 145 otel çalışanı oluşturmuştur. Anket tekniği ile toplanan araştırma verileri, istatistik paket programları aracılığıyla analize tabi tutulmuştur. Veriler, bilgi formu ve örgütsel güven ölçeği ile toplanmış yüzdeler, Bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testleri ile analiz edilmiştir. Araştırmada yaşa, eğitim düzeyine, çalışılan birime ve gelir durumuna göre örgütsel güven ve alt boyutlarının farklılaşmadığı belirlenmiştir. Buna karşın araştırmada, örgütsel güven düzeyinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca araştırmada, çalışanların örgütsel güven düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel Güven, Otel İşletmeleri, Otel Çalışanları

## ORGANIZATIONAL TRUST LEVEL IN HOTEL OPERATIONS BY EMPLOYEES' EVALUATION

### Abstract

Tourism industry is a labor-intensive and generally service-produced industry. For this reason, the human factor plays a very important role in the profitability of tourism enterprises. Businesses can achieve their goals and objectives only with the success of their employees. Employees, on the other hand, can be productive in organizations that they trust and provide a high level of satisfaction. This study aims to determine whether the organizational trust levels of employees working in hotel businesses differ according to demographic characteristics. For this purpose, a survey work was conducted on 320 people working in 4-star hotel enterprises operating in Elazığ and Tunceli province. The sample consists of 145 randomly selected hotel employees representing the universe. Research data collected by the survey technique were analyzed through statistical package programs. The data were analyzed with percentage collected with information form and organizational trust scale, independent sample t-test and one-way analysis of variance (ANOVA) tests. In the study, it was determined that organizational trust and its sub-dimensions did not differ according to age, education level, department and income rate. On the other hand, in the study, it was concluded that the level of organizational trust differed significantly according to the gender variable. In the study, it was also determined that the organizational trust levels of the employees were high.

**Keywords:** Organizational Trust, Hotel Enterprises, Hotel Employees

## 1. GİRİŞ

Çağımızın önemli gerçeklerinden biri küreselleşmedir. Örgütler küresel dünyada uluslararası rekabete maruz kalmaktadır. Bu yüksek düzeydeki rekabet örgütlerin başarılı olmasını zorunlu ve elzem kılmaktadır. Bu noktada örgütte çalışanların kurumsal yapıya duyduğu güven, başarı, verimlilik ve etkinlik için kilit rol oynamaktadır. Örgütler hedeflerini gerçekleştirebilmek için birlik ve bütünlük içinde takım çalışması yapmayı hayati bir önemde görmektedir. Birlik içinde hareket etmenin olmazsa olmazı ise örgütsel güvendir. Güven en yalın haliyle içerisinde dürüstlük ve doğruluk barındırır. Güven uzun zaman isteyen ve karşılıklı ilişkiler sonucu ortaya çıkan bir olgudur. Bu aşamada örgüt içi faaliyetler de önem kazanmaktadır (Çankır ve Yener, 2017: 45).

Güven kavramı örgütsel davranış açısından değerlendirildiğinde işletmeler açısından dikkate alınması gereken bir konu olduğu görülmektedir. Çünkü örgütsel güven, değişken iş ve çalışma şartlarında örgütün başarıya ulaşmasının önemli bir ön koşulu kabul edilmektedir (Fard, Rajabzadeh ve Hasiri, 2010). Örgütsel güven, kurumsal ilişkiler bağlamında ortaya çıkar ve bireysel olmayan niteliktedir (Büte, 2011: 175).

Özler ve Yıldırım'a göre (2015: 165) örgütsel güven, bir örgütte çalışan insanların emniyette olduklarını ve destek bulabileceklerini hissetmeleridir. Çubukçu ve Tarakçıoğlu (2010: 59) bu kavramı, bir örgüt mensubunun haklarının yenmeyeceğini, örgütsel uygulamalarda etik dışılıkla karşılaşmayacaklarına inanmaları olarak betimlemiştir. Mishra ve Morrissey (1990) örgütsel güveni, çalışanın örgütün kendilerine sağladığı desteğe ilişkin algıları, yöneticinin doğru sözlü olacağı ve verdiği sözü tutacağına olan inancı şeklinde tanımlamaktadırlar.

Güvenin ortaya çıkış şekillerine bakıldığında; bilgiye dayalı güven, özdeşleşmeye dayalı ve hesaba dayalı güven olmak üzere üç farklı güven kaynağına vurgu yapılmaktadır. Hesaba dayalı güvende, kişiler rasyonel ve ekonomik çıkarlarını korumak ve geliştirmek, bu açılardan zarara uğramamak için güven duygusuna eğilim gösterirler (Jeon, 2009: 37). Hesaba dayalı güvende kişiler, güvenmenin kendilerine sağladığı kazançlara, güvenlerinin boşa çıkması durumunda uğrayacakları hayal kırıklığı ve kayıplara, sosyal değişimin sağladığı denge unsurunun güveni tüm taraflar açısından gerekli kıldığına ilişkin inançlarına dayanarak karşılardaki grup ve kişilere güvenmeyi seçerler (Gillespie ve Mann, 2004). Bilgiye dayalı güven gerçek güvenin başladığı basamak olarak görülmektedir. Eğer tecrübeyle elde edilen bilgiler beklentiyi karşılırsa güven, daha güçlü bir biçimde gelişir. Bu durumdaki bir güven ilişkisi, korkudan ziyade tarafların bilgiye dayalı bir tür güven ilişkisini içermektedir. Bu nedenle bilgiye dayalı güven, her bir tarafın başkalarının davranışlarını doğru tahmin etmesi konusunda yeterli bilgiye sahip olması durumu şeklinde açıklanmaktadır. Dolayısıyla bilgiye dayalı güvende taraflar birbirlerine nasıl davranacaklarını bilmektedirler ve güven de bu noktada başlamaktadır. Bilgiye dayalı güven ise, kişinin muhatabı olduğu diğer kişilerle geçirdiği zaman ve paylaşımları sonucunda, onlarla ilgili bilgilere sahip olmasıyla oluşmaya başlayan güveni ifade etmektedir (Özdere, 2015). Özdeşleşmeye dayalı güvende ise, kişi karşısındaki kişilerle kurduğu çift yönlü ilişkilerin gelişmesi sonucunda, o kişileri kabullenmeye başlamasıyla oluşan güven duygusu olarak ifade edilmektedir (Lewicki ve Bunker, 1996: 122).

Bu bağlamda bu çalışmadaki temel amaç çalışanların örgütsel güven düzeylerinin demografik özellikleri ile farklılaşp farklılaşmadığını incelemektedir. Bu amaç çerçevesinde ilk olarak örgütsel güven kavramına ilişkin literatür incelenmesine yer verilmiş, daha sonra oluşturulan hipotezler çerçevesinde analiz yapılmıştır. Çalışmanın son bölümünde otelcilik sektörü ve araştırmacılar için öneriler getirilmiştir.

## 2. LİTERATÜR İNCELEMESİ

Örgütsel güvenin tesis edilmesi, örgütsel sosyal yapının sahip olabileceği negatif unsurları önleyebilmektedir. Nitekim örgütsel güven düzeyinin yükselmesi örgütsel platformda birçok pozitif çıktıyı da sağlamaktadır. İş doyumu, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık, örgüt içerisindeki iletişimin olumlu gelişmesi, öğrenen örgütler yaratma, çalışanlar arasında işbirliğinin artması, insiyatif ve sorumluluk alma davranışının gelişmesi, çalışanların değişime katılımları, verim ile performansta artış, kararların etkinliğinin yükselmesi ve bütün bu sayılanları ile birlikte işgücü devir oranında (turn over rate) azalma, işten ayrılma ve kayıtlarda azalma, örgütsel çatışma ve stres de düşme, örgütsel ortamda yaşanan çatışmalarda düşüş buna örnek olarak sayılabilir (Kestek, 2016: 41).

Polat'a (2009: 60) göre, güven düzeyi artmasıyla birlikte örgütsel iklimin oluşturulması olumlu etkilenmektedir. Yetki ve kaynak aktarılması, örgütün çevresiyle uyumunun geliştirilmesi gibi örgüte dair özellikle gelişim sağlar. Örgüte duyulan güven kurumsal hedeflerinin, normlarının ve yetkilerinin işgörenlerin hedefleri ile bağdaşmasına olan inançlarının gelişmesini sağlar. Aynı zamanda bu hedefler doğrultusunda davranma arzusunu artırır. Çalışanların güven düzeyleri yüksek olduğu zaman işten ayrılma, kaytarma ve devamsızlık gibi eylemlerin azaldığı görülmektedir. Aynı zamanda motivasyonları ve adalete olan inançları artmaktadır. Örgüt içerisindeki çatışmalar azalmakta, güven ortamında oluşan pozitif iklim ve dinamizm örgüt ve birey için performans artışını sağlamaktadır. Bunlara paralel olarak örgütsel bağlılıkta artar (Polat, 2009: 60'dan akt. Akmaz, 2016: 39).

Adalet kavramı, direkt olarak örgüt içerisindeki uygulamaların adilane olup olmadığına dair algıyı tanımlamak için kullanılmaktadır. Bu kavram örgütteki çalışanların elde ettiklerinin dağıtım adaletini temsil eder. Prosedürlerin hazırlanması ve uygulanması sırasında işgörenlerin sürece dahil edilmesi onların kendilerini örgütün değerli bir parçası olarak görmelerini sağlar. Bu sayede uygulamaların adil olduğu hisleri güvenlerinin artmasını getirir. Bu açıdan güven ve adalet kavramı birlikte var olduğunu söylemek mümkündür. İşgörenlerin örgütsel güven algısının yüksekliği yönetsel olarak uygulanan faaliyetlerde üyeler arasında adilane davranışın sergileneceğine dair güçlü bir inanç yaratacaktır (Demirdağ, 2015: 37).

İşgörenin işten ayrılması onun kazancında kayıp ve düşmelere yol açacaktır. Bu tür kayıpların telafi edilemeyeceğine dair yaşanan kaygı, göreceli bir güvenin oluşmasını sağlayacaktır. Böylece birey yapay bir şekilde de olsa işine konsantre olmaya itilecektir. Bu tür sebeplerden bağımsız olarak bireyin işine sadakatle bağlı olması, işe duyulan güvende yükselmeye neden olacaktır. Böylesi bir içselleştirme yaşayan işgören zorlama veya zorunluluk söz konusu olmaksızın bireysel bir tercihle örgüte olağandışı katkılar sunacaktır. Bir takım yenilikler elde etmek için kişisel inisiyatif kullanacaktır (Aksoy, 2009: 85). Yani örgütün var olması, ekonomik değerleri, iş performansı, iş verimi, çalışanın aidiyet duygusunun artması gibi faktörleri örgütsel güvenden etkilenmektedir.

Bu açıdan önemli bir başka konu ise, güvenen kişi açısından güvenli davranışlar yaratma ve hesaplanan risk sırasında karmaşa, belirsizlik ve istikrarsızlık gibi olgular yaratılmak istenen güven ilişkisine zarar vermektedir. Genellikle sosyal belirsizlikler veya riskin artışı sosyal ilişkilerde bir tarafın korunmasızlığını kötüye kullanılması, karşı tarafın uygun eylemlerde bulunup bulunmadığına bağlı olarak değişmektedir. Diğer yandan güven eksikliği ve güvensizlik örgütler için yüksek maliyete sebebiyet verebilmektedir. Çünkü işgörenler fırsatçı davranışlar karşısında karşılık verme ihtiyacı duyacaktır. Bununla birlikte kendini korumaya dönük eylemlere girişme olasılığı maliyetleri arttırabilir (Erkutlu, 2015: 61-62).

Literatürde, örgütsel güvenin sonuçlarını belirlemek için çeşitli sektörlerde yapılan çalışmalar söz konusudur. Bu araştırmalardan bazıları aşağıda sunulmuştur.

Gomez ve Rosen (2001), örgüt içinde yönetime duyulan güven ile lider üye değişiminin arasındaki ilişkinin düzeyi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. 13 farklı kuruluşta 128 çalışan üzerinde yapılan alan araştırmasında, lider üye değişiminin üst yönetime duyulan güvenin önemli bir belirleyicisi olduğu saptanmıştır. Öte yandan, lider-üye değişiminin, çalışanların yönetime olan güven düzeyleri ile işgören güçlendirmeye ilişkin algıları arasında aracı değişken olduğu belirlenmiştir.

Brower vd. (2000), yöneticilerin çalışanlara olan güven düzeylerine ilişkin işgören algılarını belirlemek için yaptıkları çalışmada, yöneticilerin astlara duydukları güvenin, performans düzeyinin önemli bir etkeni olduğu bulgulanmıştır. Benzer bir araştırma Cunningham ve MacGregor (2000), tarafından gerçekleştirilmiştir. İngiltere'de telefon sektöründe çalışan 535, Kanada'da ise hizmet sektöründe çalışan 230 işgören üzerinde yapılan araştırmada; lider-üye değişimine bağlı olarak ortaya çıkan güven düzeyinin, işten ayrılma niyeti, iş tatmini ve performans üzerinde etkili olduğu saptanmıştır.

Chathoth, Mak, Jauhari ve Manaktola (2007), Asya'daki bir metropolde, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde yapmış oldukları çalışmada, örgütsel güven ile çalışanların örgütteki hizmet iklimi algıları ve iş tatminleri arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Bir örgütteki hizmet koşullarıyla ilgili olarak neyin önemli görüldüğü ve iş süreçlerindeki hangi karar, eylem ve çabaların beklendiği ve desteklendiği ile ilgili işgören değerlendirmelerinden oluşan hizmet iklimi ile örgüte duyulan güven arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte, çalışanların; bütünlük, bağlılık ve güvenilebilirlik boyutlarından oluşan örgütsel güven algılarının iş tatminleri üzerindeki temel belirleyicilerden olduğu saptanmıştır.

Wang ve Huang (2019), otel çalışanlarının güven algılarının olumsuz sonuçlarına ilişkin yaptıkları araştırmada, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı ve güven duygusu arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Otelcilik ve sağlık sektörü olmak üzere iki hizmet sektörü düzleminde yapılan araştırma için, 349 otel işgören ve şefi ile 509 hastane işgöreni üzerinden veri toplanmıştır. Araştırma sonucunda, işgörenlerin yönetici ve örgüte karşı güven duyguları ile güvenin olumsuz sonucu olarak varsayılan zorunlu vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Sosyal değişim teorisi ve özerklik teorisi bağlamında açıklanmaya çalışılan sonuçlara göre, işgörenlerin özsaygı ve sorumluluk bilinci duyguları, güvenin zorunlu vatandaşlık davranışı ilişkisinde aracı bir rol oynamaktadır. Normalde olumlu davranış çıktıları arasında değerlendirilen örgütsel vatandaşlık davranışı, işgörenler tarafından gönülsüz ve zorunlu olarak, güven duygusunun yarattığı fedakârlık ve sorumluluk duygularının baskısıyla ortaya çıkmaktadır. Zorunlu vatandaşlık davranışı ise olumsuz bir çıktı olarak kabul edilmektedir.

Ng (2015), bir örgütün psikolojik unsurları olarak ifade ettiği örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve örgütsel özdeşleşmenin, birlikte değerlendirildiklerinde; iş tatmini, işe katılım, işten ayrılma niyeti, görev performansı ve örgütsel vatandaşlık davranışına etkilerini araştırmıştır. Ayrıca, örgütsel destek algısı ve psikolojik sözleşme ihlali algısının da örgütsel güven, bağlılık ve özdeşleşmeye olan etkileri model içerisinde test edilmiştir. Araştırma sonucunda örgütsel güvenin; işe katılım, iş tatmini ve vatandaşlık davranışını pozitif olarak etkilediği, işten ayrılma davranışını ise negatif bir şekilde etki ettiği bulunmuştur. Ayrıca, örgütsel desteğin güven algısını pozitif olarak, psikolojik sözleşme ihlallerinin ise negatif olarak etkilediği ortaya konmuştur.

Büte'nin (2011), yapmış olduğu çalışmada, örgüt içindeki etik iklimin, örgütsel güven üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Yapılan çalışma sonuçlarına göre, etik iklim algısının güven üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Diğer yandan örgütsel güvenin, bireysel performans üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur.

Fuoli, Weijer ve Paradis (2017), yitirilen veya hasar alan örgütsel güvenin onarılması ve yeniden tesis edilmesi açısından, inkar, kabul ve özür davranışlarının hangisinin daha etkili olduğuna ilişkin bir çalışma yapmıştır. Çalışmada, örgütün iç ve dış müşterilerinin algılamalarında kaybedilen güvenin onarılması için; eğer güvenin bozulmasına neden olan duruma ilişkin kanıtlar zayıf ise inkarın, kabul ve özür davranışından daha etkili olduğu belirtilmiştir. Özellikle, güveni onarmaya yönelik olarak kısa dönemde başarı sağlanmasında olumsuz gerçeklerin inkarı daha etkili olarak görülmüştür. Açıklık, kabul ve özür mekanizması ise uzun vade güvenin tesis edilmesi açısından önemlidir.

Yazıcıoğlu (2009) ise örgütsel güven, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin aralarındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Ankara'daki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde yürütülen alan araştırması sonucunda elde edilen verilere göre; otel çalışanlarının örgüte olan güven düzeyinin yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca örgütsel güvenin iş tatminiyle pozitif, işten ayrılma niyetiyle ise negatif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Öte yandan, güven düzeyinin; yaş, kıdem ve eğitim gibi demografik değişkenlere göre de farklılaştığı belirlenmiştir.

Genel olarak bakıldığında, yerli ve yabancı literatürde yapılan araştırmalarda çoğunlukla, örgütsel güvenin öncülü olarak örgütsel adalet ve destek, lider-üye etkileşimi gibi değişkenlerin etkisinin araştırıldığı görülmektedir. Örgütsel güvenin olası sonuçları bağlamında ise, olumlu anlamda; performans, iş tatmini, hizmet kalitesi, örgütsel bağlılık ve vatandaşlık hususlarında; olumsuz sonuçları olarak da özellikle tükenmişlik, işten ayrılma niyeti gibi konularda çalışmaların yapıldığını söylemek mümkündür.

### **3. GEREÇ VE YÖNTEM**

#### **3.1. Araştırmanın Amacı ve Tipi**

Tanımlayıcı nitelikteki bu çalışma, Elazığ ve Tunceli ilinde faaliyette bulunan 4 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan çalışanların örgütsel güven düzeylerinin, demografik özelliklerle farklılaşım farklılaşmadığını belirlemeyi amaçlamaktadır.

#### **3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın evreni, 05 Şubat 2021 ve 25 Mart 2021 tarihleri arasında Elazığ ve Tunceli ilinde faaliyette bulunan 4 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapmakta olan çalışanlardan oluşmaktadır. Araştırma, Elazığ ilinde bulunan 6 otel işletmesi ve Tunceli ilinde bulunan 1 otel işletmesi olmak üzere toplam 7 otelde yürütülmüştür. Araştırmanın yürütüldüğü tarihlerde söz konusu otellerde toplam 320 çalışan, fiili olarak görev yapmaktadır (tablo 1). Anket uygulaması gerçekleştirilirken evrenin tamamına

ulaşmadaki zorluklar sebebi ile kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiş ve örneklem bu yöntemle ortaya konulmuştur. Çalışma toplam 145 otel çalışanlarının oluşturduğu örneklem üzerinden yürütülmüştür. Örneklemin evreni temsil etme oranı; %45.3'dür.

**Tablo 1.** Araştırmanın yapıldığı otel işletmelerindeki çalışan sayıları

4 Yıldızlı Oteller	Çalışan Sayıları
Grand Şaroğlu Hotel (Tunceli)	40
Double Tree By Hilton	50
Ramada By Wyndham Elazığ	60
Marathon Hotel	40
Park Dedeman	30
Akgün Elazığ	40
Elazığ Windy Hill Hotel&Spa	60
<b>Toplam</b>	<b>320</b>

### 3.3. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Çalışmada verilerin sağlanması amacıyla anket formu kullanılmıştır. Veriler, Bilgi Formu ve Örgütsel Güven Ölçeği ile toplanmıştır.

*Bilgi Formu:* Araştırmacı tarafından literatür doğrultusunda geliştirilen ve çalışanların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, çalışılan bölüm, gelir, sektördeki çalışma süresi ve mevcut işletmedeki çalışma süresi ile ilgili durumunu sorgulayan 8 sorudan oluşmaktadır.

*Örgütsel Güven Ölçeği:* Çalışanların örgütsel güven düzeylerini ortaya koymaya yönelik kullanılan soru formu, Omarov (2009)'un geliştirmiş olduğu örgütsel güven anketinden yararlanılarak oluşturulacaktır. Bu soru formunda ise yöneticiye duyulan güveni ölçmeye yönelik 10, çalışma arkadaşlarına duyulan güveni ölçmeye yönelik 5 ve örgütün kendisine duyulan güveni ölçmeye yönelik 7 soru olmak üzere toplamda 22 ifade yer almaktadır. Kullanılacak olan bu ölçek 5'li likert (1=Kesinlikle katılmıyorum,...,5=Kesinlikle katılıyorum) tipindedir. Omarov tarafından geliştirilen ölçeğin, güvenilirlik ve geçerliliği test edilmiş ve yeterli düzeye ulaşılmıştır. Cronbach's Alfa (içsel tutarlılık katsayısı) değeri Omarov tarafından yöneticiye güven için 0.94, çalışma arkadaşlarına güven için 0.90, örgütün kendisine güven için 0.87 ve ölçeğin tümü için ise 0.96 olarak tespit edilmiştir.

### 3.4. Araştırmanın Hipotezleri

Bu araştırma ile otel işletmelerinde görev yapan çalışanların örgütsel güven düzeyleri demografik özelliklerine göre anlamlı farklılıklar gösterip göstermediğinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan araştırma hipotezleri ise aşağıdaki gibidir:

**H<sub>1</sub>:** Otel çalışanlarının örgütsel güven algıları cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterir.

**H<sub>2</sub>:** Otel çalışanlarının örgütsel güven algıları medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterir.

**H<sub>3</sub>:** Otel çalışanlarının örgütsel güven algıları yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterir.

**H<sub>4</sub>:** Otel çalışanlarının örgütsel güven algıları eğitim düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterir.

**H<sub>5</sub>:** Otel çalışanlarının örgütsel güven algıları çalışılan bölüme göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterir.

**H<sub>6</sub>:** Otel çalışanlarının örgütsel güven algıları gelire göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterir.

**H<sub>7</sub>:** Otel çalışanlarının örgütsel güven algıları sektördeki çalışma süresine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterir.

**H<sub>8</sub>:** Otel çalışanlarının örgütsel güven algıları mevcut işletmedeki çalışma süresine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterir.

### 3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın kısıtlılıkları değerlendirilecek olursa, örneklemin Elazığ ve Tunceli ilinde faaliyette bulunan otel işletmelerinde görev yapan çalışan ile sınırlı olması gösterilebilir. Sonuçların daha genellenebilir olması açısından farklı illerde söz konusu araştırmanın yapılması uygun olacaktır. Ayrıca araştırmaya konu olan örgütsel güven kavramı kişilerin öznel algılarına bağlı olduğundan bireylerin anket sorularını cevaplandırırken objektif olamama riskleri diğer sınırlılığdır.

## 4. BULGULAR

### 4.1. Katılımcıların Demografik Bulguları

Aşağıda katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımları aktarılmaktadır.

**Tablo 2.** Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	n	%	Çalışılan Bölüm	n	%
Kadın	88	60,7	Ön büro	24	16,6
Erkek	57	39,3	Kat hizmetleri	18	12,4
Medeni Durum	n	%	Çamaşırhane	8	5,5
Evli	78	53,8	Yiyecek ve İçecek	50	34,5
Bekar	67	46,2	Teknik hizmetler	9	6,2
Yaş	n	%	Muhasebe	22	15,2
18-29	37	25,5	Satış ve pazarlama	3	2,1
30-49	100	69,0	Güvenlik	5	3,4
50 ve üzeri	8	5,5	Personel bölümü	6	4,1
Eğitim Düzeyi	n	%	Sektördeki Çalışma Süresi	n	%
İlkokul	15	10,3	5 yıl ve altı	41	28,3
Ortaokul	24	16,6	5-10 yıl arası	36	24,8
Lise	40	27,6	10-15 yıl arası	27	18,6
Ön Lisans	33	22,8	15-20 yıl arası	29	20,0
Lisans	29	20,0	20 yıl ve üzeri	12	8,3
Lisansüstü	4	2,8	İşletmedeki Çalışma Süresi	n	%
Gelir	n	%	5 yıl ve altı	66	45,5
1000-2999	58	40,0	5-10 yıl arası	31	21,4
3000-4999	77	53,1	10-15 yıl arası	28	19,3
5000 ve üzeri	10	6,9	15-20 yıl arası	16	11,0
			20 yıl ve üzeri	4	2,8

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine bakıldığında; %60,7'sinin kadın, %53,8'inin evli, %69'unun 30-49 yaş aralığında ve %27,6'sının lise mezunu olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışanların %34,5'i yiyecek ve içecek bölümünde çalıştıkları ve %53,1'i 3000-4999 arasında bir maaş aldıkları görülmektedir. Son olarak katılımcıların %28,3'ünün deneyiminin 5 yıl ve altı, %45,5'inin mevcut işletmedeki çalışma süresinin 5 yıl ve altı olduğu belirlenmiştir.

### 4.2. Örgütsel Güven Ölçeğine İlişkin Çarpıklık Basıklık Analizi

Tablo 3'de ölçek ve alt boyutlarına ilişkin basıklık ve çarpıklık değerleri yer almaktadır.

**Tablo 3.** Örgütsel güven ölçeğine ilişkin çarpıklık basıklık analizi

Ortalamalar	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)
<b>Örgütsel Güven</b>	-0,786	0,320
- Yöneticiye Güven	-0,839	0,084
- Çalışma Arkadaşlarına Güven	-1,009	0,806
- Örgütün Kendisine Güven	-0,875	0,335

Çarpıklık ve Basıklık değerleri "-2" ve "+2" aralığında ise verilerin normal dağıldığı kabul edilmektedir (George ve Mallery, 2010). Tablo 4 incelendiğinde örgütsel güven ölçeği için çarpıklık ve basıklık değerlerinin belirtilen aralıkta olduğu bulgulanmıştır. Bu sebeple verilerin normal dağıldığına ve buna bağlı olarak bu araştırmada parametrik testlerin uygulanabileceğine karar verilmiştir.

### 4.3. Güvenilirlik Analizi

Çalışma kapsamında kullanılan ölçeğin ve alt boyutlarının güvenilirliği; Cronbach's alpha güvenilirlik katsayısı ile değerlendirilmiştir. Söz konusu katsayısı, olası tüm unsur kombinasyonları ile elde edilmiş korelasyon katsayılarının ortalamasını yansıtmaktadır. Cronbach's alpha katsayısı 0 ile 1 arasında bir değer alır.  $\alpha$  değeri 1'e yaklaştıkça güvenilirliği de artmaktadır ve genelde 0,70'den büyük değer alması istenen durumdur (Özdemir, 2010). Buna göre, Tablo 5 incelendiğinde, tüm  $\alpha$  değerlerinin 0,70'den büyük oluşu ölçeğin ve alt boyutlarının güvenilirliğini ve değişkenleri nişel tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir.

**Tablo 5.** Ölçeğin güvenilirlik değeri

Kullanılan Ölçek	Cronbach's Alpha	Güvenilirlik Düzeyi
<b>Örgütsel Güven</b>	0,921	Güvenilir
- Yöneticiye Güven	0,918	Güvenilir
- Çalışma Arkadaşlarına Güven	0,864	Güvenilir
- Örgütün Kendisine Güven	0,916	Güvenilir

### 4.4. Faktör Analizi

Aşağıda örgütsel güven ölçeğinin; yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgütün kendisine güven boyutlarına ilişkin Bartlett's küresellik testi yer almaktadır (tablo 6).

**Tablo 6.** Örgütsel güven ölçeğine ilişkin KMO örneklem yeterliliği ölçüm analizi ve Bartlett testi sonuçları

KMO örneklem yeterliliği ölçüm analizi		,849
	Ki kare (Approx. Chi-square)	2418,964
Bartlett küresellik testi	Serbestlik derecesi (df)	231
	Önem (sig)	,000

Tablo 6'ya göre, Kasiyer Meyer Olkin (KMO) değerinin 0,849 olduğu, örneklem sayısının yeterli düzeyde olduğu görülmüştür. Bartlett Küresellik Testi sonucunda değişkenler arasında anlamlı düzeyde yüksek ilişkiler bulunduğu ve verilerin faktör analizi uygulamak için uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $X^2$ : 2418,964, sd:231,  $p < 0,05$ ).

Aşağıda örgütsel güven ölçeğinin; yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgütün kendisine güven boyutlarına ilişkin faktör analizi yer almaktadır (tablo 7).

**Tablo 7.** Örgütsel güven ölçeğine ilişkin sorularının faktör analizi

Örgütsel Güven İfadeleri	F1	F2	F3
Yöngüven1	,856		
Yöngüven2	,871		
Yöngüven3	,876		
Yöngüven4	,710		
Yöngüven5	,774		
Yöngüven6	,817		
Yöngüven7	,765		
Yöngüven8	,802		
Yöngüven9	,535		
Yöngüven10	,477		
Calarkgüven11		,667	
Calarkgüven12		,817	
Calarkgüven13		,817	
Calarkgüven14		,805	
Calarkgüven15		,694	
Örgügüven16			,602
Örgügüven17			,652
Örgügüven18			,714
Örgügüven19			,742
Örgügüven20			,734
Örgügüven21			,823
Örgügüven22			,844
<b>Toplam Açıklanan Varyans Değeri</b>		<b>66,285</b>	
<b>KMO</b>		<b>,849</b>	

22 maddelik Örgütsel Güven Ölçeğine faktör analizi uygulanmıştır. Tablo 7'ye göre tüm maddelerin dahil olduğu yapıda 3 faktör oluşmuştur. Bütün faktör yüklerinin 0,400'ün üstünde olduğu görülmüştür. Faktör 1 toplam yapının %39,322'sini açıklamakta iken faktör 2 %18,783'ünü ve faktör 3 ise %8,18'ini açıklamaktadır. Bu 3 faktör birlikte toplam yapının %66,285'ini açıkladığı görülmüştür.

#### 4.5. Örgütsel Güven Ölçeğindeki Maddelere İlişkin Ölçek Puanları

Otel çalışanlarının değerlendirmesi ile örgütsel güven ölçeği toplam ve alt boyut puan ortalamaları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

**Tablo 8.** Çalışanların değerlendirmesi ile örgütsel güven ölçeği toplam ve alt boyut puan ortalamaları

Ölçek Alt Boyutları	Ort.	S.S.
Yöneticiye Güven	3,71	0,90
Çalışma Arkadaşlarına Güven	4,09	0,69
Örgüte Güven	3,77	0,87
<b>Toplamda Örgütsel Güven</b>	<b>3,82</b>	<b>0,66</b>

Çalışanların değerlendirmesiyle örgütsel güven ölçeği toplam puan ortalaması  $3,82 \pm 0,66$  dir. Alt boyutlara yönelik puan ortalamaları ise yöneticiye güven boyutunda  $3,71 \pm 0,90$ , çalışma arkadaşlarına güven boyutunda  $4,09 \pm 0,69$  ve örgüte güven boyutunda  $3,77 \pm 0,87$  dir.

#### 4.6. Örgütsel Güven Ölçeğine Ait Bulgular

##### Cinsiyet Değişkeni Açısından Örgütsel Güven

Otel çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre örgütsel güven ölçeği puanlarının anlamlı şekilde farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla yapılan Bağımsız örneklem t-Testi sonuçları alt boyutları ile Tablo 9'da sunulmuştur.

**Tablo 9.** Çalışanların örgütsel güven ve alt boyut puanlarının cinsiyete göre dağılımı

Boyutlar	Cinsiyet	N	Ort.	Ss	t	p
Örgütsel Güven Genel	Erkek	88	3,72	0,69	-2,175	<b>0,031*</b>
	Kadın	57	3,97	0,60		
Yöneticiye Güven	Erkek	88	3,62	0,92	-1,542	0,125
	Kadın	57	3,86	0,86		
Çalışma Arkadaşlarına Güven	Erkek	88	4,01	0,75	-1,789	0,076
	Kadın	57	4,22	0,57		
Örgüte Güven	Erkek	88	3,66	0,93	-1,987	<b>0,049*</b>
	Kadın	57	3,94	0,74		

\*( $p < 0,05$ )

Yapılan analiz sonucunda; çalışanların yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven puanları cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılık göstermezken, örgütsel güven ölçeğinin geneli ve örgüte güven, değerleri arasında anlamlı yönden farklılığın olduğu saptanmıştır ( $p < 0,05$ ). Bu durumda örgütsel güvenin çalışanların cinsiyetleri açısından farklılık gösterdiğini ifade eden  $H_1$  hipotezi desteklenmiştir.

Kadın çalışanların örgütsel güven ölçeğinin geneline ilişkin görüşlerinin, kadın çalışanların (ort:3,97; Ss:0,60) erkek çalışanlardan (ort:3,72; Ss:0,69) yüksek olduğu, kadın çalışanların örgüte duyulan güvene yönelik görüşlerini ise (ort:3,94; Ss:0,74) erkek çalışanlardan (ort:3,66; Ss:0,93) yüksek olduğu görülmektedir. Buradan kadın çalışanların erkek çalışanlara göre örgütlerine olan güvenlerinin daha fazla oldukları ifade edilebilir.

##### Medeni durum değişkeni açısından örgütsel güven

Otel çalışanlarının medeni durum değişkenine göre örgütsel güven ölçeği puanlarının anlamlı şekilde farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla yapılan Bağımsız örneklem t-Testi sonuçları alt boyutları ile Tablo 10'da sunulmuştur.



**Tablo 10.** Çalışanların örgütsel güven ve alt boyut puanlarının medeni duruma göre dağılımı

Boyutlar	Medeni Durum	N	Ort.	Ss	t	p
Örgütsel Güven Genel	Evli	78	3,89	0,56	1,435	0,154
	Bekar	67	3,73	0,77		
Yöneticiye Güven	Evli	78	3,72	0,92	0,114	0,910
	Bekar	67	3,71	0,89		
Çalışma Arkadaşlarına Güven	Evli	78	4,21	0,56	2,175	<b>0,036*</b>
	Bekar	67	3,96	0,80		
Örgüte Güven	Evli	78	3,91	0,74	2,153	<b>0,037*</b>
	Bekar	67	3,61	0,98		

\*(p&lt;0,05)

Yapılan analiz neticesinde; çalışanların örgütsel güven ölçeğinin geneli, yöneticiye güven puanları arasında çalışanların medeni durumu açısından istatistiki yönden anlamlı şekilde farklılık göstermediği görülürken, örgütsel güvenin alt boyutları olan çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven puanlarının anlamlı bir şekilde farklılık gösterdiği bulgulanmıştır (p<0,05). Bu durumda örgütsel güvenin çalışanların medeni durumları açısından farklılık gösterdiğini ifade eden H<sub>2</sub> hipotezi reddedilmiştir.

Ortalamalar açısından bakıldığında; evli çalışanların çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven boyutlarına ilişkin görüşlerinin, bekar çalışanlardan yüksek olduğu görülmektedir.

### Yaş Değişkeni açısından örgütsel güven

Otel çalışanlarının yaş değişkenine göre örgütsel güven ölçeği puanlarının anlamlı şekilde farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi (ANOVA) testi sonuçları alt boyutları ile Tablo 11’de sunulmuştur.

**Tablo 11.** Çalışanların örgütsel güven ve alt boyut puanlarının yaşa göre dağılımı

Boyutlar	Yaş	N	Ort.	Ss	F	p
Örgütsel Güven Genel	18-29	37	3,72	0,67	0,514	0,599
	30-49	100	3,85	0,66		
	50 yaş ve üstü	8	3,81	0,68		
Yöneticiye Güven	18-29	37	3,58	0,97	0,632	0,533
	30-49	100	3,75	0,89		
	50 yaş ve üstü	8	3,89	0,73		
Çalışma Arkadaşlarına Güven	18-29	37	4,03	0,80	0,451	0,638
	30-49	100	4,13	0,66		
	50 yaş ve üstü	8	3,95	0,62		
Örgüte Güven	18-29	37	3,71	0,96	0,279	0,757
	30-49	100	3,81	0,84		
	50 yaş ve üstü	8	3,63	0,94		

Yapılan analiz neticesinde; çalışanların örgütsel güven ölçeğinin geneli, yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven puanları arasında çalışanların yaş kriterleri açısından istatistiki yönden anlamlı şekilde farklılık göstermediği bulgulanmıştır (p>0,05). Bu durumda örgütsel güvenin çalışanların yaşları açısından farklılık gösterdiğini ifade eden H<sub>3</sub> hipotezi reddedilmiştir.

### Eğitim düzeyi açısından örgütsel güven

Otel çalışanlarının eğitim düzeyleri değişkenine göre örgütsel güven ölçeği puanlarının anlamlı şekilde farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla yapılan ANOVA testi sonuçları alt boyutları ile Tablo 12’de sunulmuştur.

**Tablo 12.** Çalışanların örgütsel güven ve alt boyut puanlarının eğitim düzeyine göre dağılımı

Boyutlar	Eğitim Düzeyi	N	Ort.	Ss	F	p
Örgütsel Güven Genel	İlkokul	15	3,62	0,70	0,765	0,577
	Ortaokul	24	4,00	0,71		
	Lise	40	3,82	0,66		
	Ön lisans	33	3,74	0,69		
	Lisans	29	3,84	0,54		
	Lisansüstü	4	3,99	0,99		

<b>Yöneticiye Güven</b>	İlkokul	15	3,59	0,78	0,623	0,682
	Ortaokul	24	3,90	0,74		
	Lise	40	3,78	0,92		
	Ön lisans	33	3,58	0,98		
	Lisans	29	3,63	0,93		
	Lisansüstü	4	4,10	1,28		
<b>Çalışma Arkadaşlarına Güven</b>	İlkokul	15	3,93	0,75	0,627	0,679
	Ortaokul	24	4,23	0,87		
	Lise	40	4,05	0,67		
	Ön lisans	33	4,00	0,73		
	Lisans	29	4,19	0,49		
	Lisansüstü	4	4,20	0,23		
<b>Örgüte Güven</b>	İlkokul	15	3,45	0,86	0,777	0,568
	Ortaokul	24	3,97	0,87		
	Lise	40	3,72	0,86		
	Ön lisans	33	3,76	0,90		
	Lisans	29	3,87	0,83		
	Lisansüstü	4	3,68	1,20		

Yapılan analiz neticesinde; çalışanların örgütsel güven ölçeğinin geneli, yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven puanları arasında çalışanların eğitim düzeyleri açısından istatistiki yönden anlamlı şekilde farklılık göstermediği saptanmıştır ( $p>0,05$ ). Bu durumda örgütsel güvenin çalışanların eğitim düzeyleri açısından farklılık gösterdiğini ifade eden  $H_4$  hipotezi reddedilmiştir.

#### Çalışılan birim açısından örgütsel güven

Otel çalışanlarının çalışılan birim değişkenine göre örgütsel güven ölçeği puanlarının anlamlı şekilde farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla yapılan ANOVA testi sonuçları alt boyutları ile Tablo 13'te sunulmuştur.

**Tablo 13.** Çalışanların örgütsel güven ve alt boyut puanlarının çalışılan birime göre dağılımı

Boyutlar	Çalışılan Birim	N	Ort.	Ss	F	p
<b>Örgütsel Güven Genel</b>	Ön büro	24	3,77	0,68	1,010	0,432
	Kat hizmetleri	18	4,12	0,50		
	Çamaşırhane	8	4,02	0,55		
	Yiyecek ve içecek	50	3,73	0,70		
	Teknik hizmetler	9	3,91	0,78		
	Muhasebe	22	3,79	0,63		
	Satış ve pazarlama	3	4,18	0,53		
	Güvenlik	5	3,73	0,73		
	Personel bölümü	6	3,49	0,80		
<b>Yöneticiye Güven</b>	Ön büro	24	3,58	0,95	0,869	0,545
	Kat hizmetleri	18	4,13	0,59		
	Çamaşırhane	8	3,88	0,62		
	Yiyecek ve içecek	50	3,66	0,92		
	Teknik hizmetler	9	3,77	0,97		
	Muhasebe	22	3,57	0,95		
	Satış ve pazarlama	3	4,23	0,67		
	Güvenlik	5	3,72	0,96		
	Personel bölümü	6	3,43	1,34		
<b>Çalışma Arkadaşlarına Güven</b>	Ön büro	24	4,20	0,68	1,337	0,230
	Kat hizmetleri	18	4,31	0,49		
	Çamaşırhane	8	4,45	0,41		
	Yiyecek ve içecek	50	3,90	0,79		
	Teknik hizmetler	9	4,11	0,93		
	Muhasebe	22	4,15	0,57		
	Satış ve pazarlama	3	4,20	0,87		
	Güvenlik	5	4,16	0,46		
	Personel bölümü	6	3,70	0,43		

<b>Örgüte Güven</b>	Ön büro	24	3,74	0,96	0,498	0,856
	Kat hizmetleri	18	3,95	0,83		
	Çamaşırhane	8	3,91	0,81		
	Yiyecek ve içecek	50	3,69	0,89		
	Teknik hizmetler	9	3,97	0,78		
	Muhasebe	22	3,83	0,94		
	Satış ve pazarlama	3	4,10	0,73		
	Güvenlik	5	3,43	0,94		
	Personel bölümü	6	3,43	0,54		

Yapılan analiz neticesinde; çalışanların örgütsel güven ölçeğinin geneli, yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven puanları arasında çalışanların çalışılan birim açısından istatistiki yönden anlamlı şekilde farklılık göstermediği bulgulanmıştır ( $p>0,05$ ). Bu durumda örgütsel güvenin çalışanların çalışılan birim açısından farklılık gösterdiğini ifade eden  $H_5$  hipotezi reddedilmiştir.

#### Gelir durumu açısından örgütsel güven

Otel çalışanlarının gelir durumu değişkenine göre örgütsel güven ölçeği puanlarının anlamlı şekilde farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla yapılan ANOVA testi sonuçları alt boyutları ile Tablo 14'de sunulmuştur

**Tablo 14.** Çalışanların örgütsel güven ve alt boyut puanlarının gelir durumuna göre dağılımı

Boyutlar	Gelir durumu	N	Ort.	Ss	F	p
<b>Örgütsel Güven Genel</b>	1000-2999	58	3,85	0,60	0,136	0,873
	3000-4999	77	3,79	0,72		
	5000 ve üzeri	10	3,86	0,58		
<b>Yöneticiye Güven</b>	1000-2999	58	3,81	0,84	0,668	0,514
	3000-4999	77	3,63	0,95		
	5000 ve üzeri	10	3,82	0,88		
<b>Çalışma Arkadaşlarına Güven</b>	1000-2999	58	4,20	0,66	1,473	0,233
	3000-4999	77	4,00	0,73		
	5000 ve üzeri	10	4,14	0,40		
<b>Örgüte Güven</b>	1000-2999	58	3,65	0,90	1,051	0,352
	3000-4999	77	3,87	0,86		
	5000 ve üzeri	10	3,73	0,77		

Yapılan analiz neticesinde; çalışanların örgütsel güven ölçeğinin geneli, yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven puanları arasında çalışanların gelir durumu açısından istatistiki yönden anlamlı şekilde farklılık göstermediği saptanmıştır ( $p>0,05$ ). Bu durumda örgütsel güvenin çalışanların gelir durumu açısından farklılık gösterdiğini ifade eden  $H_6$  hipotezi reddedilmiştir.

#### Sektördeki çalışma süresi açısından örgütsel güven

Otel çalışanlarının sektördeki çalışma süresi değişkenine göre örgütsel güven ölçeği puanlarının anlamlı şekilde farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla yapılan ANOVA testi sonuçları alt boyutları ile Tablo 15'te sunulmuştur.

**Tablo 15.** Çalışanların örgütsel güven ve alt boyut puanlarının sektördeki çalışma süresine göre dağılımı

Boyutlar	Sektördeki çalışma süresi	N	Ort.	Ss	F	p
<b>Örgütsel Güven Genel</b>	5 yıl ve altı	41	3,76	0,59	1,687	0,156
	5-10 yıl arası	36	3,78	0,70		
	10-15 yıl arası	27	3,80	0,70		
	15-20 yıl arası	29	4,07	0,60		
	20 yıl ve üzeri	12	3,55	0,80		
<b>Yöneticiye Güven</b>	5 yıl ve altı	41	3,86	0,74	2,374	0,055
	5-10 yıl arası	36	3,69	0,88		
	10-15 yıl arası	27	3,52	1,03		
	15-20 yıl arası	29	3,97	0,91		
	20 yıl ve üzeri	12	3,16	0,93		
	5 yıl ve altı	41	3,93	0,69	1,454	0,219

<b>Çalışma Arkadaşlarına Güven</b>	5-10 yıl arası	36	4,04	0,73		
	10-15 yıl arası	27	4,10	0,79		
	15-20 yıl arası	29	4,30	0,47		
	20 yıl ve üzeri	12	4,09	0,72		
<b>Örgüte Güven</b>	5 yıl ve altı	41	3,49	0,94	2,662	<b>0,035*</b>
	5-10 yıl arası	36	3,73	0,85		
	10-15 yıl arası	27	4,02	0,81		
	15-20 yıl arası	29	4,06	0,59		
	20 yıl ve üzeri	12	3,61	1,15		

\*(p<0,05)

Yapılan analiz neticesinde; çalışanların örgütsel güven ölçeğinin geneli, yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven puanları arasında çalışanların sektördeki çalışma süresi açısından istatistiki yönden anlamlı şekilde farklılık göstermediği görülürken, örgütsel güvenin alt boyutu olan örgüte güven puanının anlamlı bir şekilde farklılık gösterdiği sunulmuştur (p<0,05). Bu durumda örgütsel güvenin çalışanların sektördeki çalışma süresi açısından farklılık gösterdiğini ifade eden H<sub>7</sub> hipotezi reddedilmiştir.

### İşletmedeki çalışma süresi açısından örgütsel güven

Otel çalışanlarının işletmelerindeki çalışma süresi değişkenine göre örgütsel güven ölçeği puanlarının anlamlı şekilde farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla yapılan ANOVA testi sonuçları alt boyutları ile Tablo 16'da sunulmuştur.

**Tablo 16.** Çalışanların örgütsel güven ve alt boyut puanlarının işletmelerindeki çalışma süresine göre dağılımı

Boyutlar	Sektördeki çalışma süresi	N	Ort.	Ss	F	p
<b>Örgütsel Güven Genel</b>	5 yıl ve altı	66	3,74	0,61	1,488	0,209
	5-10 yıl arası	31	3,79	0,63		
	10-15 yıl arası	28	3,93	0,74		
	15-20 yıl arası	16	4,10	0,55		
	20 yıl ve üzeri	4	3,45	1,31		
<b>Yöneticiye Güven</b>	5 yıl ve altı	66	3,69	0,82	0,656	0,623
	5-10 yıl arası	31	3,69	0,79		
	10-15 yıl arası	28	3,7	1,14		
	15-20 yıl arası	16	3,98	0,80		
	20 yıl ve üzeri	4	3,23	1,60		
<b>Çalışma Arkadaşlarına Güven</b>	5 yıl ve altı	66	4,03	0,66	0,780	0,540
	5-10 yıl arası	31	4,05	0,73		
	10-15 yıl arası	28	4,12	0,79		
	15-20 yıl arası	16	4,36	0,42		
	20 yıl ve üzeri	4	4,10	1,14		
<b>Örgüte Güven</b>	5 yıl ve altı	66	3,60	0,94	2,473	<b>0,047*</b>
	5-10 yıl arası	31	3,73	0,79		
	10-15 yıl arası	28	4,09	0,73		
	15-20 yıl arası	16	4,09	0,53		
	20 yıl ve üzeri	4	3,32	1,50		

\*(p<0,05)

Yapılan analiz neticesinde; çalışanların örgütsel güven ölçeğinin geneli, yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven puanları arasında çalışanların işletmedeki çalışma süresi açısından istatistiki yönden anlamlı şekilde farklılık göstermediği görülürken, örgütsel güvenin alt boyutu olan örgüte güven puanının anlamlı bir şekilde farklılık gösterdiği saptanmıştır (p<0,05). Bu durumda örgütsel güvenin çalışanların işletmelerindeki çalışma süresi açısından farklılık gösterdiğini ifade eden H<sub>8</sub> hipotezi reddedilmiştir.

#### 4.7. Korelasyon Analizi

Araştırmada kullanılan ölçek ve alt boyutları arasındaki ilişki analizi aşağıda Tablo 17’de aktarılmaktadır.

**Tablo 17.** Çalışanların değerlendirmesi ile örgütsel güven ölçeği toplam ve alt boyut puanları arasındaki ilişkinin analizi (N= 145)

Ölçekler		Örgütsel Güven (Genel)	Yöneticiye Güven	Çalışma Arkadaşlarına Güven	Örgüte Güven
Örgütsel Güven (Genel)	r	1,000			
	p	0,000			
Yöneticiye Güven	r	0,819**	1,000		
	p	0,000	0,000		
Çalışma Arkadaşlarına Güven	r	0,695**	0,345**	1,000	
	p	0,000	0,000	0,000	
Örgüte Güven	r	0,765**	0,338**	0,591**	1,000
	p	0,000	0,000	0,000	0,000

\*<0.05; \*\*<0.01

Örgütsel güven ölçeğinin çalışma arkadaşlarına güven alt boyut puanları ile örgüte güven puanları arasında orta düzeyde ve pozitif yönde ilişki ( $r=0,591$ ;  $p=0,000<0,05$ ), yöneticilere güven puanları arasında zayıf ve pozitif yönde anlamlı ilişki saptanmıştır ( $r= 0,345$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Ayrıca örgütsel güven ölçeğinin toplam puanları ile çalışma arkadaşlarına güven puanları arasında orta düzeyde ve pozitif ( $r=0,695$ ;  $p=0,000<0,05$ ), örgüte güven puanları arasında yüksek düzeyde ve pozitif ( $r=0,765$ ;  $p=0,000<0,05$ ), yöneticiye güven puanları arasında ise yüksek ve pozitif yönde ilişki ( $r= 0,819$ ;  $p=0,000<0,05$ ) tespit edilmiştir.

#### 5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu araştırmada otel çalışanlarının örgütsel güven düzeylerini belirlemek ve söz konusu değişken ile çalışanların demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığı tespit etmek amaçlanmıştır. Çalışma sonuçlarına göre, ölçeğin genel ortalama puanına bakıldığında, örnekleme dâhil edilen otel çalışanlarının yüksek düzeyde örgütsel güvene sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır (ort: 3,82). Çalışmada ayrıca, çalışanların örgütsel güven düzeylerinin bazı demografik değişkenlere göre farklılaşmaları test edilmiştir. Bu bağlamda çalışanların örgütsel güven düzeyinin cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Farklılaşmanın detayı incelendiğinde, kadın çalışanların örgütsel güven algı düzeyinin cinsiyetlerine göre yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ünal (2011), Demirdağ (2015), Akmaz (2016), Kestek (2016), Sevinç (2016), Güçlü (2018), Baş (2020), Karataş (2020) yapmış oldukları araştırmalarda, örgütsel güven ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit etmemiş bu bağlamda elde edilen sonuç, bu çalışmanın sonuçları ile paralellik göstermemiştir. Aydın (2017), Can (2011), Sandal (2014) ise yapmış oldukları çalışmada, örgütsel güven ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit etmiş ve bu sonuç bu araştırmanın sonucunu desteklemiştir.

Çalışmada, örgütsel güven düzeylerinin medeni duruma göre herhangi bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Aydın (2017), bu çalışmanın aksine medeni durumun örgütsel güveni etkileyeceğini tespit ederken; Demirdağ (2015), Kestek (2016), Sevinç (2016), Güçlü (2018), Baş (2020) yapmış oldukları çalışmalarında örgütsel güvenin medeni duruma göre farklılaşmadığını tespit ederek bu çalışmanın sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Çalışmada, otel çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin yaş kriterine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı saptanmıştır. Kestek, (2016), Güçlü (2018), Baş (2020), örgütsel güven ile yaş arasında anlamlı bir farklılık olmadığını tespit etmiş ve böylece bulunan sonuç bu araştırma sonuçları ile örtüşmektedir. Sevinç (2016), Aydın (2017) ise örgütsel güvenin yaşa göre anlamlı şekilde farklılaştığını tespit etmiş ve bulunan sonuç bu araştırmayı desteklememiştir.

Çalışmada, otel çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin eğitim düzeylerine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı saptanmıştır. Demirdağ (2015), Kestek, (2016), Güçlü (2018), Baş (2020), Afşar (2013) örgütsel güven ile eğitim arasında anlamlı bir farklılık olmadığını bulgulamış ve böylece bulunan sonuç bu araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir. Akmaz (2016), Sevinç (2016), Aydın (2017) ise

örgütsel güvenin eğitim düzeyine göre anlamlı şekilde farklılaştığını bulgulamış ve bulunan sonuç bu araştırmayı desteklememiştir.

Araştırmaya dâhil edilen kavramların çalışılan birim değişkenine göre farklılaşma bulguları incelendiğinde, örgütsel güven düzeyinin çalışılan birim açısından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı saptanmıştır. Bu sonuç, Kestek (2016), Karataş (2020) tarafından yapılan çalışmalarını bulgularını desteklerken; Demirdağ (2015), Akmaz (2016), Aydın (2017)'in yapmış oldukları araştırma bulgularını desteklememektedir.

Araştırmaya dâhil edilen kavramların ortalama aylık gelir değişkenine göre farklılaşma bulguları incelendiğinde, örgütsel güven düzeyinin ortalama gelir açısından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı saptanmıştır. Bu sonuç, Kestek (2016), Demirdağ (2015) tarafından yapılan çalışmalarını bulguları ile paralellik gösterirken; Sevinç (2016), Aydın (2017)'in yapmış oldukları araştırma sonuçlarını desteklememektedir.

Çalışanların örgütsel güven düzeyinin sektördeki deneyimine göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Demirdağ (2015), Kestek (2016), yapmış oldukları araştırmalarda, örgütsel güven ile sektördeki deneyim değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit etmemiş bu doğrultuda elde edilen sonuç, bu çalışmanın sonuçları ile paralellik göstermiştir. Aydın (2017) ise yaptığı çalışmada, örgütsel güven ile sektör deneyimi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit etmiş ve bu sonuç bu araştırmanın sonucunu desteklememiştir.

Çalışmada, örgütsel güven düzeylerinin işletmedeki çalışma süresine göre herhangi bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Aydın (2017), Güçlü (2018) bu çalışmanın aksine işletmedeki çalışma süresinin örgütsel güveni etkileyeceğini tespit ederken; Demirdağ (2015), Kestek (2016), Akmaz (2016) yapmış oldukları çalışmalarında örgütsel güvenin işletmedeki çalışma süresine göre farklılaşmadığını tespit ederek bu çalışmanın sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Çalışmanın sınırlılıkları dikkate alınarak benzer araştırmaların daha geniş bir örneklem kitlesini kapsayacak şekilde yapılması ve farklı illerde araştırılarak karşılaştırmaların yapılması önerilebilir. Ayrıca turizm sektörünün diğer dalları olan seyahat firmaları, yiyecek içecek firmaları vb. kurum çalışanlarına uygulanması, araştırmanın sektöre olan katkısını pozitif yönde artırabilir. Son olarak örgütsel güven konusu farklı sektörlerde de araştırılarak elde edilen bulguların sektörler arası karşılaştırmasının mümkün olabileceğini söylenebilir.

## KAYNAKÇA

- Afşar, L., (2013). Örgütsel sessizlik ve örgütsel güven ilişkisi: konuya ilişkin bir araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Akmaz, A., (2016). Psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık ve örgütsel güven ilişkisi: Mersin ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Aksoy, M., (2009). İşletmelerde örgütsel güven anlayışının algılanması ve demografik değişkenle açısından analizi. *Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Aydın, S., (2017). Örgütsel güven-iş tatmini ilişkisi: İstanbul'daki 4-5 yıldızlı otellerde çalışanlar üzerine bir araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, Nişantaşı Üniversitesi, İstanbul.
- Baş, E., (2020). Hemşirelerin Değerlendirmesiyle Hastanelerde Örgütsel Güven Düzeyi. *Yüksek Lisans Tezi*, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Brower, H.H., Schoorman, F.D. ve Tan, H.H., (2000). A model of relational leadership: The integration of trust and leader-member exchange. *Leadership Quarterly*, 11(2), 227-250.
- Büte, M., (2011). Etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişki. *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, 25(1), 171-192.
- Can, A., (2011). Çalışanların Psikolojik Sözleşme İhlaline İlişkin Algıları ve Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlişkisi. *Yüksek Lisans Tezi*, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Chathoth, P.K., Mak, B., Jauhari, V. ve Manaktola, K., (2007). Employees perceptions of organizational trust and service climate: A structural model combining their effects on employee satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 31(3), 338-357.
- Çankır, B. ve Yener, S., (2017). İş'te pozitif davranış. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Çubukçu, K. ve Tarakçıoğlu, S., (2010). Örgütsel güven ve bağlılık ilişkisinin otelcilik ve turizm meslek lisesi öğretmenleri üzerinde incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 57-78.
- Demirdağ, Ş.A., (2015). Örgütsel güven ve iş tatmini arasındaki ilişki: Otel işletmeleri üzerine bir araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Erkutlu, H.V., (2015). Pozitif örgütsel davranış. Ankara: Akademisyen Kitabevi.

- Fard, H.D., Rajabzadeh, A. ve Hasiri, A., (2010). Organizational trust in public sector: Explaining the role of managers' managerial competency. *European Journal of Economics, Finance & Administrative Sciences*, 25, 29-43.
- Fuoli, M., Weijer, J. ve Paradis, C., (2017). Denial outperforms apology in repairing organizational trust despite strong evidence of guilt. *Public Relations Review*, 43, 645-660.
- George, D. ve Mallery, M., (2010). SPSS for Windows step by step: a simple guide and reference. 17.0 update, Boston: Pearson.
- Gillespie, N.A. ve Mann L., (2004). Transformational leadership and shared values: The building blocks of trust. *Journal of Managerial Psychology*, 19(6), 88-607.
- Gomez, C. ve Rosen, B., (2001). The leader-member exchange as a link between managerial trust and employee empowerment. *Group and Organization Management*, 26(1), 53-69.
- Güçlü, B., (2018). Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Güven Ve İş Tatminleri Arasındaki İlişki: Çanakkale Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Jeon, J., (2009). The impact of organizational justice and job security on organizational commitment exploring the mediating effect of trust in top management. *Doctoral Dissertation*, The Faculty of The Graduate School of The University Of Minnesota, Minnesota.
- Karataş, S., (2020). Örgütsel güvenin olumsuz durumları bildirme davranışı üzerine etkisi: Otel çalışanları üzerine bir araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Kestek, S.B., (2016). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel güven arasındaki ilişki: Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir değerlendirme. *Yüksek Lisans Tezi*, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Lewicki, R.J. ve Bunker, B.B., (1996). Trust in organizations: Developing and maintaining trust in work relationships. *Frontiers Of Theory And Research*, 8(2), 114-139
- Mishra, J. ve Morrissey, M.A., (1990). Trust in employee/employer relationships: A survey of west michigan managers. *Public Personnel Management*, 19(4), 443-486.
- Ng, T.W.H., (2015). The incremental validity of organizational commitment, organizational trust and organizational identification. *Journal of Vocational Behavior*, 88, 154-163.
- Omarov, A., (2009). Örgütsel güven ve iş doyumunu: Özel bir sektörde uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Özdemir, A., (2010). Yönetim Biliminde İleri Araştırma Yöntemleri ve Uygulamalar. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Özdere, Z., (2015). Öğretmen algılarına göre okul müdürlerinin yeterlilik düzeyleri ile örgütsel güven düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesi: Beykoz ilçesi örneği. *Yüksek Lisans Tezi*, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Özler, D.E. ve Yıldırım, H.B., (2015). Örgütsel güven ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Neşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 5(1), 163-188.
- Sandal, İ., (2014). Örgütsel Güven İle Verimlilik Arasındaki İlişki. *Yüksek Lisans Tezi*, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara.
- Sevinç, E., (2016). Örgütsel Güven Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Antalya'da 4-5 yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, Nişantaşı Üniversitesi, İstanbul.
- Ünal, A., (2011). Örgütsel Güvenin Duygusal Emeğe Etkisi: İstanbul'da Yerleşik Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Wang, H. ve Huang, Q., (2019). The dark side of feeling trusted for hospitality employees: An investigation in two service contexts. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 122-131.
- Yazıcıoğlu, İ., (2009). Konaklama işletmelerinde işgörenlerin örgütsel güven duyguları ile iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri üzerine bir alan araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 30(8), 235-249.

## EXTENDED ABSTRACT

### Introduction

Tourism industry is a labor-intensive and generally service-produced industry. For this reason, the human factor plays a very important role in the profitability of tourism enterprises. Businesses can achieve their goals and objectives only with the success of their employees. Employees, on the other hand, can be productive in organizations that they trust and provide a high level of satisfaction.

When the concept of trust is evaluated in terms of organizational behavior, it is seen that it is an issue that should be considered in terms of businesses. Because organizational trust is accepted as an important prerequisite for the success of the organization in variable business and working conditions (Fard, Rajabzadeh, & Hasiri, 2010). In this context, this descriptive study aims to determine whether the organizational trust levels of employees working in 4-star hotels operating in Elazığ and Tunceli provinces differ with demographic characteristics.

## Method

This study aims to determine whether the organizational trust levels of employees working in hotel businesses differ according to emographic characteristics. For this purpose, a survey work was conducted on 320 people working in 4-star hotel enterprises operating in Elazığ and Tunceli province. The sample consists of 145 randomly selected hotel employees representing the universe. Research data collected by the survey technique were analyzed through statistical package programs. The data were analyzed with percentage collected with information form and organizational trust scale, independent sample t-test and one-way analysis of variance (ANOVA) tests.

In this study to provide parametric analysis assumptions, the normality tests were investigated. It was obtained that the data demonstrates normal distribution according to findings of the normality tests, diagrams and Skewness-Kurtosis values. Moreover, the validity and reliability analyses of the scales were actualized before hypothesis testing with the usage of IBM SPSS Statistics 22 Programme. It was preferred to use of Cronbach Alfa ( $\alpha$ ) method for measurement reliability of the scales. Accordance to Cronbach Alpha analyze results, scale's values which are 0.70 and above is evaluated as reliable (Özdemir, 2010).

In this study, the "Organizational Trust Scale" developed by Omarov (2009) was used. The research hypotheses formed in line with the purpose of the research are as follows:

H<sub>1</sub>: Organizational trust perceptions of hotel employees show statistically significant differences according to gender.

H<sub>2</sub>: Organizational trust perceptions of hotel employees show statistically significant differences according to marital status.

H<sub>3</sub>: Organizational trust perceptions of hotel employees show statistically significant differences according to age.

H<sub>4</sub>: Organizational trust perceptions of hotel employees show statistically significant differences according to education level.

H<sub>5</sub>: Organizational trust perceptions of hotel employees show statistically significant differences according to the department.

H<sub>6</sub>: Organizational trust perceptions of hotel employees show statistically significant differences according to income.

H<sub>7</sub>: Organizational trust perceptions of hotel employees show statistically significant differences according to the working time in the sector.

H<sub>8</sub>: Organizational trust perceptions of hotel employees show statistically significant differences according to the working time in the enterprise.

## Findings (Results)

As a result of the analyzes made, the total mean score of the organizational trust scale is  $3.82 \pm 0.66$ . The mean scores for the sub-dimensions are  $3.71 \pm 0.90$  in the dimension of trust in the manager,  $4.09 \pm 0.69$  in the dimension of trust in colleagues, and  $3.77 \pm 0.87$  in the dimension of trust in the organization. In addition to these findings, Pearson Correlation was also used. A moderate and positive relationship was found between the organizational trust scale's trust in colleagues sub-dimension scores and the scores of trust in the organization ( $r=0.591$ ;  $p=0.000 < 0.05$ ), and a weak and positive significant relationship was found between trust in managers scores ( $r= 0.345$ ;  $p=0.000 < 0.05$ ). In addition, the total scores of the organizational trust scale and the scores of trust in colleagues are moderate and positive ( $r=0.695$ ;  $p=0.000 < 0.05$ ), while the scores of trust in the organization are high and positive ( $r=0.765$ ;  $p=0.000 < 0.05$ ). ), a high and positive relationship ( $r= 0.819$ ;  $p=0.000 < 0.05$ ) was found between trust in the manager scores. In addition, in the study, it was determined that organizational trust and its sub-dimensions did not differ according to age, education level, department and income rate. On the other hand, in the study, it was concluded that the level of organizational trust differed significantly according to the gender variable. With the reliability analysis, it was determined that the scale and its sub-dimensions had reliable Cronbach's alpha values; organizational trust ( $\alpha=0.921$ ), trust in the manager ( $\alpha=0.918$ ), trust in colleagues ( $\alpha=0.864$ ) and trust in the organization itself ( $\alpha=0.916$ ).



### **Conclusion and Recommendations**

In this study, it is aimed to determine the organizational trust levels of hotel employees and to determine whether there is a significant difference between the aforementioned variable and the demographic characteristics of the employees. Considering the findings of the study, it was concluded that the level of organizational trust differed significantly according to the gender variable. Considering the limitations of the study, it can be suggested that similar studies be conducted to cover a larger sample group and that comparisons can be made by researching in different provinces. In addition, applying it to the employees of institutions in branches such as travel companies and food and beverage companies in the tourism sector may increase the contribution of the research to the sector in a positive way.