

**T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL GÜVENİN İŞ
TATMİNİ ÜZERİNE ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Gülce DÖRDÜNCÜ

**Enstitü Anabilim Dalı : İşletme
Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi**

Tez Danışmanı: Dr.Öğr. Üyesi Zeki YÜKSEKBİLGİLİ

KASIM-2018

T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL GÜVENİN İŞ
TATMİNİ ÜZERİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Gülce DÖRDÜNCÜ

Enstitü Anabilim Dalı : İşletme
Enstitü Bilim Dalı : İşleme Yönetimi

Bu tez 11/11/2018 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

| JÜRİLER | KANAATI | İMZA |
|-------------------------------|----------|------|
| Doç. Dr. Zehra Nispet | Başarılı | |
| Dr. Öğr. Üyesi Selman Hüseyin | Başarılı | |
| Dr. Öğr. Üyesi Ali Özcan | Başarılı | |

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Gülce DÖRDÜNCÜ

11.11. 2018

ÖNSÖZ

Güven, hayatımızın her alanında karşılıklı ihtiyaç duyduğumuz bir duygudur. Olduğumuz her ortamda, yapmak istediklerimizi ve yapılmasını istenenleri gerçekleştirmemiz için destek ve güven gereklidir.

Güven ast üst ilişkilerinin de temelini oluşturan en önemli kavramdır. Hayatımızda sıklıkla karşılaştığımız yiyecek içecek işlemleri çalışanlarınsa örgütsel güven ile olan ilişkisi iş tatminlerini doğrudan etkilemektedir çünkü ürünü işlemeden servis edilmesine kadar olan süreç tamamen bir takım işidir.

Bu çalışmada yiyecek içecek işletmeleri çalışanları üzerinde örgütsel güvenin iş tatminine etkileri araştırılmıştır. Sonuçlar yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu ve aylık gelir gibi temel değişkenlerle doğru orantılı olarak güven kavramının önemini ortaya çıkarmıştır. Günümüzde bu tür işletmelerde örgütsel güven ile ilgili çok fazla çalışma bulunmadığından araştırma sonuçlarında da gözlemlenene göre çalışmanın bu alanda faydalı olacağı düşüncesi oluşmuştur.

Çalışmamda planlanmasında, araştırılmasında ve oluşumunda, yönlendirme ve bilgilendirmeleriyle ilgi ve desteğini esirgemeyen hocalarım Doç. Dr. K. Ozan ÖZER ve Dr. Öğr. Üyesi Zeki YÜKSEKBİLGİLİ' ye teşekkürlerimi sunarım.

Gülce DÖRDÜNCÜ

11.11.2018

İÇİNDEKİLER

| | |
|---|------------|
| KISALTMALAR | iv |
| TABLolar LİSTESİ..... | v |
| ŞEKİLLER LİSTESİ..... | vii |
| | |
| GİRİŞ | 1 |
| BÖLÜM 1:GÜVEN VE ÖRGÜTSEL GÜVEN İLE İLİŞKİLİ AÇIKLAMALAR.. | 3 |
| 1.1. Güven Kavramı ve Önemi..... | 3 |
| 1.2. Güven Kavramının Oluşmasını Etkileyen Faktörler | 7 |
| 1.3. Güven Kavramının Sınıflandırılması | 8 |
| 1.3.1. Bilgi Temelli Güven..... | 9 |
| 1.3.2. Hesaplanmış Güven | 10 |
| 1.3.3. Özdeşleşme Temelli Güven | 11 |
| 1.3.4. İlişkisel Güven | 12 |
| 1.3.5. Kurum Temelli Güven | 13 |
| 1.4. Örgütsel Güven Kavramı ve Önemi | 14 |
| 1.5. Örgütsel Güvenin Yapısı | 16 |
| 1.5.1. Whitener'ın Yönetmel Güvenilirlik Modeli | 18 |
| 1.5.2. Mishra Güven Modeli | 19 |
| 1.5.3. Bromiley ve Cummings Güven Modeli | 20 |
| 1.6. Örgütsel Güvenin Alt Boyutları | 21 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 1.6.1. | Yöneticiye Güven..... | 21 |
| 1.6.2. | Çalışma Arkadaşlarına Güven..... | 22 |
| 1.6.3. | Örgüte Güven | 23 |
| 1.7. | Örgütsel Güven Kavramının Diğer Örgütsel Kavramlarla İlişkisi..... | 25 |
| 1.7.1. | Örgütsel Güven ve Adalet..... | 25 |
| 1.7.2. | Örgütsel Güven ve İletişim | 25 |
| 1.7.3. | Örgütsel Güven ve Çalışanlar Arasındaki Güven | 26 |
| 1.7.4. | Örgütsel Güven ve Lider | 27 |
| 1.8. | Örgütsel Güvenin Faydaları | 28 |
| 1.9. | Örgütsel Güvenin Sonuçları | 30 |
| BÖLÜM 2: İŞ TATMİNİ İLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR..... | | 33 |
| 2.1. | İş Tatmininin Tanımı..... | 33 |
| 2.2. | İş Tatmininin Şekilleri..... | 33 |
| 2.3. | İş Tatminini Etkileyen Faktörler | 34 |
| 2.3.1. | Bireysel Faktörler..... | 34 |
| 2.3.2. | Örgütsel Faktörler | 37 |
| 2.4. | İş Tatminsizliğinin Bireysel ve Örgütsel Sonuçları..... | 42 |
| 2.4.1. | İş Tatminsizliğinin Bireysel Sonuçları..... | 43 |
| 2.4.1.1. | Yaşam tatminsizliği ve kişinin sağlığına olumsuz etkileri | 43 |
| 2.4.1.2. | Yabancılaşma | 43 |
| 2.4.2. | İş Tatminsizliğinin Örgütsel Sonuçları | 44 |
| 2.4.2.1. | Örgütsel Bağlılığa Olumsuz Etkileri | 44 |

| | |
|--|-----------|
| 2.4.2.2. İşe Devamsızlık | 45 |
| 2.4.2.3. İşten Ayrılma ve Personel Devri | 45 |
| BÖLÜM 3: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ | 47 |
| 3.1. Araştırma Modeli | 47 |
| 3.2. Evren ve Örneklem..... | 47 |
| 3.3. Veri Toplama Araçları..... | 49 |
| 3.3.1. Örgütsel Güven Ölçeği..... | 49 |
| 3.3.2. İş Tatmini Ölçeği..... | 50 |
| 3.4. Araştırma Problemi ve Hipotezleri | 50 |
| 3.5. Verilerin Analizi..... | 52 |
| BÖLÜM 4: ARAŞTIRMANIN BULGULARI | 53 |
| 4.1. Özet İstatistikler | 53 |
| 4.2. Örgütsel Güvenin Demografik Bilgilere Göre İncelenmesi | 54 |
| 4.3. İş Tatminin Demografik Bilgilere Göre İncelenmesi..... | 62 |
| 4.4. Örgütsel Güven ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi | 66 |
| SONUÇ..... | 67 |
| KAYNAKÇA | 76 |
| EKLER..... | 88 |
| EK-1 Anket Formu..... | 88 |
| ÖZGEÇMİŞ..... | 90 |

KISALTMALAR

| | |
|-----------------------------|---|
| SPSS | : Statistical Package for the Social Sciences |
| AKT. | : Aktaran |
| VD. | : Ve diğerleri |
| α: | : Alfa |
| N | : Frekans |
| % | : Yüzde |
| \bar{x} | : Aritmetik Ortalama |
| F | : F Değer |
| R | : Pearson Korelasyon Katsayısı |
| T | : t değer |
| SS | : Standart Sapma |
| P | : Anlamlılık değer |

TABLULAR LİSTESİ

| | |
|---|----|
| Tablo 1: Ankete Katılanların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları | 48 |
| Tablo 2: Ankete Katılanların İş Hayatına Yönelik Özelliklerine Göre Dağılımları | 49 |
| Tablo 3: İç Tutarlılık ve Yapı Geçerliliği..... | 52 |
| Tablo 4: Normalliğin İncelenmesi | 52 |
| Tablo 5: Örgütsel Güvene Ait İstatistikler | 53 |
| Tablo 6: İş Tatminine Ait İstatistikler | 54 |
| Tablo 7: Örgütsel Güvenin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular | 54 |
| Tablo 8: Örgütsel Güvenin Yaşa Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular ... | 55 |
| Tablo 9: Örgütsel Güvenin Medeni Duruma Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular..... | 56 |
| Tablo 10: Örgütsel Güvenin Öğrenim Durumuna Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular | 56 |
| Tablo 11: Örgütsel Güvenin Aylık Gelire Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular..... | 57 |
| Tablo 12: Örgütsel Güvenin Sektördeki Tecrübe Düzeyine Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular | 58 |
| Tablo 13: Örgütsel Güvenin Mevcut Firmadaki İş Tecrübesine Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular | 59 |
| Tablo 14: Örgütsel Güvenin Mevcut Firmanın Yatırım Kaynağına Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular | 60 |

| | |
|---|----|
| Tablo 15: Örgütsel Güvenin Mevcut Firmanın Bir Zincire Bağlı Olma Durumuna Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular | 61 |
| Tablo 16: İş Tatmininin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular . | 62 |
| Tablo 17: İş Tatmininin Yaşa Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular | 62 |
| Tablo 18: İş Tatmininin Medeni Duruma Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular..... | 62 |
| Tablo 19: İş Tatmininin Öğrenim Durumuna Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular..... | 63 |
| Tablo 20: İş Tatmininin Aylık Gelire Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular | 63 |
| Tablo 21: İş Tatmininin Sektördeki Tecrübe Düzeyine Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular | 64 |
| Tablo 22: İş Tatmininin Mevcut Firmadaki İş Tecrübesine Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular | 64 |
| Tablo 23: İş Tatmininin Mevcut Firmanın Yatırım Kaynağına Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular | 65 |
| Tablo 24: İş Tatmininin Mevcut Firmanın Bir Zincire Bağlı Olma Durumuna Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular | 65 |
| Tablo 25: Örgütsel Güven ve İş Tatmini Arasındaki İlişisine Yönelik Analiz ve Bulgular..... | 66 |

ŞEKİLLER LİSTESİ

| | |
|------------------------------------|----|
| Şekil 1: Araştırmanın Modeli | 47 |
|------------------------------------|----|

Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tez Özeti

| | |
|---|---|
| Tezin Başlığı: Yiyecek İçecek İşletmelerinde Örgütsel Güvenin İş Tatmini Üzerine Etkisi | |
| Tezin Yazarı: Gülce DÖRDÜNCÜ | Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Zeki Yüksekbilgili |
| Kabul Tarihi: 11.11.2018 | Sayfa Sayısı: ix (ön kısım) + 88 (tez) +2 (ek) |
| Anabilimdalı: İşletme | Bilimdalı: İşletme Yönetimi |
| <p>Araştırmanın amacı yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin algıladığı örgütsel güven ve iş tatmini düzeyi arasındaki ilişkinin anlamlılığının incelenmesidir. Bu amaçla araştırmaya Türkiye genelinde faaliyet göstermekte olan yiyecek-içecek firmalarında çalışan bireyler katılmıştır. Verilerin toplanmasında Demografik Bilgi Formu, Örgütsel Güven Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Verilerin analizinde Bağımsız Örnekler T-Testi, ANOVA ve Pearson Korelasyon Analizi, kullanılmıştır.</p> <p>Araştırma sonucunda yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin iş tatmini ile meslektaşa güven, yöneticiye güven ve paydaşlara güven düzeyi arasında yüksek kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir.</p> | |
| Anahtar Kelimeler: Örgütsel Güven, İş Tatmini, Güven, Yiyecek-İçecek İşletmeleri. | |

Nişantaşı University Institute of Social Sciences Abstract of Master's Thesis

Title of the Thesis: The Impact of Organizational Trust on Job Satisfaction in Food and Beverage Businesses

Author: Gülce DÖRDÜNCÜ **Supervisor:** Dr. Zeki YÜKSEKBİLGİLİ

Date: 11.11.2018 **Nu. of pages:** ix (pre text) +88 (main body) +2 (App.)

Department: Business Administration **Subfield:** Business Administration

The significance of the relationship between the level of organizational trust and job satisfaction perceived by individuals working in food-and-beverage enterprises is investigated. individuals working in the food and beverage company, which operates in Turkey to this end the investigation. Demographic Information Form, Organizational Confidence Scale and Job Satisfaction Scale were used to collect the data. Independent samples T-test, ANOVA and Pearson Correlation Analysis were used in the analysis of the data.

As a result of the research, it was determined that there is a strong correlation between job satisfaction of colleagues working in food and beverage enterprises, colleague trust, manager trust and trust level of stakeholders.

Key Words: Organizational Trust, Job Satisfaction, Confidence, Food and Beverage Operations.

GİRİŞ

Teknolojide yaşanan gelişmelere paralel olarak ulusal ölçekli ekonomilerin küresel çapta ekonomilere adaptasyonu kolaylaşmaktadır. Yine modern dünya düzeninde yaşanan teknolojik ilerlemeler neticesinde bireylerin yaşamları karmaşık bir hal almaktadır. Bunun en önemli nedeni bilgi erişiminde yaşanan ilerlemeler neticesinde insanların bilgi yığınları içerisinde kaybolmasıdır. Günümüz rekabet koşulları içerisinde en önemli husus kaynak kullanımında etkinliğin sağlanması ve bu sayede avantaj elde edebilmektir. Rekabetçi şartlar altında güven kavramı da önemli bir sermaye olarak kabul edilmekte ve güven ikliminin sağlanması neticesinde avantaj elde edilebilmektedir. Ekonomi dünyasında organizasyon biçimlerinin yeniden dizayn edilmesine bağlı olarak insan ilişkilerinin düzenlenmesinde oldukça önemli bir yere sahip güven kavramının da etkinliğin sağlanması adına önem arz ettiği genel kabul görür bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır.

Küresel çapta iş süreçlerinde görülen yenilikler, rekabet koşullarının gittikçe sertleşmesi, organizasyonların daha şeffaf ve ensek olmasına neden olmuştur. Kurumlar içerisinde yer alan bireylerin arasında ki işbirliği ortamının güçlenmesi, verimsizliğe yol açan hiyerarşik yapıların ortadan kaldırılması, organizasyon içindeki bireylerin iletişim kanallarının etkinliğinin sağlanması, kurum içerisinde ekip ruhu kavramının öneminin pekiştirilmesi, yönetim süreçlerinin yeniden yapılandırılması, iş süreçlerinde yer alan kimselerin yeterliliklerinin gözden geçirilmesi, kurum içerisinde çalışan bireylerin beklentilerinin mümkün olduğunca karşılanması organizasyonların hedeflerine ulaşabilmesi açısından bir zorunluluk haline gelmiştir.

Bu yenilikler yiyecek içecek işletmeleri içinde büyük önem arz etmektedir. Karşılıklı güven ilişkisinin ciddi bir yere sahip olduğu yeme içme işletmelerinde güven olgusu kilit bir nitelik taşımaktadır. Çalışmanın ilk kısmında güven kavramı, güvenin hangi şekillerde ortaya çıktığı, kavram ile ilgili olarak ortaya koyulan teoriler ve yine konu ile ilgili daha önce yapılmış olan çalışmalar üzerinde değerlendirmeler yapılacak, devamında ise güven kavramından da yola çıkarak iş süreçlerinde bireylerin tatmin seviyelerini etkileyen faktörler incelenecek ve ortaya çıkacak tatminsizlikler neticesinde karşılaşılması muhtemel sorunlar üzerinde durulacaktır.

Son bölümde ise tüm bunlara yönelik olarak Türkiye’de yiyecek içecek sektöründe faaliyet gösteren firmalarda çalışan bireyler arasında örgütsel güven ve iş tatmini arasındaki ilişkinin ortaya konması amacıyla yapılmış olan bir çalışmaya yer verilmiştir.

BÖLÜM 1: GÜVEN VE ÖRGÜTSEL GÜVEN İLE İLİŞKİLİ AÇIKLAMALAR

1.1. Güven Kavramı ve Önemi

Güven olgusunda daha çok güveni oluşturan unsurlar ya da güven koşullarının meydana getirilmesinden elde edilecek faydalar üzerinde durulmuştur. Güven kavramının açıklamasını yapan tanımlar, güvenin oluşmasının yerine güvenin ne kadar olduğu ve çokça dayanıklılık, yaşam gibi prensiplere ne denli direndiği ile ilgili olmuştur. Güvenin oluşmasını ele alan çalışmalarda güven kavramı birincisi bilişsel, hesaplama yapılan ve sayısal olarak şeklinde iki bakımdan ele alınmıştır (Acuner ve İlhan, 2002: 2).

Güven, öngörülmezlik ve belirsizliğin git gide artış gösterdiği günümüzde toplumu bir arada tutmakta olan en mühim olgulardan ve herkesin bildiği ana insani değerlerden bir tanesidir. Buna karşın gündem olduğunda veya uygulanması halinde düşüncelerini en güzel biçimde ifade edebilen düşünürler dahi “Güven önemlidir.” gibi klasik ifadelerin dışına çıkamamaktadırlar (Akıncı, 1998: 1).

Güven, rasyonel hesaplamaların üstünde daha ziyade tarihi süreçte dini alışkanlıklardan kaynaklanmıştır. Güven ile fertlerin ortak şekilde paylaştıkları kurallara dayanan, dürüst, iş birlikli, düzenli bir toplumun oluşturulacağı düşünülmektedir. Paylaşmakta olan bu değerler adalet ve tanrı gibi derin birtakım değerler olabilmekte veya iş yaşamı ve davranış kodlarına benzer standartlar gibi dünyevi konular olabilmektedir. Bununla beraber güven, sosyal ilişkilerde son derece problemlili bir niteliktir. Sosyal teorisyenlerse güvenin getirdiği faydalara vurgu yapıp güvenin anlaşılması için çabalamaktadırlar (Atay, 2002).

Toplum içerisinde güvenin fonksiyonu ele alındığında güvenin artmasının birbirine etki eden döngüsel bir ilişkiye sebebiyet vererek toplumsal iş birliği ve ekonomik büyüme sürecine pozitif etki edeceği görülebilmektedir. Diğer bir ifadeyle güvenin, ortak mutluluğun ciddi bir faktörü ve daha geniş açıdan ele alındığında yaşamın önemli bir parçası olduğunu söylemek mümkündür. Ekonomik ve sosyal yaşamın ciddi bir parçası

olmasına karşın çeşitli belirleyicileri, tipleri ve boyutları bulunan güven kavramı karmaşıktır (Sargut, 2001: 28).

Farklı kültürleri anlayabilme, politik ve sosyal istikrar, ekonomik değişim, yönetsel etkinlik, grup davranışı, insanlar arası ilişkiler gibi pek çok sürece açıklama getiren güven; anahtar bir kavram olduğundan sosyal bilimlerde önemle üzerinde durulan bir olgu olmuştur. Disiplinlerin her biri güven olgusuna farklı açılardan yaklaşmaktadırlar (İşbaşı, 2000: 2).

Worchel güvene yönelik bu değişik yaklaşımları üç grupta toplamıştır (Çağlar, 2001: 125). Teorisyenlerin görüşlerine göre sosyal ve gelişimsel unsurların biçimlendirildiği bireysel kişilik farklılıklarına göre kişilik şekillenmektedir. Bu kapsamda güven bir kişilik, beklenti, inancın derinliklerinde yer alan ve kişinin psikolojik gelişiminden kaynaklı bir duygudur. Sosyolog ve ekonomistler güven kavramını Örgütsel bir fenomen olarak görürler.

Güven kişilerin kurumlara yerleştirdikleri, gerek kurumlar arasında gerek kurum içerisinde gerçekleşmekte olan bir olgudur. Sosyal psikologlara göreyse kişilerin arasında veya grup seviyesinde güven hissi doğuran veya bunu zedeleyen kişiler arasındaki davranışlardır. Güvene “diğer tarafın beklentisi” demek de mümkündür. Fakat bu beklenti riskle güveni geliştirebilecek veya mani olabilecek etmenleri de kapsamaktadır. Sosyal bilimler disiplinlerinin güvene getirdiği bu farklı yaklaşımlar herkesçe kabul edilmekte olan bir tek evrensel güven tanımı geliştirmeyi güçleştirmektedir. Güven hususunda ortaya koyulan çalışmalarda sıklıkla vurgulanmakta olan düşünce bu kavramın tanımlanmasının zor olmasıdır. Araştırmaların bazılarında göre ise güvenin tanımı belirsizdir (Küskü, 1999: 2).

Günümüze kadar gelen farklı yaklaşımlar ve kavramsal çeşitlilikle oluşan karmaşıklığı aynı anda yansıtmaya gayretinde olan tanımlamalar güvene dair araştırma yapanları bilişsel bir bıkkınlığa sokmaktadır. Bunun yanında güven olgusunu mevcut yaklaşımların tümünü içerecek biçimde esnetmeye uğraşmak da yararsızdır. Çünkü bu gibi bir girişim neticesinde çok sade veya detaylı bir güven tanımı ortaya çıkacaktır (İşbaşı, 2000: 2).

Kısacası yeteri kadar bir güven ve görgü, insan ilişkilerinde yapıcılığın mühim bir unsurudur. Diğer değişkenlerin hiçbiri grup ve kişilerin aralarındaki ilişkileri bu kadar etkileyememektedir. Uygulamacılar ve araştırmacılar örgütlerde güvenin önemini bilincindedirler (Başaran, 1982: 8).

Güven; karşılıklılık ve sosyal takas kuramına dayalı, çok boyutlu bir olgudur. İlişkiler, sosyal takas kuramı bağlamında örgüt ve iş görenlerin aralarında geniş ölçekte bir takas biçiminde gelişebilmekte veya üstler ve astların aralarında oluşabilmektedir (Berberoğlu, 2002).

Genel manada bireylerin aralarındaki ilişki ve işlemlere dayalı şekilde kişilerin karşı taraftan beklentisi, biçiminde ifade edilen güven kavramı psikolojiktir (Berberoğlu, Besler ve Tosun, 1998: 29). Bu yüzden pek çok disiplini ilgilendirmekte olan bir olgu olsa da öncelikle kişilik kuramcıları tarafınca incelenmiş, ardından ekonomistler, siyaset bilimciler, sosyal psikologlar ve psikologların araştırmalarına konu olmuştur. Kavramsal olarak önceden bu yana bu farklı alanlarda kullanılmakta olan güven bilhassa 1980'lerde örgütsel davranış, yönetim ve örgüte dair araştırmalarda konu olmuştur (Çeçen, 1985: 30).

Yönetim ve örgüte dair literatürde güven ile alakalı araştırmaların daha ziyade güveni farklı ölçeklerde araştırma, örgütler arası ve örgüt içinde güven, güvenin neticeleri, sebepleri ve değiştirici etkileri, güven konusuna farklı disiplinlerin bakış açıları, güven şekilleri hususlarında yoğunlaşmakta olduğu görülebilmektedir (Berberoğlu, Besler ve Tosun, 1998: 30). İnsanların yönetilmesinde güvenin oldukça mühim olduğu hususunda fikirsel bir birlik olmasına karşın güvene dair tanıma ilişkin bir ortak karar yoktur (Dinçer ve Fidan, 1996: 2).

Çeşitli araştırmacılar güven olgusunu değişik biçimlerde ifade etmişlerdir. Kimisi güven kavramını tek boyutlu biçimde ele almışken kimisi de bu kavrama yeni birtakım boyutlar ilave etmişlerdir. Güven kavramı örgütler ve kişiler arası olarak farklı şekillerde ele alınmaktadır (Berberoğlu, Besler ve Tosun, 1998: 31). Bu ve bu gibi nedenlerle güvene dair birçok tanım doğmuştur. Bunlar benzer unsurları barındırmaktadır. Bunlar genelde olumlu veya uygun beklentiler ve de başkalarına karşılık savunması olma isteğidir (Dinçer, 1998: 23).

Bunların birincisi güven olgusunun diğerlerinin güdülerine dair algı ve beklentilerine dayanan psikolojik bir şey olduğunu söylemekteyken ikincisiyse güveni diğerleri karşısında kendini gösteren pozitif bir davranış olarak görür (Erden, 1996: 6).

Bununla beraber davranışlar, diğerlerinin niyetlerinin gözlem yolu ile öğrenilmesi ve algılanması; güvenilirliklerine dair karar verme ve bu kararlar kapsamında davranmaya yardımcı olduğundan güvenin bir parçası şeklinde görülmektedir. Güvene dair tanımlara bakıldığında müşterek birtakım niteliklerin bulunduğu görülebilmektedir. Güvenin oluşabilmesi için mevcut iki taraf bulunması, bunların davranış ve tutumlarının karşılıklı bağlılık ve fayda şartlarını oluşturması gereklidir. Mühim bir noktaysa güvenin ihlal edilmesi halinde zarar, güvene saygı gösterildiğindeyse kazanç görülmesidir (Dinçer ve Fidan, 1996: 3).

Güvene dair tanımlardan hareketle güven ilişkisinin oluşabilmesi için üç durumun meydana gelmesi gerekliliğine vurgu yapılmıştır. Bunlar ise (Çağlar, 2001: 126). Gelecek ile alakalı belirsizlik ve çelişkilerin bulunması, geleceğe dair karar ve bunların sonuçlarının diğerlerinin davranışına bağlı olması, meydana gelebilecek zarar olasılığının yararlı ve pozitif durum olasılığından daha güçlü olmasıdır. Literatürdeki güven tanımları incelendiğinde net olarak şu özelliklerin ortaya çıkmakta olduğu görülebilmektedir (Erdoğan, 1994: 21).

Güvenen bireyin savunmasızlığı ve açıklığında artma, güvenilen bireyin davranışının güvenen tarafınca kontrol edilememesi veya daha düşük düzeyde kontrol edilmesi, pozitif beklentilerin karşı tarafa dair birtakım nitelikler ve buna dair algılardan etkileniyor olması, güvenin pozitif doğrultuda bir inanç ve beklenti olması, güven olgusunun bir risk alma isteği oluşu ve risk içermesi, iki ya da daha çok kişinin etkileşimiyle şekillenmesi, zaman içerisinde gelişim göstermesidir.

Türk halkı ve onun değerleri kapsamında örgütlerde ne şekilde bir güven ortamı oluşturulabildiği ve bireylerin birbirine ne şekilde güven duyduklarına dair gerçekleştirilen araştırmaların neticesinde bu unsurlar (Börü, 2001: 3): uyumluluk, özgüven, dürüstlük, sevecenlik, diğerkamlık, tutarlılık, açıklık, bilgili olmak ve dedikodu yapmamak şeklinde saptanmıştır.

1.2. Güven Kavramının Oluşmasını Etkileyen Faktörler

Gilbert ve Tang'agöre örgütsel güven dört ana unsura bağlı şekilde gelişebilmektedir(Gilbert, Jacqueline A. and Tang, Thomas Li-Ping, 1998). İlki örgüt içinde açık bir iletişim, ikincisiyse karar süreçlerinde personelin etkili biçimde rol alması, üçüncüsüyse enformasyon ve bilgi paylaşımı olup dördüncüsü beklenti ve hislerin doğru şekilde paylaşılmasıdır (akt.Demirel, 2008: 181).

Örgütsel güvene etki etmekte olan ana unsurların iletişim, insani değerler, grupsal nitelikler ve profesyonellik biçiminde sınıflandırılabilirdiği görülür. Örgütsel güvenin personeller ve örgütler üstünde mühim bir unsur olduğu ve bu güvene etki eden unsurların çok farklı olduklarını söylemek mümkündür. Genel açıdan incelendiğinde örgütsel güvene etki eden unsurların bireyler arası iletişim, mesleki yeterlilik, karşılıklı ilgi, örgüt içerisinde paylaşım olduğunu söylemek mümkündür (Başaran ve Akbaş, 2012: 22-23).

Örgütsel manada güvene dair çalışmalar örgütsel denetim ve bilhassa otorite ve fiyatlara karşı alternatif bir sistem şeklinde değerlendirilmiş ve işlem maliyetleri gibi örgütsel ekonomi yaklaşımında geçmekte olan yararlı tartışmalara yönetsel bir felsefi duruş ve inanç ortaya koymuştur. Yönetenlerin güvene dair eğilimleri; beceri, bilgi ve yetenek ölçeklerinde verimleri, bireylerin refahlarını koruma, anlayış, takdir gibi değerleri barındırmaları örgütteki güvenin oluşmasına ciddi oranda etki etmektedir (Kalemci, 2007:104-108).

Alan yazında görülen diğeri bir güvenilirlik unsuru ise yardımsever olmaktır. Mayer ve diğeri (1995), araştırmacıların tamamının güven unsurları içerisinde yardım ve benzeri kalıplar kullandıklarını vurgulamaktadırlar. Araştırmacıların birçoğuyusa güven analizinde direkt olarak yardımseverlik kavramını kullanmaktadırlar (Mayer vd., 1995). Yardım, güvenilen kişinin güvenen kişiye pozitif bir biçimde yönelişidir. Yardımseverlik bağlamında güvenilen taraf açısından bir ödül yoktur. Görülen önemli faktörlerden diğeriye doğruluk/dürüstlüktür. Dürüstlük güvenilenin, güvenen tarafından kabul edilebilir bulunan birtakım esaslara bağlı olmasını içermekte olan bir algıdır (Dinçer, 1998: 26).

Güvenilen bireyin dürüst olduğu yönünde karar vermeye ölçüt oluşturan bazı kriterler vardır. Bunlara göre güvenilen kişinin geçmişteki davranışlarının tutarlılığı, diğerlerinden güvenilen kişiyle alakalı güvenilir bilgilerin alınması, güvenilen kişinin kuvvetli bir adalet duygusunun olduğuna inanma ve güvenilenin yaptıklarıyla söylediklerinin tutarlılığı önemlidir. Güven ve açıklık birbirlerine bağlı olan iki kavramdır (Polat, 2007: 11).

Bireyin kim olduğu ve ne yaptığını bilmesinin güveni yükselten bir unsur olduğu ifade edilmektedir. Uzmanlara göre başta güven yoksa açıklık da olmayacaktır. Çünkü insan, bireylerin kendini yanlış anlamayacağından ve bu nedenle zor duruma düşmeyeceğinden emin olmak ister. Açıklık da güveni beslediğinden açıklık olmadan güven de korunamayacaktır. Yukarıda da ifade edilmiş olduğu şekilde uzmanlar çeşitli isimlendirmeler bağlamında olsa da açıklık, güvenilirlik, dürüstlük/doğruluk, yardımseverlik ve kabiliyet unsurlarından bahsetmişlerdir. Yapılmış olan araştırmaların neticesinde bu unsurların toplumumuzda dokuz tane olduğu görülmüştür (Erdem, 2007: 75).

1.3. Güven Kavramının Sınıflandırılması

Güven olgusuna araştırmacıların değişik açılardan yaklaşıyor olmaları ve değişik tanımlamalar sonucu çeşitli güven sınıflamaları ortaya çıkmıştır. En fazla tartışılmakta olan güven çeşidi mübadelelerde yönetişimsel yapıya dayalı güvendir. Bu tür güvene bir dizi isimler verilmiştir. Bu verilen isimlerin altındaki ortak olguysa güvenen kişinin güvenilen kişinin bir menfaati bulunmadığından zayıf taraflarını istismar etmeyeceğine inanmakta olduğu mübadeledir. İstismar olmaması pozitif güdüler ya da yaptırımı olan tehditlere bağlı olmaktadır. Ceza ve teşvikler toplumsal ya da ekonomik içerikli olabilmektedir (Kaya, 2009: 89).

En fazla tartışılmakta olan ikinci güven grubuysa bireysel ilişkilere dayanan güvendir. Bireysel ilişkilere dayanan güvenle yönetim yapısına dayanan güvenin temelleri benzerdir. Kişisel ilişkilere dayalı olan güvende güvenen, güvenilen bireyin zayıflıklarından faydalanmayacağına inanmaktadır. Çünkü bu gibi bir durumda arkadaşlık zarar görecektir. Bu, toplumsal bir yaptırım şeklindedir. Güvenin temelindeyse yönetim yapısından ziyade bireysel ilişkiler yer almaktadır. Bu husus, kişilerin karşı

taraf ile ilgili ilk elden aldıkları bilgileri daha güvenilir görmelerinden kaynaklıdır. (Polat, 2007: 8).

Üçüncü güven kategorisiyse karşı tarafın içsel normlarının bilgisi olup kaynaklarda buna geniş bir isim yelpazesi ayrılmıştır. Bu tanımlarda ortak nokta güvenen kişinin güvenilen kişinin içsel değer ve normlarına dair bilgiye sahip oluşu nedeniyle istismar edilmeyeceğini bilmesidir.

Bu güven şekli yönetim yapısına dayanan güvene nazaran farklılık arz etmektedir. Güven, diğer tarafın dürtülerine dair bilgilere dayalıdır. Güvenenin zayıflığının istismara uğramamasının nedeni güvenilenin sosyal ve ekonomik çıkarlarının olduğu varsayımı bulunmamaktadır. Bu yapıysa sözleşmeden önce temel oluşumunda, toplumsal ilişkileri kurmada, bir sivil toplumda işleyiş için gerekli etik kodlar içerisinde bulunan güven şeklidir (Kaya, 2009: 90).Güven grubu toplumsal kurumlar ya da soyut sistemler temelli olan güvendir. Bu güven tanımları sosyal yapıya dayalı güveni baz almaktadır. Güven kişilere değil formel birtakım yapılar ve kurumlara yöneliktir (Polat, 2007: 9).

1.3.1. Bilgi Temelli Güven

Bu güven şeklinin inşa edildiği nokta diğer tarafın tahmin edilebilirliğidir. Diğer bir ifadeyle bilgiye dayanan güven basamağı diğerinin yeteri kadar bilinip kestirilebilmesidir. Bu basamak korku veya tehdide değil tarafların birbirleriyle ilgili bilgilerine dayalı bir güvene dayanmaktadır. Bilgiye dayanan güven güvenilenin davranışının kestirilebilir olmasına dayanmaktadır. Güvenilen bireyin davranışlarını önceden kestirebilmek içinse onun yeterliliğinin iyi bilinmesi gereklidir. Kişinin sahip olduğu niteliklerin bilinmesi, onunla ilgili tahmin yürütebilme olanağı vererek güvensizlik veya güven kararını almada etkilidir (Çağlar, 2001:128).

Bilgiye dayanan güvenin üç boyutu vardır. Bunların birincisi olan bilgi, kişinin tahmin edilebilirliğine katkı yapmaktadır. İkinci boyutsa tahmin edilebilirlik olup bu da güvenin değerini yükseltmektedir. Son ve üçüncü boyutsa doğru tahmindir ve ilişkilerdeki değişik boyutlarda davranışı anlama ve bilmeyi gerektirir. Bu güven biçiminde düzenli iletişim anahtar sözcüktür (Çağlar, 2001: 129).

1.3.2. Hesaplanmış Güven

Güvenin ilk basamağı tehdide dayanan güvendir. Yazarlar güvendeki bu aşamada kişilerin neticelerinden korktuklarından sözlerini yerine getireceklerini ifade etmektedirler. Bu yüzden ceza tehdidi, ödüllendirme vaadine nazaran daha net bir teşvik meydana getirmektedir (Çağlar, 2001: 129).

Hesaplanmış güven içerisinde fayda sağlama etmenlerinin de bulunması sebebiyle tehdide dayanan güvenin yerine hesaplanmış güvenin tanımı yapılır. Yani tehdit temelli olan güvende yalnızca güvenin ihlalden değil ceza nedeniyle oluşan korkulara dayanan bir ödüllendirme vardır. Hesaplanmış güvende ise çoğu zaman güvenilir olmanın ödülü güven ihlalinin getirecek olduğu tehlikeyle beraber değerlendirilmektedir. Hesaplanmış güven biçimi sağlama bağlanan davranışların tutarlı olması temeline dayanmaktadır. Güven düzeyi baştan sona aynı düzeyde devam ettirilmiş olup güven bozukluğunda cayma söz konusu olmaktadır. Bu güven biçimi bireyin diğer bireyle alakalı beklentisini, güvenilen ve güvenenin her ikisinin davranışlarının güvenilir taraflarının zarar ve kârlarını tartmaya dayanan hesaplamaları içermektedir (Uzbilek, 2006: 12).

Hesaplanmış güven, güvenen bireyin güvenilen kişinin davranışlarının yararlı olacağına inanmasıyla oluşmaktadır. Bu güven biçiminde güven ilişkisini şekillendirense iki kişi arasında risk alma isteğidir. Güven ilişkisi maksimum ve akılcı bir kârı içermekte olan hesaplamalara dayanmaktadır. Yine de bu basamakta tehdit faktörleri güdüleyici olmaktadır. Bu ilk basamakta güvenin oluşması tarafların birbirini izlemesiyle olmaktadır. Bu da gelecekte iyi bir ilişki kurmak için gerekliliktir (Tosun, 1990: 3).

Hesaplanmış güven gelişiminin daha iyi açıklanabilmesi için hesaplanmış güvenle bir çocuk oyunu Kanallar ve Merdivenler arasında bir benzetme yapılır. Bu benzetmeye göre Kanallar ve Merdivenler oyununda ilerleme oyun tahtası üstünde kademeli şekilde ileri harekete izin vermekte olan zarlara atılmasıyla gerçekleştirilmektedir. Fakat biri şayet zar atışının neticesinde kanalın üstüne gelirse oyuncu hemen bir basamak geri gitmektedir. Bu gibi bir güven sistemi içerisinde güven ilişkisindeki ileri düzey süreç kademeli, yavaş şekilde çıkılan merdivene benzemektedir. Ancak uyumsuz olan bir

durum yanlış atılmış zararlar gibi kişileri kanala sürükleyebilmekte ve birkaç adım geri attırmaktadır (Çağlar, 2001: 128).

1.3.3. Özdeşleşme Temelli Güven

Özdeşleşme temelli güven, amaç ve arzular ile özdeşim üstüne kuruludur. Özdeşleşmeye dayanan güven şeklinde güven, diğerleri gibi sorumluluk duymak, hissetmek, düşünmektir. Bu basamakta kişiler birbirlerini anlayıp karşısındaki taleplerini takdir etmiş olmaktadır. Özdeşleşmeye dayanan güvende hem özdeşleşme hem bilgi gelişmiş durumdadır. Kişi karşısındaki bilip tanınmasının yanında güvenini kazanmak için yapması gerekeni de bilmektedir. Bilgiye ve hesaba dayanan güvene dair davranışlar özdeşleşme temelli güveni oluşturmaktadır (Polat, 2007: 10).

Müşterek bir kimlik ortaya çıkartmak (ortak bir isim, unvan, logo vb.); ortak amaç ve ürünler oluşturmak ve paylaşılan ortak değerlerin üstlenilmesidir (Çağlar, 2001: 130). Özdeşleşmeye dayanan güven tarafların birbirini tanınması ve diğerinin gereksinimlerini, alternatif ve tercihlerini kestirmesi ve de bunun gibi sahip olduğu benzeri gereksinimleri, tercihleri ve seçenekleri paylaşmalarıyla gelişmektedir. Kişiler özdeşleşmeye dayanan güvenin gelişimi neticesinde kendi gereksinimleri, düşünceleri, davranışları ve tercihleriyle diğerlerininkini birleştirip müşterek bir kimlik ortaya çıkartabilmektedirler.

Hesaplanmış güvende bahsedilen Kanallar ve Merdivenler oyunundakine benzer bir benzetme bu güven türünde yapılmakta ve özdeşleşmeye dayalı güven “Harmoni”ye benzetilmektedir. Buna göre ilişkilerin bir tür empati kurup müşterek bir harmoni oluşturmasıyla güven duygusu sağlanmaktadır (Çağlar, 2001: 130). Modelde her iki tarafın ilişkiye yeni başlamış olduğu düşünülmektedir. Güven ilişkisindeki tarafların aralarında geçmişe dayanan bir ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle taraflar birbirleri açısından belirsiz olmaktadır ve kendilerini oldukça hızlı biçimde açığa çıkartırlarsa kolayca kırılacaklarını düşünmektedirler. Bunun yanında ilişki ömrünün ne kadar olacağı hususunda da kararsız konumdadırlar (Çağlar, 2001: 132). Güvenin gelişmesine temel teşkil eden faktörler şöyle sıralanmaktadır:

Güven yavaş yavaş gelişmekte ve değişmektedir. Şayet ilişki tam şekilde gelişmiş ise hareketlenmeler hesaplanmış güvenden başlamaktadır. Sırasıyla bilgiye dayalı güvene ve ardından özdeşleşmeye dayanan güvene doğru gelişim göstermektedir. Bunun yanında ilişkilerin tümü tam şekilde gelişmemektedir. Neticede güven bir ya da ikinci safhadan sonra gelişmeyebilmektedir. İlişkilerin yapılanması ve inşası hesaplanmış güven aktivitelerinin gelişimiyle başlamaktadır. Diğer tarafa dair bilgiler bilgilere dayanan güvene geçiş adına bir temel teşkil etmektedir.

Bilgi tabanlı güvenden özdeşleşme tabanlı sisteme hareketlilik başlamaktadır. Bu aşama kişilerin birbirleriyle ilgili bilgiler edindikleri basamaktır. Ancak pek çok verimli ilişkinin bilgi tabanlı aşamada kaldığı görülmektedir. İlişki içerisinde bir evreden diğerine olan hareketlilik değişim tasarısıyla açıklanmaktadır. Değişim tasarısı bireyin baskın algı modelindeki asıl değişimi ifade etmektedir. Değişim bireyin bilgi temelliden özdeşleşme temelliye geçmiş olduğu evrede meydana gelmektedir.

Kısacası bu aşama bireyin diğeriyle alakalı bilgi yayılımı sürecinden diğeriyle ilgili daha fazla özdeşleşmeye geçmekte olduğu süreci ifade etmektedir. Sınıflama güvenin ne şekilde değişip geliştiğini anlayabilmeye yardım etmektedir. Bunun yanında bu sınıflama güven geliştirme modeli içerisinde aşamalar modelini yaratmakta; güvenin ne şekilde azaldığını ve ne şekilde onarılacağını saptamak için de gereken temeli oluşturmaktadır (Duygulu ve Eroğluer, 2006: 21).

1.3.4. İlişkisel Güven

İlişkisel güven, güvenen kişiyle güvenilen kişinin arasında tekrarlanan etkileşimden kaynaklanır. Güvenen kişinin sahip olduğu bilgiler ilişkisel temelli güven sürecinden kaynaklıdır. Güvenen kişinin sonraki etkileşimlerde vermekte olduğu itimat ve bağlılık güvenilen kişinin yöneliminde pozitif beklentileri yükseltmektedir. Duygu, tarafların aralarındaki ilişkilere girer çünkü devamlılık, uzun vadeli etkileşim, kişiler arası karşılıklı ilgi ve özenin şekillenmesine etki etmektedir. Bu tarz güven bu yüzden kimliğe dayalı veya duygusal güven olarak isimlendirilmektedir (Rousseau, vd., 1998).

Güvenin geliştirilip sürdürülebilmesi adına üç sürecin önemli hale geldiği görülmektedir:

1. Etkili iletişim
2. Tekrar eden etkileşim
3. Karşılıklı olarak bir kural geliştirilmesidir

Şayet etkili bir iletişim geliştirilir ise karşılıklı şekilde tarafların temel işbirliği süreçlerinin bir noktada birleşmesi bahse konu olmakta ve bunun yanında birbirine karşılıklı şekilde saygı göstermeleri gerekmektedir (Stoneman, 2008: 32).

1.3.5. Kurum Temelli Güven

Bu güven, gerek ilişkisel gerek hesaba dayalı güven çeşitlerinin formüle edilmesine kolaylık sağlamaktadır. Örgütsel etmenler güvendedeki kritik haller için güven davranışı ve risk almayı geniş oranda destekler. Yapısal güvence de denebilecek bu durum işleyişin güçlü temellere oturtulduğu inancını sağlayıp daha çok risk üstlenmeyi getirebilmektedir. Güven davranışına etki eden kapsamlı dayanak böyle oluşmaktadır ve takım çalışmasındaki gibi örgütsel ölçekte ve kişisel hakları muhafaza eden kanuni sistemler gibi sosyal ölçeklerde ortaya çıkar (Rousseau, vd., 1998).

Güven konusunda Lewicki ve Bunker tarafından yapılan sınıflama güven gelişim evrelerini açıklamaktadır (Lewicki ve Bunker, 1984):

- 1) Güven, evrim geçirip değişir. Şayet ilişkilerin tam olarak gelişmesi söz konusuysa hareketlenme hesap temelli güvenden başlar ve ardından sıra ile bilgi ve kimlik temelli güvene doğru gelişim gösterir.
- 2) İlişkilerin yapılanması ve inşası hesap temelli güven aktivitelerinin gelişmesiyle başlar.
- 3) Bilgi temelli güven aşamasından kimlik temelliye yönelim de benzer şekildedir. Bireylerin birbirleriyle ilgili bilgi almaya başladıkları bir basamaktır. Bireyler bunun yanında diğerlerinin önceliklerini, tercihlerini, gereksinimlerini de tanımaktadırlar.
- 4) Bir aşamadan diğerine hareketlilik ilişki içerisinde çerçeve değişimi olarak anılmaktadır. Çerçeve değişimi kişinin bilgi temelinden özdeşleşmeye geçiş yaptığı aşamada oluşmaktadır. Bu basamak kişinin diğerleriyle alakalı bilgi

yayımlı süreçlerinden diğerk kişiyle alakalı daha fazla kişisel özdeşleşmeye geçiş yaptığı süreci ifade etmektedir.

1.4. Örgütsel Güven Kavramı ve Önemi

İnsan hayatı içerisinde oldukça önemli bir yeri olan güven kavramı, kurumlar içerisinde de oldukça önemli bir anlam ifade etmektedir. Bir kurumun bünyesinde çalışanların verimli bir çalışma ortaya koymaları için aralarında kuvvetli bir sevgi ve güven bağının bulunması gerekmektedir. Bu anlamda sağlıklı bir işleyiş elde edebilmek adına yöneticiler çalışanlarına güven duygusunu hissettirmeleri halinde kuruluş genelinde bu duygu yayılacak ve sağlıklı bir iş ortamı oluşacaktır. Oluşabilecek bir güven kaybı halinde çalışanlar arasında uyumsuzluklar ve anlaşmazlıkların ortaya çıkması kaçınılmazdır. Bu halde hedefler öncelik sıralamasında gerilere düşebilir bu da firmanın hedeflerinden uzaklaşmasına neden olacaktır.

Mollering ve arkadaşlarına (2004) göre, literatür dahilinde güven merkezli araştırmalarının başlangıç aşamasında, kar elde etmek amacıyla ortaya çıkmış kuruluşlar yer almaktadır (Mollering vd., 2004). Bir kuruluş bünyesinde, kuruluşu meydana getiren bireyler tarafından birbiri bağımsız faaliyetlerin uzun vadede belirli bir istikrar ile ilerleme sağlaması güven duygusunun hakim olduğunun en önemli göstergesidir. Bu noktadan yola çıkılarak, güven duygusu ve önemi ile ilgili modeller çeşitlenerek literatüre dahil edilmiştir (Tokgöz, 2012: 8).

Örgütler içinde ki güven kavramı, Ceylan ve Demircan'a (2003) göre güvenin hakim olduğu bir çalışma iklimini ifade etmektedir (Ceylan ve Demircan, 2003). Bu kavram, kuruluş bünyesinde hasıl olan örgütsel iletişim metotlarına, tecrübeye ve kuruluş içinde ki görev dağılımına dayanan ve örgütün bünyesinde yer alan bireylerin ortaya koydukları davranışların ve niyetin neticesinde gözlemlenen olumlu beklenti hali olarak ifade edilmektedir (Afşar, 2013: 64).

Bir kuruluş bünyesinde gözlemlenen güven halinin, bireylerin işe alım süreçlerinde yapılan görüşmelerde öne sürülen şartların ve vaatlerin, iş hayatının başlamasıyla birlikte ne denli gerçekleştiği ile alakalı olduğunu öne sürmek mümkündür. Örgüt içerisinde güven duygusunun hakim olması isteniyorsa, verilen sözlerin arkasında

durmalı ve başlangıçta konuşulan ya da kararlaştırılan sınırların dışına çıkılmamalıdır aksi takdirde örgüt bünyesinde yer alan bireyin güvensizlik hissetmesine paralel olarak performansında düşüşler görmek muhtemeldir.

Yılmaz (2006) ise, kurum içerisinde örgütsel güvenin sağlanmasının kuruluşu birçok katkısı olduğunu ileri sürmektedir. Kurumlar bünyesinde gözlemlenen yüksek seviyede ki güven ortamının Yılmaz'a göre kurumlarda ortaya çıkardığı niteliklerin bazıları şu şekilde ifade edilebilmektedir (akt.Özdere, 2015: 22-23);

- Güvenin hakim olduğu Örgütselleşmiş bir çalışma ortamı
- Örgütsel anlamda gelişim ve farklılaşma imkanının ortaya çıkması
- Kurum içerisinde yardımlaşmanın etkin bir hale gelmesi
- İletişimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi sayesinde görüşlerde ortak bir payda bulunabilmesi
- Örgütsellik içerisinde öğrenebilme potansiyelinin artması ve bireylerin paylaşımına açık hale gelmesi
- Kuruluş bünyesinde yer alan bireylerde aidiyet duygusunun ön plana çıkması ve bu durumu takiben tüm yeteneklerini ortaya koyma isteklerinin ortaya çıkması
- Örgütsel yapı içerisinde rol paylaşımının rahatlıkla sağlanabilmesi
- Örgüt içerisinde işgücünün güvenin sağlanması neticesinde ortaya çıkan tasarruf isteği ile birlikte maliyetlerin düşmesi.

Örgüt içerisinde güven kavramının öneminin başka bir bakış açısıyla Cook ve Wall ileri sürmüştür (Cook ve Wall, 1980). Kurum içerisinde ve bireyler arasında ortaya çıkan güven hali, geniş bir zaman dilimi içerisinde kuruluşun elde ettiği karı arttıracak bir öneme sahiptir. Ortaya çıkan bu duruma paralel olarak şirket bünyesinde çalışan bireylerin kişisel gelirlerinde ortaya çıkacak artış ile birlikte refah düzeylerinin yükselmesi, aidiyet duygularını pekiştirecek ve motivasyonlarını arttıracaktır (Demirdağ, 2015: 17).

Örgütselleşmiş şirketlerin piyasa içerisinde sivrilebilmesi ve farklılaşabilmesi, faaliyetlerinde ve hedeflerine ulaşmada başarılı sonuçlar elde edebilmesi ve paralel amaçların etkili bir şekilde gerçekleştirilmesi için güven duygusunun yerleşmiş olması ve ortaya çıkan bu ortam neticesinde şirket faaliyetlerini yürütmekte olan bireylerin

artan performansları neticesinde kuruluşun daha sağlıklı bir ilerleme sağlayacağı gerçekleşmesi muhtemel bir hadisedir (Demirdağ, 2015: 18).

1.5. Örgütsel Güvenin Yapısı

Örgütler içinde yakalanmaya çalışılan güven ortamının yapı itibari ile analizi yapıldığında iki farklı soruya karşılık alınmaya çalışılmaktadır. İlki güvenin kime karşı sağlanacağıdır. Bir diğer soru ise örgüt içerisinde güven ortamını sağlamak için nelerin gerekli olduğudur. Bu noktada ortaya çıkan Örgütsel güven ortamının neler olduğu ile ilgili modellemeler, oluşumun gerçekleşmesi için ortaya çıkacak neden sonuç ilişkilerini analiz eden çalışmalardır (Reyhanoğlu, 2006: 11). Bu güven ortamı ile ilgili yapılan analizlerde; üstlerin astlarına güvenmesi, astların yöneticilere güvenmesi, kurum içerisinde yer alan bireylerin birbirine karşı duyduğu karşılıklı güven, ve yine kuruluş bünyesinde yer alan farklı ekiplerin birbirine güvenmesi gibi alt başlıkları ortaya çıkmaktadır (Börü, vd., 2007: 44).

Literatür dahilinde güven duygusunun hakim olduğu iş ortamlarında geçerli olan alt başlıklar farklı yöntemlerle incelenmekle birlikte, güven duygusunun farklı versiyonlarda karşımıza çıkan hallerinde belirginlik olmadığı ve bu tanımlamaların birbiriyle iç içe kavramlar olduğu belirtilmektedir (Börü, vd., 2007: 47). Buradan yola çıkarak kime güven sorusunun karşılığı net olarak bulunamamaktadır.

Bu konu ile alakalı olarak bazı çalışmalarda, kuruluşun yönetimine güven duyulmasının önemi belirtilmişken bazı çalışmalarda örgüt içerisinde genel bir güven halinin ya da kuruluş bünyesinde yer alan bireylerin birbirine olan güveninin önemi üzerinde durulmuştur. Kuruluş bünyesinde yer alan bireylerin haklarının korunması ve onlara ahlaki açıdan doğru davranışlar sergileyerek güvenlerinin kazanılması idare tarafından üstlenilmesi gereken bir sorumluluktur. Bu nedenle konu ile ilgili yapılan bir çok çalışmada, kurum içerisinde güven duygusunun hakim olup olmadığının anlaşılması için, bireyler tarafından yönetim kadrosuna ne kadar güvenildiğinin tespit edilmesi gerektiği ifade edilmiştir (Erdem, 2003: 71).

Şirket içerisinde güven ikliminin geçerli olup olmadığı anlamak adına yöneticilere olan güvenin incelenmesi gerektiği en belirgin metot olarak karşımıza çıksa da, bu yöntemin

genel güven duygusunun ne kadar yerleşmiş olduğunu anlamamız açısından yeterli değildir. Çalışanların birbirine olan güvenleri ya da kuruluş bünyesinde hakim olan genel güven durumu da daima sorgulanmaktadır (Tan ve Tan, 2000).

Konu ile ilgili olarak literatüre giren çalışmalarda, kime güven sorusundan ziyade örgüt içinde sağlanan güven ortamının şartları nelerdir sorusu daha fazla dikkat çekmiştir, ve çalışmalar genelde bu çizgi üzerinde gerçekleşmiştir. Sayıca daha az çalışmada bireyler arası güvenin üzerinde durulmuştur. Bu çalışmalarla birlikte ortaya çıkan sonuçta, kuruma güven, üste güven ya da asta güvenin farklı değişkenleri ve etkileri gözlemlenmektedir (Toprak, 2006: 52).

Kurumlar içerisinde bireylerin, kurumun ya da ortaya çıkan ilişkilerin neticesi olarak gelişim gösteren güven halini meydana getiren farklı değişkenler söz konusudur. Bu konu ile ilgili yapılan çalışmalarda farklı yönlerden incelenen güven duygusunun değişkenlerinin tespit edilebilmesi için ayrı ayrı birçok modelleme ortaya çıkartılmıştır. Bu konu ile ilgili modellemeler analiz edilmeden önce, farklı toplumların farklı kültürel yapılarına istinaden ortaya çıkan güvenin dereceleri Börü ve arkadaşları (2007) tarafından ortaya koyulan güven ve boyutları ile ilgili çalışmaya değinmekte fayda vardır (Börü vd., 2007).

Börü ve arkadaşlarının ortaya koyduğu bu çalışmada (2007); kuruluş bünyesinde hakim olan güvenin, bireyler arası güvenin ve yönetime olan güvenin alt başlıklar halinde ne boyutta olduğunun tespit edilebilmesi için kullandıkları ölçütler neticesinde güvenin boyutlarının ne derecede olduğunu aşağıda ki gibi belirtmişlerdir (Börü vd., 2007):

- İdareciye güvenmenin on farklı özelliği vardır; Astlarını desteklemekten çekinmeyen, dürüstlükten ve adaletten vazgeçmeyen, liderlik vasıfları olan, olumlu bir iş ortamını sağlayan, özgüveni yüksek, bilgi paylaşımı yapan, gerginlikten uzak, güvenilen, yetkinliğini hissettiren, yetki dağılımı yapan, astına gerekli önemi veren,
- İş yerinde birlikte olan bireylerin birbirlerine olan güvenin ise 9 farklı açılımı vardır; edindiği bilgileri başarılı olabilmek adına kullanan, gelişiminde devamlılık sağlayan, dürüstlüğü ve açıklığı ile ön plana çıkan, insancıl yaklaşımlar sergileyen, işyerinde istismar uzak duran, hoşgörülü davranışlar

sergileyen, sorumluluklarının bilincinde, politik davranışlardan uzak duran, iş arkadaşları ile uyum içinde çalışan,

- Kurumun güven sağlamasının on farklı açılımı; olumlu bir imaj yaratan, işleyişinde dürüstlüğü ve adaleti vizyon olarak belirlemiş, çalışma ortamında huzurun sağlandığı, personel alımı ve bu personelin adaptasyon sürecini önemseyen, iş yerine aidiyeti sağlayan, ekonomik açıdan güçlü, personeline karşı alakadar ve saygın tavırlar sergileyen, başarı ölçütleri nesnel olan, personelin gereksinimlerini önemseyen, çalışanlarına uzun soluklu bir kariyer sağlayan (Börü vd., 2007).

Börü'nün 2001 senesinde yaptığı bir başka araştırmada ise, toplumumuzun ait olduğu kültür dahilinde güven veren kişilerde hangi özelliklerin dikkat çektiği incelenmiş ve ortaya çıkan neticeler farklı başlıklarda toplanmıştır. Bunlar; kendine güveni olan, yardımsever, uyumlu, dürüst olma, insani değerleri yüksek, fikirlerini açıkça belirten, davranışlarında ve ifadelerinde tutarlı, bilgi birikimi yüksek ve dedikodu gibi alışkanlıklardan uzak durmak olarak sayılabilmektedir. Farklı tanımlamalarla karşımıza çıkabilse de genel olarak literatüre geçmiş özellikler ise; belirgin bir yetenek, yardımsever bir yapı, dürüst ve açık olmak gösterilebilir (Börü vd., 2007).

1.5.1. Whitener'in Yönetmel Güvenilirlik Modeli

Bu modellemede Whitener ve arkadaşları (1998) personelin idarecilere güvenmelerini sağlayan 5 farklı etmen belirtilmiştir (Whitener vd., 1998: 321):

- Davranışların tutarlı olması; iş ilişkilerinde yaşanan hadiselerde birbirine benzeyen davranışlar sergilemek, personel tarafından idarecinin tepkilerini öngörülebilir hale getirmektedir.
- Dürüst davranışlar sergilemek; Ortaya koyduğu tepkilerle söylemlerinin paralel olması ve kullandığı ifadelerinin arkasında durması güvenilir olmasını sağlayacaktır,
- Kontrol dağıtılması ve paylaşım; karşınızdaki insana güvenmeniz yeterli değildir, bunu davranışlarınızla belli etmeniz gerekmektedir. Bu noktada kontrolü tek elde tutmak yerine dağıtmak son derece önemlidir.
- İletişimin doğru ve açık gerçekleşmesi; karar mekanizması içerisinde yeterli

bilginin verilmesi, zamanın belirtilmesi ve fikirlerin açıkça dile getirilmesi güven duygusunun hakim olduğu bir iş ortamının sağlanmasında etkili olacaktır.

- İdarecinin davranışları; İş yönetimi sürecinde ilk işlem daimen yönetici tarafından yapılmaktadır ve sorumluluk yöneticinin üzerindedir. Bu durum iş yerinde güven ortamının seviyesinin algılanabilmesi noktasında idarecinin davranışlarından çıkarımlarda bulunma imkanını tanımaktadır (Demircan, 2003: 48).

1.5.2. Mishra Güven Modeli

Bu modelleme literatüre geçmiş kapsamlı çalışmalardan bir tanesidir. Mishra'nın örgüt içi güven tanımlamasında; kurum içi ilişkilerin ve etkileşimlerin kültürel içeriğine ve iletişimine dayanarak, diğer üyelerin, bölümleri ya da oluşumların yetkin, açık ve dürüst, ilginin yüksek seviyelerde olduğu, hedeflerinden yola çıkılarak inanırılığın sağlandığı, değerlerin ve normların bilinme arzusudur (Demircan, 2003: 54).

Mishra konu ile ilgili olarak hem bireylerin hem de kuruluşların dahil edildiği dört yönlü bir çalışma ortaya koymuş ve bu boyutların güven ortamının temelini oluşturduğunu belirtmiştir. Bu boyutlar ise (Shockley-Zalabak vd., 2000: 134):

- Yeterli olmak; Bireylerden ya da örgütlerden beklenen standartların gerçekleştirilebilmesine dair oluşan güven halidir. Örgütler içerisinde ise bu durumun idareci olarak gösterilen kişinin yeterliliğinden emin olma durumudur.
- Açık olmak; Karşılıklı güven duygusunun yerleştiği yerlerde iletişim açıkça ve dürüstlüğün hakim olduğu standartlar dahilinde gerçekleşmelidir. Bu noktada sorumluluğun önemli bir kısmı yöneticiye aittir.
- İlgili olmak; Yine karşılıklı güven ilişkilerinin sağlandığı alanlarda açık bir şekilde gerçekleşen iletişim, şeffaflık ve açıklık ile birlikte ilgililiğin kaynağı olacaktır.
- İtimat edilebilirlik; Bu durum söylemlerin davranışlarla örtüşmesi beklentisini ifade etmektedir. Bu kavram aynı zamanda yöneticiye ne kadar güvenildiğinin önemli bir göstergesidir (Shockley-Zalabak vd., 2000: 142).

Mishra tarafından tanımlanan güvenin boyutlarına ilave olarak Shocley, Zalabak ve arkadaşlarının, iletişimin ve iş yerinde memnuniyetin literatürde incelenmesi ile birlikte ortaya çıkan özdeşleşme boyutu eklenmiştir (Tüzün, 2006: 98). Bu kavram bireylerin, Örgütsel hedeflerin etrafında ne kadar birleşip birleşmediği konusunda fikirler vermektedir.

Ortaya çıkan bu ekleme birlikte ortaya yeni bir örgüt içi güven ölçüm modellemesi çıkmıştır. Bu ölçek dahilinde (Tüzün, 2006: 102);

- Yeterliliğin seviyesi ile personelin, kurumun ne kadar yeterli olduğu ile ilgili düşüncelerine, kurumun sürekliliğine ve iş arkadaşları ile idarecilerin yeterliliğine dair fikirleri,
- Açıklığın seviyesi ile bilgi paylaşımının düzgün yapılması ve iletişimin kalitesine yönelik oluşan algı,
- İlgililiğin seviyesi ile güvenliğin, korunmanın, anlayışın derecesine yönelik fikirler,
- İtimat edilirlilik ile şirket içerisinde yer alan bireylerin, grupların ya da yöneticilerin ne denli tutarlı davrandıkları,
- Özdeşleşme ölçütü ile kurumun hedefleri çevresinde üyelerin ne kadar toplanabildiği ile ilgili fikirler elde edilebilmektedir.

1.5.3. Bromiley ve Cummings Güven Modeli

Bu modelde ise Bromiley ve Cummings, güven kavramını birey ve örgüt dahilinde olmak üzere iki aşamada değerlendirmiştir. Güvenin bireysel boyutu kişinin ilişkilerden ve davranışlardan neler beklediği ile yakından ilgilidir. Örgüt içi güven kavramında ise, bireylerin Örgütsel ilişkilerden ve iletişimden neler beklediği anlaşılmaktadır (Öğütveren, 2007: 25).

Cummings ve Bromiley güven kavramını, kişilerin ya da kurumların, açıkça ya da kapalı olarak fark etmeksizin tutarlı olmaya, davranışlarında iyi niyeti bir ilke haline getirmesine, beyanatlarından yola çıkılarak girişilen çalışmalarda dürüst davranılmasına, eline imkan geçse dahi ihmalkar davranmayacağına dair inanış olarak tanımlamıştır (Bromiley ve Harris, 2006: 153). Bu model sayesinde bireysel ve

Örgütsel olarak güvenin ne boyutta olduğuna dair gözlemler yapılabilmektedir (Öğütveren, 2007: 31).

1.6. Örgütsel Güvenin Alt Boyutları

Güven kavramının karşılığı özellikle 1970’li yıllardan itibaren kuramcılar tarafından ortaya koyulmaya çalışılmıştır fakat bu çalışmalar genellikle bireysel ilişkilerde güven kavramı ile ilgili olarak daha fazla çalışma yapıldığını söylemek yanlış olmayacaktır. Güven ilişkisi Örgütsel anlamda incelendiğinde karşımıza yatay ve dikey olmak üzere birçok alt başlık çıkmaktadır (Toprak, 2006: 15).

1.6.1. Yöneticiye Güven

Erdem’in (2003) görüşlerinde “yönetici”, kurumların yönetilmelerinde rol alan, kurumun bünyesinde yer alan bireylerin üstleneceği görevlerin belirlenmesi, denetlenmesi ve koordinasyonu aşamasında sorumluluk üstelenen kişidir. Kuruluşların verimli bir şekilde işleyebilmesi adına üzerinde durulması gereken en önemli konulardan biri de idareci personel ilişkileridir. Bunun en önemli sebebi ise; yöneticilerin davranışlarının kurum içerisinde yer alan bireyler tarafından ortaya çıkan algının kurumun geneli hakkında ki görüşlerle paralellik arz etmesidir (Olçay, 2010: 38).

Joseph ve Winston (2005)’un görüşlerine göre, idareciler tarafından ortaya konulan eylemlerin, çalışanlar tarafından güvenle algılanması ve bu eylemlerin kurumun genel kuralları ile aynı doğrultuda gerçekleşmesi halinde, kurum içerisinde çalışan bireylerin yöneticiler önderliğinde kuruma karşı duyduğu güvende de istikrarlı bir artış gözlemlenmesine vesile olmaktadır (Joseph ve Winston, 2005). Bunun gerçekleşmediği varsayımı ile, yöneticiler şirketin kuralları çerçevesinde hareket etmezse ve söylemleri ile davranışları uyumluluk göstermezse, kurum içerisinde yer alan bireylerin faaliyetlere etkin katılımını ve güven ortamının oluşmasını beklemek olağan değildir (Olçay, 2010: 41).

Tzafir (2005)’in gerçekleştirdiği araştırmalar neticesinde, şirketlerin aldıkları küçülme kararları doğrultusunda yöneticilere duyulan güvende de aynı yönde azalmalar gözlemlenmiştir. Bunun nedenin çalışmalar sonucunda, kurum içerisinde görev alan

bireylerin çalışma arkadaşlarının görevinden alınmasına şahit olması olduğu belirtilmiştir. Bu olaya idareciler penceresinden yaklaşıldığında ise, astlarına karşı duyduğu güvende herhangi bir değişiklik gerçekleştiğini söylemek mümkün değildir. Yine bu olay çerçevesinde karşımıza çıkan başka bir durum ise, işten çıkarılma hadiselerinin yaşandığı dönemlerde kalan personelin işine daha fazla sahip çıktığı ve daha yüksek performans sergilediği gözlenmektedir. Bunun nedeni ise idarecinin güveni kazanarak işten çıkarma ihtimalini ortadan kaldırmaktır (Durdağ, 2010: 49).

Sonuç olarak bakıldığında yönetene duyulan güven Örgütsel kavram içerisinde önemli bir yere sahiptir. Bu süreç içerisinde idareciler üstün bir performans sergileyerek çalışanlarının güvenini kazanmalı ve iş yerinde güven duygusunun hakim olması için gereken şartları hazırlamalıdır.

1.6.2. Çalışma Arkadaşlarına Güven

Ortaya koyulan incelemeler neticesinde, iş için yetkinliğin ve dürüst davranmanın, çalışma arkadaşlarına karşı sadakatin, söz ve eylemler arasında tutarlılığın, bilginin açıkça ve doğru paylaşılmasının bireyler arasında oluşacak güvenin belirleyici unsurları olduğu ortaya çıkmıştır (Yalçın ve İplik, 2013: 38). Kurumlar içerisinde ki bireylerin birbirlerine olan güvenini sağlayan temel unsurların ise genellikle dürüstlük, etik davranma ve yetkinlik gibi kavramlar olduğu bilinmektedir. Kurum içerisinde bireylerin birbirine olan güveninin, yöneticiye duyulan güvenden etkilendiğini söylemek mümkündür. Ayrıca bireyler arasında sağlanan güven, genel olarak örgütsel güveni de güçlendirmektedir.

Kurum içerisinde bireylerin birbirine karşı duyduğu güven, örgütsel gelişimin sağlanması, kurumun faaliyetlerinde etkinlik sağlanması, olumlu insani ilişkilerin ortaya çıkması noktasında oldukça önemlidir. Güven duygusunun sağlanması halinde bireylerin birbirlerine ve idarecilere karşı duydukları güven artmaktadır, Bunun sonucunda kurumun genel işleyişinin kuvvetlendiğini ve çalışanların işten çıkışlarını asgari seviyelere indirdiğini söylemek mümkündür. Güven ortamının sağlanmadığı çalışma ortamlarında bireylerin birbirlerine ve kuruma şüpheyle yaklaşacaktır. Bunun sonucunda da ilişkiler zayıflayacak ve kopmalar ortaya çıkacaktır. Bu noktada amaçların gerçekleştirilmesi adına gerekli olan moral ve motivasyonda azalmalar

görülebilecektir. Buradan yola çıkarak yakalanan güven ortamının başlıca aktörünün birey olduğunu söylemek mümkündür. Bu anlamda güven kavramı bireyin kendisini etkilemekteyken, Örgütsel güvenin örgütün genelini ilgilendirdiğini söylemek yanlış olmayacaktır (Sargut, 2003: 81-82).

Örgüt içerisinde güvenin tahsis edilmesinin, iki farklı yol dahilinde ikiden fazla bireyin meydana getirdiği sosyal bir oluşum olduğunu belirtmek mümkündür (Lewicki vd., 1998). Aynı temel üzerine kurulmuş olsa da güvenle ilgili birçok tanım bulunmaktadır. Güvenin farklı algılamalara açık olması nedeniyle farklı modellemeler ve alt başlıklar ortaya çıkmıştır.

1.6.3. Örgüte Güven

Kurum içerisinde uygulanan politika ve metotların güvenilir olması, çalışanların kuruma duydukları aidiyet hissini güçlendirecektir. Sağlıklı iletişim örneklerinin görülmediği iş yerlerinde dedikodunun ortaya çıktığı ve buna paralel olarak yeterli bilgi elde edilmeden yapılan yorumlamalar neticesinde bireylerin birbirlerine karşı önyargılı yaklaşımlar sergilediği gözlemlenmektedir. Netice itibari bu durum güven ortamının bozulmasında ve işleyişte aksaklıklar yaşanmasında önemli bir rol oynamaktadır (Balay, 2000:32).

Örgütlerde Örgüt içerisinde uygulanan programların ve stratejilerin adil olduğunun düşünülmesi, iş görenin kuruma olan aidiyetinin artmasını sağlayacaktır. Güven duygusunun yerleşmesi adına öncelikli olarak sağlanması gereken unsurlardan biri güçlü bir iletişimin var olmasıdır. İletişimin sağlıklı bir şekilde sağlanamadığı kurumlarda, dedikodu ve bunun beraberinde önyargılı tutumlara paralel olarak hatalı yorumların ve değerlendirmelerin ortaya çıkması muhtemeldir. Gerçek olmayan bilgilerin kurum içerisinde dolaşıp güven kaybının ortaya çıkmaması adına güçlü bir iletişim mutlaka sağlanmalıdır (Balay, 2000: 32).

Yöneticinin önderliğinde sağlanan kaliteli ve güçlü iletişim neticesinde, kurum içerisinde dedikoduların önüne geçilmiş, bu sayede önyargılı tutumlar engellenmiş olacaktır. Burada iletişimde açıklık önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır.

Etkin ve açık bir iletişimin sağlanması halinde kurum içerisinde yanlış anlaşılmaların, güven kayıplarının ve önyargıların önüne geçilmiş olacaktır.

İletişimde bilgi eksikliğinin olması, motivasyonda düşüşlere, yanlış anlaşılmalara, kurum içerisinde ki adalet duygusuna olan inancın azalmasına ve işin tatmin etme seviyesinin düşmesine neden olacaktır. Buradan çıkarılacak en önemli sonuç kurum içerisinde adil bir ortamın sağlanamaması halinde, iletişimde, kurum içi güvende ve en önemlisi iş performanslarında düşüşlerle karşılaşmak son derece olağandır (Ağca, 2008: 44).

Örgütsel güvenin sağlıklı bir şekilde inşa edilebilmesi için, kurumların maddi olanakları çerçevesinde, çalışma şartlarında, verilecek terfilerde, performansların değerlendirilmesinde adaletli davranması büyük önem taşımaktadır. Bu anlamda kurum içerisinde güven ortamının sağlanmasının tek bir ölçüte bağlı olduğunu söylemek mümkün değildir. Kurum içerisinde yer alan bireylerin, karşılıklı hoşgörü ve saygı içerisinde hareket etmeleri, uyum içinde çalışmalarını Örgütsel güvenin sağlanmasında önemli etkenlerdir. Karşılıklı güven saygı ortamının sağlanabildiği kurumlarda, amaçlara birlikte hareket edebilmek ve bu anlamda özverili çalışmalar ortaya koyabilmek mümkündür (Tolay, 2003: 36-42).

Kurum içerisinde yer alan bireylerin yöneticilerine duydukları güven, kurumun genelinde görülen güven iklimini de doğrudan etkilemektedir. Çalışanların yöneticiye güven duymaları ise, yöneticinin davranışlarında ne kadar tutarlı olduğu ve adil davrandığı ile yakından ilişkilidir. Çalışanların yöneticiye güvenmesi beraberinde kuruma duydukları güven duygusunu da güçlendirecektir. Bu sayede çalışanların kurum içerisinde yüksek bir performans sergilemeleri ve kurum içerisinde devamlılık göstermeleri mümkün olacaktır. Çalışanların, yöneticinin ifadelerine koşulsuz şartsız inanmaları çalışma şevklerini arttıracak ve iş sürecinin etkin bir şekilde yürütülmesine vesile olacaktır.

1.7. Örgütsel Güven Kavramının Diğer Örgütsel Kavramlarla İlişkisi

Literatür içerisinde Örgütsel güvenin sağlanması farklı yaklaşımlar çerçevesinde incelenebilmekte birlikte, örgütsel güven farklı kavramlar ile de ilişkilendirilebilmektedir. Bu kavramlar aşağıdaki gibidir.

1.7.1. Örgütsel Güven ve Adalet

Adaletin, Örgütsel anlamda güven duygusunu ne yönde ettiğinin anlaşılmasına çalışıldığı araştırmalar neticesinde önemli bir etken olduğu gözlemlenmiştir. Bu araştırmalar neticesinde, yöneticilerin davranışlarında adil olması ile Örgütsel güven arasında önemli bir etkileşim olduğu ortaya koyulmuştur (Irak, 2004). Barr, Brief ve Fulk yaptıkları bir araştırmada, performansın ölçülmesi noktasında adil davranışlar sergilemenin, kurum içerisinde çalışanlar tarafından yöneticiye duyulan güveni fazlasıyla etkilediği tespit edilmiştir (Barr, Brief ve Fulk, 1985).

Chhetri'de (2014) Örgütsel güven kavramı ile ilgili olarak yaptığı çalışma içerisinde, kurum içerisinde ki adalet anlayışı ile Örgütsel vatandaşlık ifadeleri arasında ki bağlantıyı araştırmış ve bu araştırma sonucunda kurum içi ilişkilerin düzenlenmesinde ve Örgütsel güven ortamının oluşmasında adalet kavramının ön plana çıktığını vurgulamıştır. Bu konuda farklı sektörler içerisinde de araştırmalar yapılmış ve Örgütsel güven kavramı ile adalet kavramı arasında ki ilişki incelenmiştir. Bu kapsamda; öğretmenler, sağlık personelleri, hizmet sektörü çalışanları. Muhasebe görevlileri ve daha farklı özel sektör çalışanları incelenmiştir. Bu çalışmalar neticesinde de bu iki kavram arasında önemli bir ilişki olduğu ortaya koyulmuştur (Chhetri, 2014).

1.7.2. Örgütsel Güven ve İletişim

Örgütsel güven, kurum içerisinde yer alan çalışanların faydalanabilmeleri adına karşılıklı saygı ve hoşgörü neticesinde elde edilen bir kavramdır. Kurum içerisinde çalışanların, yöneticilerin ve çalışma arkadaşlarının nazik, hoşgörülü ve samimi tavırlarını gördükçe, kuruma duydukları güvenin arttığını söylemek mümkündür. Aynı zamanda bu durum çalışanların kuruma duydukları aidiyet duygusunu da güçlendirecektir. Kurumların güven iklimine sahip olması, söylemlerden çok ortaya koyulan hoşgörülü, samimi ve saygın tavırlar neticesinde sağlanmaktadır. Bu tavırların

bir anda güven ortamını sağlaması mümkün değildir. Ortaya koyulan eylemlerin belirli testlerden geçmesi ve süreklilik arz etmesi nedeniyle uzun bir süreci ifade etmektedir. Örgütsel güven, örgüt içi çalışma ortamında huzurlu olmaya ve performans artışına doğrudan bağlı bir kavramdır. Ortaya çıkan güven duygusu, çalışanların birlikte hareket etmelerine, aynı amaçlar doğrultusunda yüksek bir motivasyonla hareket etmelerine takım ruhunun ön plana çıkmasına, performansların değerlendirilmesinde ve liderlik gibi kavramların kurum içerisinde ortaya koyduğu etkinliği doğrudan etkilemektedir(Zalabak vd., 2000: 42).

Güven kavramının kurum içerisinde pay edilmesinde, çalışan personelin kurumdan ne kadar memnun olduğu oldukça etkilidir. Kurum içerisinde ki güven, ekip çalışmalarının, liderlik kavramının etkinliğinin sağlamasında önemli bir güç kaynağı oluşturmaktadır. Bunun dışında kurum içerisinde görülen uyum halinin de, Örgütsel güveni önemli ölçüde etkilediğini söylemek mümkündür. Bir kurum içerisinde ekiplerin uyum içerisinde, ortak amaçlar doğrultusunda yüksek motivasyonla çalışması ve liderlerin etkin tavırlar sergileyebilmesi örgütsel güven ortamının sağlandığının göstergesidir. Örgütsel güvenin, örgüt içerisinde görev alan çalışanlar tarafından paylaşılması halinde verimlilik artışlarının görülmesi muhtemel bir sonuçtur.

1.7.3. Örgütsel Güven ve Çalışanlar Arasındaki Güven

Örgütsel güven kavramı, kurum içerisinde görev olan bireylerin birbirlerine karşı duydukları güvenin bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütsel güvenin oluşması ile iş görene duyulan güven birbiri ile ilişkili kavramlardır. Kurum içinde yer alan bireylerin birbirlerine karşı duydukları güven duygusunun kuvvetli olması, Örgütsel güveninde tam anlamıyla sağlanmasına vesile olacaktır. Örgütsel güven aynı zamanda, liderin vaat ettiği konularda ve eylemlerinde tüm çalışanlarına aynı mesafede kalabilmesi ile yakından ilgilidir. Kurum içerisinde yer alan bireylerin yaşadıkları hayal kırıklıkları, kurum içerisinde güven kayıplarının yaşanmasına neden olacaktır (Berberoğlu, 2002: 33).

İş dünyasında ve yönetim anlayışlarında yaşanan değişimlere paralel olarak, kurum içerisinde çalışan bireyler arasında güçlü bir etkileşimin sağlanmasının gerekliliği önemli bir kavram haline gelmiştir. Bu etkileşim neticesinde ortaya çıkan güçlü güven

duygusu sayesinde Örgütsel güven tam anlamıyla sağlanmış olacaktır. Bu açıdan bakıldığında Örgütsel güvenin sağlanmasında, kurum içerisinde çalışan bireylerin yönetime ya da lidere duydukları güvenin son derece önemli olduğunu söylemek mümkündür.

1.7.4. Örgütsel Güven ve Lider

Örgütsel güvenin sağlanmasında, liderlere duyulan güvenin payının olmadığını düşünmek yanlış olacaktır. Liderlere duyulan güvenle Örgütsel güven bağımsız ifadeler gibi görünse bile bu iki kavramın birbiri ile fazlasıyla ilişki içerisinde olduğunu söylemek mümkündür. Bu nedenle yöneticilere ya da liderlere duyulan güven, kuruma duyulan güven şeklinde de yorumlanabilmektedir. Örgütsel güvenin ortaya çıkışında, çalışma hayatında ortaya koyulan eylemler oldukça etkilidir. Örgütsel güven, kurum içerisinde çalışan bireylerin kuruma duydukları güven duygusunun güçlü olduğu anlamına gelmektedir. Söylemlerinde tutarlı olan ve vaatlerini eksiksiz bir şekilde yerine getirip kurum içerisinde adil bir ortamın oluşmasını sağlayan bir lider Örgütsel güvenin temellerini meydana getirmektedir (Ertürk, 2012).

Bireyin karakteristik özelliklerinin, hayata olan bakışının ve genel kabul görmüş toplumsal kurallarının benimsendiğinin bilinmesi halinde de güven duygusu hakim olmaktadır. Bu kavramlar güven ikliminin oluşmasını sağlayan önemli etkenler olarak karşımıza çıkmaktadır. Doğru bir karakterin, dürüst ve adil davranışların benimsendiği sergilendiği toplumlarda kendiliğinden doğal bir güven iklimi ortaya çıkacaktır. Örgütsel güvenin sağlanması ve devamlılık arz etmesi noktasında, kurum içerisinde yer alan liderlere ya da yöneticilere önemli görevler düşmektedir. Bunun en önemli nedenlerinden bir tanesi liderin kurum içerisinde örnek alınmasıdır. Liderler kurum içerisinde çekici gücü oluşturmaktadırlar. Bu noktada davranışlarında tutarlı olması ve yanında yer alan personele karşı adil tutumlar sergilemesi, kurum içerisinde güven ikliminin oluşmasında önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle Örgütsel güveni, kurum içerisinde yer alan bireylerin birbirlerine ve liderlerine karşı duydukları güvenin bir toplamı olarak ifade edebilmekteyiz. Güven iklimi, risk içeren hedeflere ne olursa olsun ulaşılacağı inancının kaynağını oluşturmaktadır (Berberoğlu, 2002).

Güven hali bir toplumun üyesi olmaktan dolayı da ortaya çıkabilmektedir. Birey ait olduğu gruba karşı güçlü güven duyguları besliyorsa, yine o gruba üye başka bir bireye de koşulsuz şartsız güvenebilmektedir. Bu konuda tıp sektörü iyi bir örnek olarak verilebilir. Doktorların geneline, mesleklerine ve verdikleri Hipokrat yeminlerine istinaden güven duyarız ve bu konuda bir genelleme yapıp, özel durumlarımızı rahatlıkla aktarabiliriz. Güven, en sade tanımı ile doğruluğun ve dürüstlüğün ilke olarak benimsenmesi şeklinde ifade edilebilmektedir. Güven kavramı herkesçe bilinen fakat açıklanması zannedildiği kadar basit olmayan bir kavramdır. Güven kavramı, bireyin bir durum ya da kişiye karşı korkuları değil, olumlu beklentilerinin karşılanacağına olan inancıdır. Her olay kendi içerisinde bazı riskler barındırmaktadır. Güven ortamının oluşması halinde risklerden ziyade beklenen duruma dair olumlu görüşler ön plana çıkmaktadır. Bireyin ya da bir topluluğun olumlu beklentileri güveni oluşturmaktadır. Dünyevi ve ahlak çerçevesinde ortaya koyulan davranışlar bünyesinde olumlu beklentileri barındırmaktadır (Berberoğlu, 2002).

1.8. Örgütsel Güvenin Faydaları

Örgütsel güven ile ilgili olarak literatür incelendiğinde, kurum içerisinde güven ortamının sağlanmış olması halinde bireye ve gruba birçok olumlu katkı sağlayacaktır. Çok derin anlamlar ifade eden güven kavramının, birçok olumlu gelişmeyi beraberinde getirmesi olağan bir durum olarak kabul edilmelidir. Bu başlık ile daha önce somut olmayan ifadeler ile aktarılmaya çalışılan güven kavramı, elle tutulabilir örnekler dahilinde aktarılmaya çalışılacaktır. Örgütsel güven kavramının getirileri aşağıda ifade edilmeye çalışılmıştır.

Yücel'in (2006) ifadelerine göre bu yararlar (Yücel, 2006: 88-90):

- Örgütsel çerçevede güven ikliminin sağlandığı kuruluşlarda, faaliyetlerin içerisinde görev alan çalışanların motivasyonlarında önemli bir yükseliş görülecektir. Bu sayede amaçların gerçekleşmesi noktasında daha etkili çalışmalar ortaya çıkacaktır.
- Örgütsel anlamda güven ortamının sağlanması halinde, kuruluş içerisinde iletişim kalitesinin artması, buna paralel olarak Örgütsel anlamda farklı

kuruluşlarla da daha etkili ve kaliteli bir iletişimin sağlanması olası hale gelecektir.

- Örgütsel güven ikliminin sağlanması neticesinde, ortak amaçlar doğrultusunda hareket eden çalışanlar arasında, duygu ve düşüncülerin rahatlıkla paylaşılması sağlanacaktır. Endişelerin ve fikirlerin rahatlıkla paylaşılması, ekip çalışmalarının daha etkin bir şekilde yürütülmesine olanak sağlayacaktır.
- Örgütsel güven ortamının sağlandığı kuruluşlarda görev alan çalışanların hali hazırda ki aidiyet duygularında önemli bir artış gözlemek mümkündür. Kuruluş bünyesinde yer alan personelin bağlılığın güçlenmesi neticesinde kurum içi çalışmalarda devamlılık arz etmesi sağlanacaktır. Ortaya çıkan bağlılığa paralel olarak kurum içerisinde ekiplerin daha yüksek bir moralle etkili çalışmalar ortaya koydukları görülecektir.
- Örgütsel anlamda güven ortamının sağlanması neticesinde, bireylerin kuruma bağlılıklarının artması neticesinde ortaya çıkan tasarruf eğilimleri neticesinde maliyetlerin aşağılara çekilmesi sağlanacaktır.

Arı'nın (2003) görüşleri çerçevesinde, Örgütsel güven ikliminin sağlanması halinde, çalışanların iş süreçlerini daha az stres altında yürütebilmeleri sağlanacaktır. Buna ek olarak Örgütsel güvenin sağlanması halinde görülecek diğer faydalar ise şunlardır (Terekli, 2010: 46):

- Van Den Boss'un (1998) görüşleri ışığında, Örgütsel güven ortamının sağlanması halinde, kuruluşun farklılaşmasının önü açılacaktır ve bu durum çalışanlar tarafından daha kolay benimsenecektir.
- Early'nin (1986) düşüncelerine göre ise, Örgütsel güven ortamının inşa edilmesinin, kurum içerisinde görev alan bireylerin ortaya koydukları çalışmalara karşı yapılan geri dönüşlerin etkinliği açısından da büyük önem arz etmektedir.

Bu görüşlere ek olarak, Örgütsel güvenin sağlanmasının faydaları hakkında aşağıdaki eklemeler yapılabilir (Demircan ve Ceylan, 2003: 145);

- Konovsky, Pugh (1994) ve Mc Allister' a (1995) göre, Örgütsel güven ikliminin istenilen düzeylere çıkarılmasına bağlı olarak, Örgütsel vatandaşlık kimliklerinin daha güçlü hale gelebildiğini söylemek mümkündür.
- Butler (1986)'ın konu ile ilgili görüşleri ise, Örgütsel güvenin üst seviyelere çekilmesine bağlı olarak, kurum bünyesinde çalışan bireylerin, kariyerleri ile ilgili olarak tatminkar tavırlar sergiledikleri ve kuruma bağlılıklarının arttığı görülmektedir.

Örgütsel güven birçok yönden olumlu katkıları bünyesinde barındırmaktadır. Örgütsel güvenin sağlanabildiği kuruluşlarda, yönetici kadroları ve çalışanlar arasında her zaman daha etkin çalışmalar ortaya koyulabilmektedir. Yürütülen bu çalışmaların sonuca odaklanmış olması ise başka bir avantaj olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun dışında Örgütsel güven ortamını sağlayabilen kuruluşların, güven ortamını kendisine kıyasla daha düşük seviyelerde sağlayabilen ya da hiç sağlayamamış kuruluşlar üzerinde daha kuvvetli bir rekabet kozu elde edebileceğini söylemek mümkündür. Bu durum güven ortamının kuruluşlara sağladığı en önemli faydalardan biri olarak belirtilebilir.

1.9. Örgütsel Güvenin Sonuçları

İnsanların yaşamları içerisinde başka insanlarla olan ilişkilerinde önemli bir yeri olan güven kavramı, kurumlar içerisinde yürütülen ilişkilerde de oldukça önemli bir yere sahiptir. Bu açıdan bakıldığında güven kavramı bireyler tarafından olduğu kadar kuruluşlar açısından da önem arz etmektedir.

Erdem'in (2003) ifadelerinde yer verdiği gibi, bazı kuruluşlarda işbirliğinin neden kolaylıkla başarılamadığı ve kuruluşun liderlerinin ya da yöneticilerinin fikirleri ve eylemleri etrafında neden yeteri kadar destek göremediği, bunun dışında kurum içerisinde uygulanmaya çalışılan değişikliklere çalışanların neden kolay adapte olamadıkları, kuruluşun yapısal özelliklerinden ziyade, kuruluş bünyesinde güven ikliminin tam olarak sağlanamaması ile ilgilidir (Erdem, 2003).

Konu ile ilgili olarak, Örgütsel güvenin kuruluşlar açısından nasıl etkileri olduğunu ortaya koyan literatür dahilinde birçok çalışma bulunmaktadır. Toplumsal açıdan kıymetli bir kavram olarak kabul edilmesi nedeniyle, kurumlar içinde önem arz

etmektedir. Kurum içerisinde güçlü güvene bağılı ilişkilerin var olması nedeni ile bireylerin dağılımlarının sağlanması kolaylaşacaktır ve merkezde toplanma talepleri ortadan kalkacaktır. Farklı bir çerçeveden olaya yaklaşıldığında, merkezleşmenin artması ve denetimin dışsal sistemler dahilinde gerçekleşmesi durumu ortaya çıkacaktır (Sargut, 2001: 29).

Güvenin en önemli fonksiyonlarından bir tanesi de, kurum içerisinde ki çalışanların ve grupların iş birliği içerisinde rahatlıkla hareket etmelerine zemin hazırlamasıdır. Çalışmanın daha önce ki bölümlerinde de belirtildiği gibi, güven ortamının sağlanmaması halinde de çeşitli ödüllendirmeler ve denetimler neticesinde iş birliği sağlanabilmektedir fakat güven duygusundan yoksun olarak ortaya çıkan bir birleşmenin ne kadar etkin olacağı tartışılabilir bir konu olmaktadır. Güven ikliminin olmadığı kuruluşlarda çalışanların birbirlerine endişe ve şüphe ile yaklaşımları olağan bir hadisedir. İşbirliği içerisinde hareket etmek gönüllülük esaslı bir eylem olduğundan güven duygusunun hakim olmaması, işbirliği sürecinin devamlılığını ve kalitesini doğrudan etkileyecektir (Polat, 2007: 14).

Kuruluşların faaliyetlerinde, despot yönetim anlayışlarından, adil ve demokratik liderlik anlayışının tercih edilmeye başlanmasına paralel olarak, işverenler ve iş görenler arasında ki ilişkide, kalite yönetiminin sağlanmasında ve çalışanların Örgütsel bağlılıklarının güçlenmesinde güven kavramı çok önemli bir yer almış bulunmaktadır. Her kuruluş içerisinde çeşitli iş süreçlerinde, risk ve bağımlılık gözlenmektedir. Çalışanların süreç ile ilgili verdikleri kararlarda risk altına girmekte ve bu kararlar doğrultusunda çalışma arkadaşları ya da yöneticilere bağımlı olmak durumundadırlar. Bu durumda çalışanların kurum içerisinde birbirlerine ve yöneticilerine duydukları güven sayesinde risk alabilme kabiliyetleri artacak ve endişe duyulan belirsizlikler ortadan kalkacaktır. Neticede yürütülen faaliyetlerde başarılı sonuçlar elde edebilmek olağan hale gelecektir. Örgütsel anlamda otoriteye karşı duyulan güven, çalışanların Örgütsel hedefler doğrultusunda daha istekli çalışmalarını sonucunu ortaya çıkaracaktır. Bu durumunun en önemli sebebi, çalışanların alınan kararları, şüphe ile yaklaşmamalarından dolayı daha kolay benimseyebilecek olmalarıdır (Tüzün, 2006: 10).

Kurum içerisinde bilginin sağlıklı paylaşılması açısından da Örgütsel güven önemli bir etken olarak ortaya çıkmaktadır. Bu konuda kültürel altyapının sağlanması halinde, işbirliği süreçlerinin sağlıklı bir şekilde kurulabilmesi adına fikir alışverişleri etkin bir şekilde gerçekleşecektir. Bu anlamda Örgütsel çerçevede bilginin aktarılması ve yönetilmesi süreçlerinin güçlü güven ikliminin yer aldığı kuruluşlarda gerçekleşebildiğini söylemek mümkündür (İpçioğlu ve Erdoğan, 2006: 7).

Bu araştırmalar neticesinde bilginin yönetilmesi süreci ile hakim olan güven ortamı arasında güçlü bir bağ olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durumun en önemli sebebi güven duygusunun ortadan kalkması halinde çalışanlar, bilgilerini paylaşmaktan çekinecek ve kendisine saklayacaktır. Neticede kurumlar, faaliyetlerinde başarılı sonuçlar elde edebilmek adına ihtiyaç duydukları bilgiye ulaşmada sıkıntılar yaşayacaktır. Yine güven ortamının sağlanamaması kurum bünyesinde çalışan bireylerin duygusal yönden çöküntü yaşamaları sonucunu ortaya çıkaracaktır. Bu çöküş zamanla kuruluşun tüm alanlarında yayılım gösterebilme tehlikesini içermektedir (İpçioğlu ve Erdoğan, 2006: 7).

Ortaya koyulan işin tatmin etmesi ve hizmet kalitesinin yükselmesi noktasında, duygusal anlamda yaşanan düşüşler ve Örgütsel güven durumu ortaya koyulan çalışmalar neticesinde bağımlı birer değişken olarak karşımıza çıkmaktadır. Güven ortamının sağlandığı kuruluşlarda ortaya koyulan işlere karşı duyulan tatmin ve motivasyon seviyelerinde gözle görülür yükselmeler yaşanması muhtemeldir. Araştırmalar neticesinde ortaya çıkan bir başka sonuç ise, Örgütsel güven ile ortaya koyulan faaliyetlerde başarı elde edebilme potansiyeli arasında güçlü bir bağ olduğu gerçeğidir. Kurum içerisinde kendisine güvenildiğini hissedilen bir çalışanın ortaya koyduğu performansta önemli yükselişler görülecektir. Bu duruma paralel olarak, eylemlerde yapılan hatalar en aza indirilebilecek ve kurum içerisinde ortaya çıkan grupların daha etkili çalışmalar ortaya koyması muhtemel hale gelecektir (Aykan, 2007: 9; Kaya, 2008: 119).

BÖLÜM 2: İŞ TATMİNİ İLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR

2.1. İş Tatmininin Tanımı

Kurum içerisinde yer alan iş görenlerin memnuniyetlerini iş tatmini olarak tanımlamak mümkündür. Çalışılan işin hangi özelliklere sahip olduğu, bu işten ne derecede memnun kalındığı, çalışma arkadaşları ile ortaya çıkan uyum, iş görenlerin yürüttükleri faaliyette istekleri olmaları gibi faktörler iş tatminini oluşturmaktadır (Kaynak, 1990: 48). Kuruluş içerisinde aradığı iş tatminine ulaşan iş görenin, yaptığı işe çalıştığı kuruma karşı olumlu yaklaşımlar sergilemesi muhtemeldir. Ortaya çıkacak iş tatmininin çalışılan ortam ve bireyin ibadet anlayışı ile yakından ilişkili olduğunu söylemek mümkündür. Çalışılan işin özellikleri ile bireyin sahip olduğu özellikler paralel ise ve iş yerinde mesai arkadaşları ile uyumlu bir şekilde faaliyetler sürdürülebiliyorsa, birde buna ek olarak bahsedilen çalışma arkadaşlarından sosyal anlamda destek alınabiliyorsa iş tatminin gerçekleşeceği söylenebilir. İş görenlerin çalıştıkları iş yeri ve ortaya koydukları işlerle ilgili olarak olumlu görüşler içerisinde olması memnuniyet veren bir durumdur (Baltaş, 2000: 88-89). Çalışılan kurum içerisinde iş görenler olumlu duygular ile çalışıyorsa iş tatmininin yüksek olduğunu aksi halde iş tatminin tam anlamıyla gerçekleşmediğini söyleyebiliriz. Ortaya çıkan iş tatminin yüksek olması halinde iş görenlerin kurumlarına daha bağlı olduklarını ve kurumları ile ilgili daha olumlu düşünceler beslediklerini söylemek mümkündür.

2.2. İş Tatmininin Şekilleri

Araştırmanın bu bölümünde iş tatmininin şekilleri genel hatları itibari ile incelenmiştir. Bunlar(Maktalan,1998: 9):

- *Sürekli Artan İş Tatmini:* Çalıştığı kurum içerisinde aradığı iş tatminine ulaşan kişilerin ulaşmaya çalıştıkları hedefler yükseltirse, kişi yeni tatminler için yüksek bir motivasyonla çalışmaya devam edecektir.
- *Dengede İş Tatmini:* Bu model içerisinde birey hali hazırda elinde bulundurduğu imkanlardan tatmin olmuş durumdadır. Bu tatminin devam etmesi için şartların korunması yeterli olacaktır.

- *Kabullenilen İş Tatmini:* Çalıştığı iş yerinde ki durumundan ve şartlardan memnun olmayan iş görenin, beklentilerini düşürmesi neticesinde ortaya çıkan daha küçük hedefler doğrultusunda tatmin olmaya çalışmasıdır.
- *Olumlu İş Tatmini:* Çalıştığı kurumun imkanlarından tatmin olmayan kişinin, karşılaştığı durumları kabullenerek ya da tolerans göstererek işini kaybetmek istememesi sonucunda ortaya çıkmaktadır.
- *Sabit İş Tatminsizliği:* Çalıştığı kurumun imkanlarından memnun olmayan ve bu nedenle iş tatminini yakalamayan kişi bu sorunu çözmek için gayret etmez ise tatminsizliği kronik bir hal alacaktır.
- *Sahte İş Tatmini:* Yaptığı işte tatminsizlik yaşayan kişinin bu sorunu görmezden gelmesi durumudur. Kişi kendini kandırarak tatmin olduğunu düşünmektedir.

2.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Araştırmacılar iş tatminini iki farklı bölümde incelemektedir. Birinci bölümde, iş görenin kuruma karşı genel duyguları ve tutumunun tek bir değişken olarak kabul edilmesi ile incelemeler gerçekleştirilmektedir. İkinci bölümde ise çalışanların iş tatmininin ortaya çıkmasında etkili olan faktörler ayrı ayrı değişkenler olarak kabul edilerek inceleme gerçekleştirilmektedir. İlk olarak bahsedilen tek değişkenli incelemeler çok faktörlü değişkenlerin kullanıldığı incelemelere oranla daha az güvenilir bulunmaktadır. Öte yandan tek değişkenli ölçümlerin birden fazla gruba uygulanabilmesi ve daha rahat kıyaslanabilir olması bir avantaj olarak ön plana çıkmaktadır.

Job Diagnostic Survey, Hacman ve Oldham tarafından 1975 senesinde geliştirilen tek değişkenli tatmin ölçeğidir. Birden çok değişkeni bünyesinde barındıran iş tatmini ölçeği ise 1967 senesinde Dawis ve Lfquist tarafından ortaya çıkarılan Minnessota Endeksidir (Erol, 1998: 6). Çok faktörlü bu kavramın ayrımı ise örgütsel ve bireysel çerçeveler yapılmaktadır.

2.3.1. Bireysel Faktörler

Kurum içerisinde görev alan her bir birey farklı kişilik özelliklerine sahiptir. Kişilik özelliklerine bağlı olarak ortaya çıkan, kişilerin değer yargılarında ve davranışlarında

farklılıklar görülmektedir. İş tatmininin birtakım bireysel faktörlerden söz edilmektedir. Bunlar:

Cinsiyet: Araştırmaların sonuçlarına bakıldığında iş tatmininin ortaya çıkmasında cinsiyet önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir. Kadınlarda ortaya çıkan tatmin duygusunun yaptıkları işlerden farklı olarak annelik ve ev işleri gibi alanlarda da ortaya çıkması genel olarak tatmin olabilme seviyelerini erkeklerden farklı kılmaktadır.

Yapılan işler ve cinsiyet arasında tatmin olma bakımından farklılıkların ortaya çıktığı iddia edilmiştir (Üstün, 2009:606). Konu ile ilgili olarak Savery ve Luks (2000), nispeten çalışma saatleri daha uzun olan işlerde erkeklerin daha kolay tatmin olduğunu, kadınların ise genellikle yaptıkları meslekler haricinde ev işlerine ve çocuklarına daha fazla zaman ve enerji harcadıkları için esnek çalışma saatlerine sahip mesleklerde daha kolay tatmin olduklarını ortaya koymuştur (Savery ve Luks, 2000).

Yaş: Konu ile ilgili yapılan çalışmalarda yaş ve iş tatmini kavramları arasında da önemli bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Genç yaşlarda işe yeni başlamış olmanın hevesi ile birlikte beklentiler daha yüksek olduğundan ilerleyen yaşlara oranla yapılan işten tatmin olmak daha zordur. Bu duruma ek olarak meslek hayatı içerisinde geçen uzun yıllar sonrasında kişilerin terfi alma olanakları ve elde ettikleri yan haklar dolayısıyla çalıştıkları işlerde daha fazla tatmin oldukları görülmüştür (Organ ve Andreas, 1995: 345).

İş görenin yaşının ilerlemesine bağlı olarak tatmin edilmesinin daha kolay olduğunu vurgulayan Hopkins'te yukarıda ki açıklamalara paralel görüşler önermiştir (Hopkins, 1983:372). Bu durumun ortaya çıkmasında ki en önemli neden ise yaşı ilerleyen çalışanın iş bulma imkanlarının azalmasına bağlı olarak bulunduğu iş yeri ve pozisyona karşı daha olumlu yaklaşımlar sergilemesi ve beklentilerin çok yüksek olmamasıdır.

Kıdem: Bağlı olunan kurumda kıdem artması neticesinde çalışma koşulları ve elde edilen haklarda iyileşecektir. Bu duruma bağlı olarak kurumlarında yönetici sıfatı ile çalışan kimselerin iş tatminini elde etmelerinin daha kolay gerçekleştiği gözlemlenmiştir.

Kıdem konusunun iş görenlerin iş tatminlerini fazlasıyla etkilediğini düşünen Ronen (1978), konu ile ilgili yapmış olduğu çalışmada, Herzberg'in ortaya koymuş olduğu yaş ve kıdem arasında ters "U" ilişkisinin kıdem ve iş tatmini arasında da gerçekleştiğini ileri sürmüştür. Ronen yine bu çalışmalar neticesinde iş tatmini ve kıdem arasında ki ilişki incelerken, kıdem kavramının bağlı bulunan kurum içerisinde kıdem ve yapılan meslek içerisinde ki kıdem olarak iki başlık altında incelenmesi gerektiğini ortaya koymuştur. Bu düşüncesinde ki en önemli neden ise örgüt içerisinde belirli kıdem ilerlemelerini sağlayan çalışanların tatminlerinin devam edebilmesi için unvanlar noktasında bir beklenti içerisine gireceği gerçeğidir. Fakat kurum içerisinde elde edilen kıdem ile meslek içerisinde elde edilen unvanlar bağımsız değişkenler olarak iş tatminini etkileyebilmektedir (Ronen,1978:297-308).

Eğitim Seviyesi: Eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında ki ilişkide bir takım belirsizlikler ortaya çıkmaktadır. Bu durumun ortaya çıkmasında ki temel neden, eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin girdikleri kurum içerisinde ücret ve yan haklar bakımından yüksek beklentilere sahip olmaları ve bu beklentilerin karşılanmaması iş tatminlerini olumsuz yönde etkilerken, yine yüksek eğitim seviyesine sahip kişilerin doğrudan yüksek ücretlerle iş imkanı bulabilmeleri tatminlerini olumlu yönde etkileyebilmektedir (Erol, 1998: 40).

Bireyin eğitim seviyesinin yükselmesine bağlı olarak sadece algılama kabiliyetleri ve uzmanları artmayacak, bunun dışında bağlı oldukları kurumlar içerisinde kendi seviyelerine uygun referans grupları içerisinde kendilerine yer bulacaktır. Seviyelerine uygun gruplarda yer almaları neticesinde kurum içerisinde elde ettikleri verileri gruptaki benzer kişiler ile paylaşma ve karşılaştırma yoluna gidecektir. Bu durumda bağlı olduğu referans grubunun seviyesi ve kalitesi yükseldikçe beklentileri de aynı oranda artacak ve kurum içerisinde ki yöneticilerin iş görenin iş tatminini sağlaması da daha zor hale gelecektir.

Medeni Durum: İş tatminin sağlanmasında etkili olduğu düşünülen ve çalışmalar kapsamında incelenen bir başka faktör ise kişilerin medeni durumlarıdır. Çalışmalarda, medeni durum ile iş tatmini arasında ki ilişki ile olarak farklı sonuçlar çıkmasından dolayı kesin bir yargıya varmak mümkün olmamaktadır. Ancak bazı çalışmalar neticesinde evli bireylerin hayatlarını bir düzene sokma isteğinde olmaları ve bir takım

sorumlulukları üstlenmiş olmaları iş hayatlarında daha kolay tatmin olduklarını göstermiştir (Söyük, 2007: 78).

Meslek: Tercih edilen meslek kolu ile ortaya çıkan iş tatmini arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Toplum karşısında statü kazanımını sağlayan meslek kollarında yer alan bireylerin yaptıkları işlerden daha fazla tatmin oldukları gözlenmiştir. Burada önemli olan değişken mesleğin toplum gözünde nasıl bir imaja sahip olduğudur.

2.3.2. Örgütsel Faktörler

İşletme içerisinde iş tatmininin sağlanması için birtakım örgütsel faktörlerin sağlanması gerekmektedir. Bunlar:

Çalışma Koşulları: Bireyin çalışma şartlarının ne şekilde olduğu iş tatminini doğrudan etkilemektedir. Bahsedilen bu şartlar; ortamın sıcaklığı, nem, ışıkların yeterli olup olmaması, ortamın havalandırma koşulları ve iş için gerekli olan ekipmanların yeterliliğidir. Bu faktörleri iş tatmini üzerinde ki etkisi daha önce sayılan faktörlere oranla daha azdır.

Bireylerin iş tercihleri ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda, iş dışında ki sosyal faaliyetlerine daha fazla zaman ayırabildikleri işlere mesleklere yöneldikleri gözlemlenmiştir. Bakıldığında esnek çalışma saatlerine sahip ve yarı zamanlı olarak ifade edilen işler bireyler tarafından, yaşamını ve uyku saatlerini daha çok etkileyen vardiyalı işlere kıyasla daha fazla tercih edilmektedir. Bu durumun ortaya çıkmasında ki temel etken, kişilerin yarı zamanlı işlerde çalıştıklarında iş hayatları ile özel yaşamlarını daha uyumlu hale getirebilmeleri ve vardiyalı çalışma saatleri olan işlerde fiziksel ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanmalarındır (Locke, 1984:107).

Çalışanların iş yerlerinde uzun zamanlar geçirmesi ya da geceleri de çalışmak zorunda kaldıkları vardiyalı sistemlerde yer almaları, sosyal faaliyetlere daha az vakit ayırmalarına, buna bağlı olarak da yaşamdan aldıkları tatminin azalması ortaya çıkmaktadır. Bunun aksine iş yükleri fazla olsa bile özel hayatlarına vakit ayırabildikleri işlerde çalışanların işlerini bırakma eğilimleri diğer çalışanlara kıyasla çok daha azdır (Söyük, 2007: 91).

Ücret: İnsanlar temel ihtiyaçlarını karşılamak üzere ihtiyaç duydukları parayı kazanmaları için çalışırlar. Bu duruma bağlı olarak yaptıkları işler karşılığında aldıkları ücretler iş tatminlerini doğrudan etkilemektedir.

İş tatmininin sağlanmasında iş görenlere ödenen ücretlerin yanı sıra yan haklar olarak bilinen; emeklilik ikramiyeleri, sağlık sigortaları, tatil olanakları ve ücretli izin hakları da oldukça önem arz etmektedir. Belirtilen bu imkanlar ve şartlar kişilerin yaşam standartlarının belirlenmesinde oldukça önemli bir role sahiptir. Bu nedenle günümüzde insan kaynakları olarak bilinen birimlerin, çalışanların etkinliğini ve motivasyonunu arttırmak üzere üzerinde en fazla durduğu konu ücretler ve diğer verilen haklar olmaktadır. Ancak verilecek ücretlerde bireyleri tatmin etmek oldukça zor bir süreçtir. Bakıldığında bireylerin yaptıkları işe karşı aldıkları ücretlerin yetersiz olduğunu düşünmeleri ve yine yapılan işin karşılığının ne olduğunun tespit edilmesi kolay değildir. İş görenlerin emeklerinin kalitesi birçok değişkene bağlı olabilmektedir. Yaşama hangi pencereden baktığı, medeni durumu, bir ek gelire sahip olup olmaması, ailesinde kaç bireyin yer aldığı gibi bir faktör emeğin kalitesinin belirlenmesinde etkili olmaktadır. Bu değişkenlere bağlı olarak bireylerin ücret beklentileri de değişiklik gösterebilmektedir. Bu aşamada ücretlerin adil bir şekilde dağıtılması ve iş tatmininin sağlanması açısından kurumların yönetimlerine önemli görevler düşmektedir (Kestane, 2003:127-128).

Ücretlerin belirlenmesinde ve iş görenlere dağıtılmasında yöneticiler oldukça dikkatli olmalıdır. Her çalışan aldığı ücretin adil olup olmadığını düşünmekte ve benzer işi yapan diğer çalışanlar ile ücretlerini kıyaslamaktadır. Bu yüzden yöneticilerde “eşit işe eşit ücret” anlayışından uzaklaşmadan ücret dağılımlarını belirleyerek olası haksızlıkların önüne geçmeden geçmeli ve planlamalarını dikkatlice yapmalıdır (Kestane, 2003:127-128).

Çalışma Arkadaşları: Kurum içerisinde huzur ve güven ortamının sağlanmış olması, çalışma arkadaşları ile kaliteli ve sağlıklı diyalogların geliştirilmiş olması iş tatminini ve performansını doğrudan etkileyen bir kavramdır. Kurum içerisinde iş gören grupları içerisinde yer alan bireylerin ortak değerlere ve davranış biçimlerine sahip olmaları, iş tatminlerini olumlu etkilemektedir. Günümüz şartları içerisinde insanların zamanlarının önemli bir kısmının iş yerlerinde geçirildiği düşünüldüğünde, ihtiyaç duyulan sosyal

ilişkilerin ve faaliyetlerin iş arkadaşları eşliğinde giderilmesi yaşamdan ve iş hayatından alınan tatminin sağlanmasında oldukça önemlidir. Bakıldığında günümüzde insanlar iş hayatları dışında geçirdikleri zamanlarda da genellikle iş arkadaşları ile birlikte. Bu durum çalışanların iş hayatlarında da birbirlerini desteklemeleri ve etkin performanslar ortaya koymalarını sağlamaktadır. Kurum içerisinde samimi ilişkilerin kurulabilmesi bireylerin işe adaptasyon sürelerini kısaltacaktır. Yine sağlanan bu sağlıklı ortam neticesinde olası çatışmaların önüne geçilebilecek ve bireyler bu sayede iş stresini olabildiğince az yaşayacaktır (Catt ve Miller, 1991:166).

Anlaşıldığı üzere iş arkadaşları kurum içerisinde yer alan bireylerin iş tatminlerini etkileyen önemli bir faktördür. Kurumlar içerisinde çok yakın ilişkilerin kurulması zorunlu bir durum değildir ancak bireylerin kendi değer yargılarına yakın fikirlerde olan ve ortak tutumlar geliştirebilecekleri insanlarla birlikte çalışması iş tatminlerini olumlu etkileyecektir. Örnek vermek gerekirse, ortak hedefler peşinde birlikte, uyum içerisinde ve nezaket sınırları dahilinde hareket edebilen çalışanlar birlikte çalışmak için uygun kişilerdir (Locke, 1984:107).

İş görenler yapmakta oldukları işten memnun olmasa da kurum içerisinde birlikte oldukları iş arkadaşları aynı ortamda bulunmaktan ve onlarla paylaşım içerisinde olmaktan zevk alıyorsa kuruma karşı olumlu yaklaşımlar sergilemeleri muhtemeldir. Ancak aksi bir durumun ortaya çıkması halinde, kurum içerisinde ki güven ve huzur ortamı kaybolacak, bireylerin iş tatminleri azalacak, karşılıklı yardımlaşmanın ve hoşgörünün olmaması halinde kendisini yalnız hissedecek hatta tüm bu olumsuzluklara paralel olarak örgüt içerisinde çatışmalar dahi çıkabilecektir. Böyle bir ortamda iş tatmini olumsuz olarak etkilenen çalışanların motivasyonlarının ve performanslarının düşmesi kaçınılmaz olacaktır (Beşiktaş, 2009:24).

Sonuç itibari ile çalışanlar arasında ki ilişkilerin olumlu olması kurum içerisinde başarının devamlılığını sağlayacak ve yine çalışanların iş tatminleri olumlu yönde etkilenecektir.

Yönetim: Çalışanların iş tatminlerinin sağlanmasında belki de en önemli sorumluluk yöneticilere düşmektedir. Çalışanların yöneticiler tarafından karar alma süreçlerine dahil edilmesi, yürüttükleri faaliyetlerde desteklenmesi, ihtiyaç duydukları bilginin

paylaşılması iş tatminlerinin sağlanmasında önemli etkenlerdir. Bunlara ek olarak yönetimde adaletin sağlanması, yapılan işlere geri dönüşlerin gerçekleştirilmesi ve etkin bir liderlik anlayışının sergilenmesi iş tatmininin sağlanmasında oldukça etkilidir (Erol, 1998: 9).

Örgüt içerisinde ki faaliyetlerin birleştirilmesi aşamasında yönetim önemli bir role sahiptir. Bu açıdan bakıldığında yönetim örgütlerin tamamlayıcı unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır (Şimşek, 2005:139). Önceleri yönetici kavramı çalışanların sorumluluğunu üstlenen kimse, yönetim ise örgüt içerisinde ki bir mevki olarak anlaşılmaktaydı. Zamanla bu anlayış yerini, çalışanların performanslarının sorumluluğunu üstlenen alan olarak yönetim, iş görenlerin performanslarının takip edilmesi ile bilgi ve tecrübelerinin aktarılmasından sorumlu olan kimse ise yönetici ifadesi almıştır (Erkan, 1998: 23).

Bir kurumun hedeflerine ulaşması, temel ögesi olan çalışanların iş tatminlerinin sağlanmasına ve kurum içerisinde ki işleyen mekanizmaya inanmalarından geçmektedir. Bu inancın sağlanması için kurum içerisinde karar mekanizmalarının çok dikkatli işletilmesi gerekmektedir. Sürecin doğru zamanlarda, doğru hallerde ve adil bir şekilde yönetilmesi oldukça önemlidir. Kurum içinde güven ikliminin hakim olmasının birinci şartı, çalışanların yönetimin adil bir şekilde gerçekleştirildiğine inanmasıdır. Bu noktada yönetimlerin, ücret, yan haklar, terfiler, ödüller ve cezalar ile ilgili vermiş olduğu kararlarda adaletli davranmaları kurum içerisinde güven ortamının sağlanması için önem arz etmektedir (Locke, 1984:108).

Yöneticilerin çalışanlara karşı eylemleri, çalışanların kuruma yönelik davranışlarını ve duygularını doğrudan etkilemektedir. Çalışanların, yöneticilerinin dürüst, adil ve ulaşılabilir olduğunu düşünmesi halinde kurum içerisinde ki problemlerini daha rahat ifade edebilecek, kuruma daha fazla sempati duyacaktır (Angı, 2002: 38). Yönetici, sağlıklı bir çalışma ortamının kurulması adına çalışanlar arasında oluşabilecek iletişim kaynaklı muhtemel sorunların önüne geçmeli ve çalışanlarını organizasyon içerisinde etkinlik sağlamaya heveslendirmelidir. Çalışanlar ile ilgili bir karar alınacağına düşüncelerine mutlaka önem vermeli ve verilen kararlar ile ilgili gerekli bilgilendirmeleri yapmalıdır. Bunlara ek olarak, yürüttükleri faaliyetlerde mutlaka

onlara destek olmalı, kurum içerisinde kendilerini geliştirebilmelerine imkan tanımalı ve organizasyon içerisinde dostça bir ortam yaratmalıdır (Başaran, 1992:113).

Terfi Olanakları: Kurum içerisinde verilen terfilerin çalışanların iş tatminlerini etkilediğine dair birçok bulgu bulunmaktadır. Konu ile ilgili olarak bir elektronik fabrikasında Sirota tarafından yapılan bir araştırmada, beklenen terfilerin alınmamasının iş tatminini olumsuz etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Kurumlar içerisinde terfi beklentisi özellikle yöneticiler arasında görülmektedir. Terfi almak aynı işi daha az tekrarlayabilmek anlamına geldiğinden iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir (Erol, 1998: 22).

Örgüt içerisinde çalışanların oryantasyonunun sağlanması, hizmet içi eğitim olarak bilinen programlar, liderlik ve yöneticilik eğitimleri, çalışanların kendilerini geliştirebilmeleri adına sunulan imkanlardır. Bu sayede hem kendilerini geliştirebilir hem de kurum içi işleyişe daha hakim olarak çalışmalarında etkinlik sağlayabilirler. Bu programların bir başka avantajı ise işleyişle ilgili yanlış bilgilendirmelerin önüne geçmek ve olası kazalar ile hataların önüne geçmektir. Ayrıca konu ile ilgili çalışmalar incelendiğinde, kurum içi eğitim programlarına yeterli bütçenin ayrılmasının çalışanların devamlılıklarını sağlamada önemli bir etken olduğu görülmüştür. Bu eğitimler neticesinde çalışanlar kendilerinin gelişimi ve kariyer planlaması için kurumlarının sorumluluk üstlendiğini görerek, kurumsal bağlılıkları güçlenmektedir. Kuruma olan aidiyet duygusunun gelişmesine paralel olarak iş tatmini de artacaktır (Barlett, 2001:341).

Çalışanlar aldıkları eğitim ve çalışma sürelerine bağlı olarak bir zaman sonra pozisyonlarının ve aldıkları sorumlulukların kendilerini tatmin etmediğini hissederler. Bu hislerle birlikte yeni sorumluluklar üstlenme ve sıradan olarak görmeye başladıkları işlerden uzaklaşmak adına mevkilerinin değişmesini sağlayan terfi beklentisi içerisine girerler. Ayrıca hayat kalitesinin yükselmesi ve çalışma şartlarının iyileştirilmesi arzusu da çalışanları terfi beklentisine sürüklemektedir (Ateş, 2005: 106). Çalışanların terfi alması, kurum içerisinde pozisyonlarını ve görevlerini değiştireceği gibi toplumsal anlamda statü kazanmalarını da sağlayacaktır (Robbins, 2001:82).

Kurum içerisinde ki terfi imkanlarının değerlendirilmesi neticesinde, çalıştıkları kurumların dikey yükselme olanaklarına sahip kurumlara oranla daha yatay bir grafiğe sahip olduğunu gören çalışanlarda iş tatminlerinin olumsuz etkilendiği görülmektedir (Angı, 2002: 41). Verilecek terfilerde adil kararlar alınması çalışanların kuruma duydukları güveni olumlu etkileyecektir.

2.4. İş Tatminsizliğinin Bireysel ve rgtsel Sonuçları

Örgütsel bir organizasyon içerisinde uyumun ve etkinliğin azaldığını gösteren en önemli veri çalışanların iş tatminlerinin azalmasıdır.

Yapılan işten alınan tatminin azalması, çalışanların dahil oldukları rgttten ve genel olarak işleyişten memnun olmadıklarını, kurum içerisinde mutlu olmadıklarını, bireyler arasında sağlıklı bir iletişimin kurulamamış olduğunu ve organizasyonun içerisinde önemli kopukluklar olduğunu göstermektedir (Bölüktepe, 1993:25). Çalışanların iş tatminini yakalayamamaları halinde fiziksel ve ruhsal birçok sıkıntı yaşadığı bir araştırma neticesinde ispatlanmıştır. Ruhsal ya da fiziksel olarak problemler yaşayan bir çalışanın faaliyetlerinde etkinlik sağlaması ve kuruma olan bağlılığının azalması muhtemeldir.

Tüm bu durumlara bağlı olarak, kurum içerisinde yaşanan tatminsizlik neticesinde performanslarda düşüşlerin ortaya çıkması, devamsızlıklar ve işten ayrılma istekleri ile karşılaşılacaktır. İş tatminsizliğinin ne olduğunu ve nasıl ortaya çıktığını ortaya koymaya çalışan birçok çalışmada genel amaç kurumların bu duruma karşı nasıl önem alabileceğini tespit edebilmektir (Akıncı, 2002: 3).

Günümüz iş hayatı içerisinde kamu ya da özel sektör fark etmeksizin iş tatmininin yüksek olduğu bir kurum içerisinde iş imkanı bulmak oldukça zordur. Bu durumun ortaya çıkmasında ki neden gerek kurumların gerekse yöneticilerin iş tatmininin sağlanması rekabet koşullarında oldukça önemli olduğunu bilmelerine karşın ortaya çıkan tatminsizlikleri olağan kabul ederek kanıksamaları ve bu konu ile ilgili bir önem almaya gerek duymamalarıdır. Ancak tatminsizliğin önüne geçebilmek adına gerekli önemlerin alınmaması halinde örgütlerin işleyişinde ortaya çıkacak muhtemel aksaklıklara paralel olarak kurumların devamlılıklarını sağlayamamaları ile

karşılaşılabilmektedir. Bu nedenle iş tatminin sağlanmasına yönelik çalışmalar yapılmalı ve tatminsizliğin ne gibi sonuçlar doğuracağı derinlemesine analiz edilmelidir.

2.4.1. İş Tatminsizliğinin Bireysel Sonuçları

İş tatminlerinde yaşanan düşüşler, kurumlardan önce bireyleri etkilemektedir. Bunun en önemli nedeni çalışanların yaşamlarının merkezinde işlerinin yer almasıdır. İş tatminsizliği yaşayan bireylerin özel yaşamları da bu durumdan olumsuz etkilenecektir.

2.4.1.1. Yaşam tatminsizliği ve kişinin sağlığına olumsuz etkileri

İş tatmininden bağımsız olarak kişilerin yaşamın her aşamasını değerlendirerek genelleme yaptığında duyduğu memnuniyet yaşam tatmini olarak değerlendirilmektedir. İş tatmini ile yaşam tatmini arasında önemli bir ilişki olduğu düşünülmektedir. Konu ile ilgili olarak Rus yazar Maksim Gorkin'in dile getirmiş olduğu "İş mutluluk verici olduğunda yaşam eğlencelidir; iş bir görev olduğunda, yaşam esarettir" sözü oldukça açıklayıcıdır (Garretto, 2000: 10).

Günümüzde insanların yaşamları içerisinde iş hayatları oldukça önemli bir yere sahip olduğundan iş tatminleri yaşam kalitelerinin belirlenmesinde oldukça önemlidir. Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde iş tatmini ile yaşam tatmini arasında ki ilişkinin tek yönlü olmadığı her ikisinin de birbirinden etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır. Sonuç itibari ile kişinin yaşadığı iş tatminsizliği yaşam tatminini olumsuz etkilemektedir. Yaşanan bu olumsuzluklar beraberinde bireylerin duygusal ve fiziksel rahatsızlıklar ile karşılaşmasına neden olabilmektedir. Bireylerde görülen başlıca problemler; davranış bozuklukları, şiddetli baş ve mide ağrıları, bağırsak ve sindirim problemleri olarak sıralanmaktadır. Yaşanan bu sıkıntılar neticesinde bazı bireylerin bağımlılık yapan sigara, alkol, uyuşturucu gibi maddelere yöneldiği tespit edilmiştir (Tzeng vd., 2002:289).

2.4.1.2. Yabancılaşma

İş tatminsizliklerinin en önemli sonuçlarından bir tanesinin de çalışanların kurumlara ve yaptıkları işlere karşı yabancılaşmaları olduğu yapılan çalışmalar neticesinde ortaya

koyulmuştur. Bireyler sahip oldukları yeteneklerin dışında kalan işlerde çalışmak zorunda kaldıklarında ya da bağlı oldukları kurumlar içerisinde kendilerini geliştirebilme imkanını yakalayamadıklarında iş tatminsizlikleri ortaya çıkmaktadır. Yaşanan bu duruma bağlı olarak çalışanlarda ruhsal ve fiziksel bazı sorunlar ortaya çıkmaktadır. Çalışanlar kuruma olan bağlılıklarını kaybetmekte, örgüte yabancılaşmakta ve tek bağlılıkları maddi kazanımlar olmaktadır. Ait olduğu kuruluşun karar alma süreçlerinde söz sahibi olmayan, yaptığı işlerde yeteneklerini sergileme imkanını elde edemeyen, iş arkadaşları ile sağlıklı iletişim kuramayan, yaptığı işin tek düze olduğunu düşünen bir çalışan iş tatminini yakalayamayacak beraberinde ortaya çıkan memnuniyetsizlikle birlikte kurumundan gittikçe uzaklaşacaktır. Ortaya çıkan yabancılaşma neticesinde çalışanların performanslarında düşüşlerin ortaya çıkması, kalıcı rahatsızlıklarla karşılaşması, yürütülen faaliyetlerde çeşitli aksaklıkların ortaya çıkması ve neticede çalışanın kurumdan ayrılması gibi sonuçlarla karşılaşılabilir (Çetinkanat, 2000: 5-6).

2.4.2. İş Tatminsizliğinin Örgütsel Sonuçları

Çalışanların tatminsizliklerinin kurum içerisinde birçok olumsuz etkisi bulunmaktadır. İş tatmini sağlanmayan bir çalışan kurumun yürüttüğü faaliyetlerde etkin olamayacaktır. Çalışanın düşen performansına bağlı olarak kurumun hedeflerinden uzaklaşması ve rekabet koşullarına ayak uyduramaması neticesinde devamlılığını sağlayamayan bir kurum haline gelecektir.

2.4.2.1. Örgütsel Bağlılığa Olumsuz Etkileri

Porter ve arkadaşlarına göre, çalışanların kurum değerlerini ve amaçlarını benimseyerek, belirtilen amaçlara ulaşılabilmesi için özverili çalışmalar ortaya koyması ve kurum içerisinde yer almaya devam etme niyetinde olması örgüte bağlılığı gösteren değerlerdir. Kurumlara olan bağlılığı ortaya çıkartan üç önemli unsur bulunmaktadır. Bunlar; çalışanların kurum değerlerini ve hedeflerini kabullenmesi, kurumsal hedeflere ulaşılabilmesi için normalden daha fazla enerji ortaya koyması ve bireylerin kurum içerisinde devamlılık sağlamak istemesi olarak ifade edilmektedir (Porter vd., 1974:603-609).

İş tatmininden uzak kalan bir çalışan kendisini kuruma ait hissetmemeye başlamakta ve aidiyet duygusu zamanla ortadan kalkmaktadır. Bu duruma bağlı olarak çalışanların mutsuzluğa bağlı olarak işe gecikmeler, devamsızlıklar ve kurumdan ayrılma fikirleri ortaya çıkmaktadır. Konu ile ilgili olarak yapılan birçok çalışma neticesinde çalışanların iş tatminlerinin sağlanmasına bağlı olarak kuruma olan bağlılıkları da kuvvetlendirilmektedir ve bu sayede çalışanların devamlılığı sağlanmaktadır (Uyguç ve Çımrın, 2004: 93).

2.4.2.2. İşe Devamsızlık

Çalışanların belirli süreler dahilinde işe gelmemesi devamsızlık olarak adlandırılmaktadır. Devamsızlığın tekrarlanması ve bu konuda her hangi bir önlem alınmaması bir alışkanlık haline gelmesine neden olmaktadır. Devamsızlık, sağlık problemleri yaşayan bir çalışanın doktor raporu ile birlikte işe gelmemesinden ayrı olarak herhangi bir mazeret sunmaksızın çalışmalara katılmamasıdır. Devamsızlıkların ortaya çıkmasında ki en önemli nedenlerden bir tanesi de iş tatminsizliğidir. Çalışma şartlarında ortaya çıkan olumsuzluklar, kurum içerisinde adaletin sağlanamamış olması, ücretlerin düşüklüğü, kurum içerisinde ortaya çıkan iletişim sorunları belli başlı nedenler olarak gösterilmektedir. Netice itibari ile çalışanların iş tatminsizliğine bağlı olarak ortaya çıkan devamsızlıklar kurum içerisinde çatışmaları da beraberinde getirmektedir (Özdemir, 1993:70-71).

2.4.2.3. İşten Ayrılma ve Personel Devri

Çalışanların, emekli olmaları, istifa etmeleri, işten uzak kalmaları vb. nedenlerle kurumla ilişkisinin kesilmesine işten ayrılma denilmektedir. Bir dönem içerisinde kurumdan ayrılan çalışanların sayısı ise personel devri ifadesinde yer almaktadır. Çalışanların kurumlarından ayrılmalarında etkili olan faktörlerin tespit edilmeye çalışıldığı araştırmalar içerisinde ABD’de hapishanelerde çalışanlara yönelik yapılan incelemede iş tatminsizlikleri işten ayrılmaların gerçekleşmesinde en önemli faktör olarak ön plana çıkmıştır (Aydemir ve Özkaya, 2003:715).

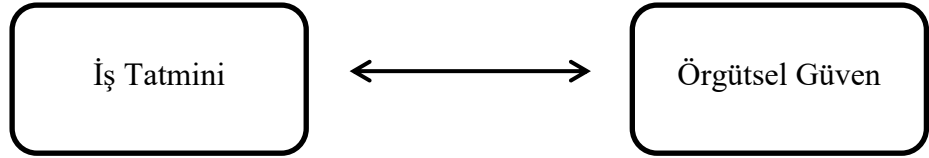
Buradan çıkarılacak sonuç, personel devir hızının yüksek olduğu kurumların işleyişinde bir aksaklık ya da iş tatminsizliği bulunmaktadır. Yine bu konuyla ilgili olmak üzere

Zender ve Ross'un (1950) büyük bir işletmede görev alan 2680 kadın çalışan ile yapmış olduğu çalışmada iş tatminleri ölçülmeye çalışılmıştır. İlk ölçümlerin ve incelemelerin üzerinden dört ay geçtiğinde 169 çalışan istifa etmiş bulunmaktaydı. Bu noktadan sonra istifa eden bu çalışanlar daha dikkatli incelenmiş ve ücretlerin yetersizliği nedeniyle ortaya çıkan iş tatminsizliklerinin istifaya neden olduğu tespit edilmiştir (akt.Eronat, 2004:66).

BÖLÜM 3: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Araştırma Modeli

Çalışma yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin algıladığı örgütsel güven ve iş tatmini düzeyi arasındaki ilişkinin anlamlılığının incelenmesi amacıyla ilişkisel tarama modeli çerçevesinde planlanmıştır. İlişkisel tarama modeli, iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir. İlişkisel tarama modelleri, iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişimin varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir. Bu tür bir düzenlemede, aralarında ilişki aranacak değişkenler, tekil taramada olduğu gibi, ayrı ayrı sembolleştirilir. Ancak bu sembolleştirme (değerler verme, ölçme), ilişkisel bir çözümlenmeye olanak verecek veri çiftleri şeklinde yapılır. Tarama yolu ile bulunan ilişkiler gerçek bir neden-sonuç ilişkisi olarak yorumlanamaz; ancak o yönde bazı ipuçları vererek bir değişkendeki durumun bilinmesi halinde ötekinin kestirilmesine yardımcı olabilir. Değişkenler arasındaki ilişki, karşılıklı bağımlılık ya da kısmi bağımlılık şeklinde olabileceği gibi, her ikisini de etkileyen bir ucunu değişkenden dolayı gerçekleştiğinden dolayı tam bağımsızlık şeklinde de olabilir (Karasar, 2016).



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

3.2. Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini Türkiye genelinde faaliyet göstermekte olan yiyecek-içecek işletmelerinde çalışmakta olan bireyler oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme amaçlı örnekleme yöntemlerinden, kolayda örnekleme yolu ile seçilmiştir. Bu tekniğe göre araştırmacı çalışması için gerekli olan hacimdeki örnekleme sağlamak için en kolay

ulaşılabilir olan uygun profildeki denekler ile görüşerek veri toplar (Gürbüz ve Şahin). Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) tarafından hazırlanan örneklem büyüklüğü standartlarına göre $p=0.8$ ve $q=0.2$ olasılıklarında, 0.05 örnekleme hatasıyla $\alpha=0.05$ güven aralığında 1000 'in üzerinde kişiden oluşan bir evrende en az 198 kişilik bir örneklem ile çalışılması gerekmektedir. Araştırma kapsamında 212 birey ile anket çalışması yapılmıştır. Öncelikle, katılımcılardan ölçükleri ya hiç doldurmamış olanlar ya da belli bir maddeden sonra boş bırakanlar veya birden fazla maddeyi işaretlemiş olanlar tespit edilmiştir ve 12 katılımcının bu sebepler dolayısıyla araştırma örnekleminde çıkarılmasına karar verilmiştir. Bu bağlamda araştırmanın örneklemini Türkiye genelinde faaliyet göstermekte olan yiyecek-içecek işletmelerinde çalışmakta olan 200 birey oluşturmaktadır.

Tablo 1: Ankete Katılanların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

| | | n | % |
|----------------|--|------------|--------------|
| Cinsiyet | Kadın | 61 | 30.5 |
| | Erkek | 139 | 69.5 |
| Yaş | 18-25 Yaş | 39 | 19.5 |
| | 26-35 Yaş | 71 | 35.5 |
| | 36-45 Yaş | 65 | 32.5 |
| | 46 Yaş ve Üzeri | 25 | 12.5 |
| Medeni Durum | Bekar | 106 | 53.0 |
| | Evli | 94 | 47.0 |
| Öğrenim Durumu | Lise ve Altı | 85 | 42.5 |
| | Ön lisans | 59 | 29.5 |
| | Lisans | 56 | 28.0 |
| Aylık Gelir | Yetersiz | 45 | 22.5 |
| | Kendimin ve Ailemin İhtiyaçları İçin Yeterli | 108 | 54.0 |
| | Yatırım / Birikim Yapabilecek Düzeyde | 47 | 23.5 |
| Toplam | | 200 | 100.0 |

Ankete katılanların 61 'i ($\%30.5$) kadın ve 139 'i ($\%69.5$) erkektir. 39 'i ($\%19.5$) $18-25$ yaş, 71 'i ($\%35.5$) $26-35$ yaş ve 65 'i ($\%32.5$) $36-45$ yaş 25 'i ($\%12.5$) 46 yaş ve üzeridir. Kişilerin 106 'i ($\%53.0$) bekar ve 94 'i ($\%47.0$) evlidir. Kişilerin 85 'i ($\%42.5$) lise ve altı 59 'i ($\%29.5$) ön lisans ve 56 'i ($\%28.0$) lisans mezunudur. Katılımcıların 45 'i ($\%22.5$) aylık gelirinin yetersiz, 108 'i ($\%54.0$) kendisi ve ailemin ihtiyaçları için yeterli düzeyde ve 47 'i ($\%23.5$) yatırım / birikim yapabilecek düzeyde olduğunu belirtmiştir.

Tablo 2: Ankete Katılanların İş Hayatına Yönelik Özelliklerine Göre Dağılımları

| | | n | % |
|---|--|------------|--------------|
| Sektördeki Tecrübe Düzeyi | 1 Yıl veya Daha Az | 18 | 9.0 |
| | 2-4 Yıl Arası | 39 | 19.5 |
| | 5 Yıl ve Üzeri | 143 | 71.5 |
| Mevcut Firmadaki İş Tecrübesi | 1 Yıl veya Daha Az | 58 | 29.0 |
| | 2-4 Yıl Arası | 63 | 31.5 |
| | 5 Yıl ve Üzeri | 79 | 39.5 |
| Mevcut Firmanın Yatırım Kaynağı | Yerli | 125 | 62.5 |
| | Yabancı | 24 | 12.0 |
| | Yerli – Yabancı Ortaklık | 51 | 25.5 |
| Mevcut Firmanın Bir Zincire Bağlı Olma Durumu | Herhangi Bir Zincire Bağlı Değil | 124 | 62.0 |
| | Yalnızca Türkiye’de Yaygın Bir Zincire Bağlı | 24 | 12.0 |
| | Uluslararası Zincire Bağlı | 52 | 26.0 |
| Toplam | | 200 | 100.0 |

Ankete katılanların 18'i (%9.0) 1 yıl veya daha az, 39'i (%19.5) 2-4 yıl arası 143'i (%71.5) 5 yıl ve üzeri süre ile yiyecek içecek sektöründe tecrübe sağladığını belirtmiştir. Kişilerin 58'i (%29.0) 1 yıl veya daha az, 63'i (%31.5) 2-4 yıl arası ve 79'i (%39.5) 5 yıl ve üzeri süre ile mevcut çalıştığı firmada tecrübe sağladığını belirtmiştir. Bireylerin 125'i (%62.5) çalıştığı firmanın yerli, 24'i (%12.0) yabancı ve 51'i (%25.5) yerli – yabancı ortaklık olduğunu belirtmiştir. Kişilerin 124'i (%62.0) çalıştığı firmanın herhangi bir zincire bağlı olmadığını, 24'i (%12.0) yalnızca Türkiye’de yaygın bir zincire bağlı ve 52'i (%26.0) uluslararası zincire bağlı olduğunu belirtmiştir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan anket formunda yer alan 5’li likert tipindeki ilk 25 soru Örgütsel Güven Ölçeğini, sonraki 5 soru ise İş Tatmini Ölçeğini temsil etmektedir.

3.3.1. Örgütsel Güven Ölçeği

Ölçek, Tschannen-Moran ve Hoy’un Güven Ölçeğinden yola çıkılarak Yılmaz (2005) tarafından hazırlanmıştır. Katılımcıların ölçekten aldıkları toplam puan, okullarındaki örgütsel güvene ilişkin görüşlerinin düzeyini belirtmektedir. Katılımcıların her bir faktörden aldıkları yüksek puan, yüksek güven duygusunu, düşük puan ise düşük güven duygusunu göstermektedir. Ölçeğin Yılmaz (2005) tarafından yapılan uyarlamasında

Örgütsel Güven Ölçeği, “Yöneticiye Güven” (7 madde), “Meslektaşlara Güven” (8 madde) ve “Paydaşlara Güven” (7 madde) olmak üzere üç alt boyuttan, toplam 22 sorudan oluşmuştur. Yılmaz (2005) ÖGÖ’nün Cronbach Alfa değerlerini yöneticiye güven için .89; meslektaşlara güven için .87; paydaşlara güven için .82; ve ölçeğin bütünü için .92 olarak bulmuştur. Bu çalışmada ölçek Yılmaz’ın (2005) okul örneklemindeki çalışmasından özel sektöre uyarlanmış ve madde sayısı 25’e çıkarılmıştır. Ölçeğin bu çalışmadaki uyarlanmış hali için alt boyutlar “Yöneticiye Güven” (6 madde), “Meslektaşlara Güven” (9 madde) ve “Paydaşlara Güven” (10 madde) olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır.

3.3.2. İş Tatmini Ölçeği

Ölçek, Hackman ve Oldham’ın (1975) İş Özellikleri Anketi’nden uyarlanan 5 maddeli ve tek boyutlu bir ölçektir. Türkçeye Basım ve Şeşen (2009) tarafından uyarlanmıştır.

3.4. Araştırmanın Problemi ve Hipotezleri

Araştırmanın problem cümlesi “Yiyecek-içecek sektöründe çalışan bireylerin örgütsel güven düzeyleri ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” şeklindedir.

Araştırmanın hipotezleri ise:

H₁: Örgütsel güven cinsiyete göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₂: Örgütsel güven yaşa göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₃: Örgütsel güven medeni duruma göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₄: Örgütsel güven öğrenim durumuna göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₅: Örgütsel güven aylık gelire göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₆: Örgütsel güven sektördeki tecrübe düzeyine göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₇: Örgütsel güven mevcut firmadaki iş tecrübesine göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₈: Örgütsel güven mevcut firmanın yatırım kaynağına göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₉: Örgütsel güven mevcut firmanın bir zincire bağlı olma durumuna göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₀: İş tatminin cinsiyete göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₁: İş tatminin yaşa göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₂: İş tatminin medeni duruma göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₃: İş tatminin öğrenim durumuna göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₄: İş tatminin aylık gelire göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₅: İş tatminin sektördeki tecrübe düzeyine göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₆: İş tatminin mevcut firmadaki iş tecrübesine göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₇: İş tatminin mevcut firmanın yatırım kaynağına göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₈: İş tatminin mevcut firmanın bir zincire bağlı olma durumuna göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

3.5. Verilerin Analizi

Tablo 3: İç Tutarlılık ve Yapı Geçerliliği

| Faktör | Madde Sayısı | Cronbach's (α) | KMO | Toplam Varyans |
|-----------------------|--------------|-------------------------|------|----------------|
| Örgütsel Güven Ölçeği | 25 | .945 | .923 | |
| Meslektaşına Güven | 9 | .870 | .860 | 55.2 |
| Yöneticiye Güven | 6 | .817 | .861 | |
| Paydaşlara Güven | 10 | .892 | .890 | |
| İş Tatmini Ölçeği | 5 | .882 | .847 | 68.4 |

Kullanılan ölçeklerin Cronbach's Alpha katsayısı $\alpha=,800$ 'ün üzerinde olup iç tutarlılık düzeyinin yüksek güvenilirlikte olduğu belirlenmiştir.

Araştırmada hesaplanan değişkenlere ait aykırı değerler belirlenerek veri setinin dışında bırakılmış ve sonrasında incelenen normal dağılım sonuçları aşağıda verilmiştir.

Tablo 4: Normalliğin İncelenmesi

| | Çarpıklık | | Basıklık | |
|--------------------|------------|-----------|------------|-----------|
| | İstatistik | Std. Hata | İstatistik | Std. Hata |
| Örgütsel Güven | -.294 | .172 | -.693 | .342 |
| Meslektaşına Güven | -.412 | .172 | -.118 | .342 |
| Yöneticiye Güven | -.366 | .172 | -.814 | .342 |
| Paydaşlara Güven | -.257 | .172 | -.642 | .342 |
| İş Tatmini | -.294 | .172 | -.693 | .342 |

Betimsel yöntemler üzerinden dağılımın incelenmesine yönelik olarak normal çarpıklık ve basıklık katsayılarının ± 1 sınırları içinde 0'a yakın olması, çarpıklık ve basıklık katsayılarının kendi standart hatalarına bölünmesi ile hesaplanan çarpıklık ve basıklık indekslerinin ± 2 sınırları içinde 0'a yakın olması normal dağılımın varlığına kanıt olarak değerlendirilmektedir (Demir ve ark., 2016: 133). Buna göre çalışmada incelenen basıklık ve çarpıklık değerlerinin gerekli olan -1 ve +1 sınırının içerisinde olduğugörülmüştür. Çarpıklık ve basıklık değerlerin de desteklemesi sebebiyle verilerin normal dağıldığına karar verilmiş ve parametrik analizler yapılması tercih edilmiştir. Elde edilen veriler IBM SPSS 21 paket programı aracılığıyla istatistiki test ve analizler uygulanarak çözümlenmiştir. Gruplar arası farklılık için Bağımsız Örnekler T-Testi ve ANOVA; değişkenler arası ilişki için ise Pearson Korelasyon Analizi ve Regresyon Analizi kullanılmıştır.

BÖLÜM 4: ARAŞTIRMANIN BULGULARI

4.1. Özet İstatistikler

Tablo 5: Örgütsel Güvene Ait İstatistikler

| | \bar{x} | ss | Düzy |
|---|------------|-----------|--------------------|
| Örgütsel Güven | 4.0 | .6 | Katılıyorum |
| Meslektaş Güven | 4.1 | .6 | Katılıyorum |
| Bu işletmedeki diğer iş görenlere güvenirim. | 4.2 | .8 | Katılıyorum |
| Bu işletmedeki diğer iş görenlere şüphelenmem. | 3.9 | .9 | Katılıyorum |
| Bu işletmedeki diğer iş görenlerin sözlerine inanırım. | 4.0 | .8 | Katılıyorum |
| Bu işletmedeki iş görenler birbirine bağlıdır. | 4.0 | .8 | Katılıyorum |
| İşletmemizdeki iş görenler ile yöneticileri arasındaki ilişkilerde tutarlılık vardır. | 3.9 | .8 | Katılıyorum |
| Bu işletmedeki iş görenler birbirine karşı açıktır. | 4.1 | .8 | Katılıyorum |
| Bu işletmedeki iş görenler bir şeyler söylediklerinde onlara inanırım. | 4.1 | .8 | Katılıyorum |
| İş görenlerin aralarında konuşulanların dışarıya çıkmayacağına inanırım. | 4.1 | .9 | Katılıyorum |
| Bu işletmedeki iş görenler arasında tutarlı bir ilişki vardır. | 4.1 | .8 | Katılıyorum |
| Yöneticiye Güven | 4.1 | .6 | Katılıyorum |
| İşletmemin yöneticilerine güvenirim. | 4.2 | .8 | Katılıyorum |
| İşletmemin yöneticilerinin dürüstlüğüne güvenirim. | 4.3 | .8 | Katılıyorum |
| İşletmemin yöneticileri iş görenlerin sorunları ile ilgilenir. | 4.1 | .8 | Katılıyorum |
| İşletmemin yöneticileri yaptığı işlerde yeteneklidir. | 4.2 | .8 | Katılıyorum |
| İşletmemin yöneticileri verdiği sözleri tutar. | 4.2 | .9 | Katılıyorum |
| Yöneticiler, iş görenler ile kişisel bilgileri açıkça paylaşır. | 3.7 | 1.0 | Katılıyorum |
| Paydaşlara Güven | 3.9 | .6 | Katılıyorum |
| Bu işletmenin tedarikçilerine güvenirim. | 3.9 | .9 | Katılıyorum |
| Bu işletmenin dağıtım kanallarına güvenirim. | 3.9 | .8 | Katılıyorum |
| Bu işletmenin tedarikçilerine yaptıkları işlerde güvenirim. | 4.0 | .9 | Katılıyorum |
| Bu işletmelerin tedarikçilerinin desteğine güvenirim. | 3.9 | 1.0 | Katılıyorum |
| Bu işletmenin tedarikçilerinin söylediği sözlere inanırım. | 3.8 | .9 | Katılıyorum |
| Bu işletmenin tedarikçileri fırsat bulsalar bile işletmemizi aldatmazlar. | 3.9 | .9 | Katılıyorum |
| Bu işletmenin dağıtım kanallarının söylediği sözlere inanırım. | 4.0 | .8 | Katılıyorum |
| Bu işletmenin dağıtım kanallarına yaptıkları işlerde güvenirim. | 4.0 | .8 | Katılıyorum |
| Bu işletmelerin dağıtım kanallarının desteğine güvenirim. | 4.0 | .9 | Katılıyorum |
| Bu işletmenin dağıtım kanalları fırsat bulsalar bile işletmemizi aldatmazlar. | 4.0 | .9 | Katılıyorum |

Araştırmaya katılan çalışanların örgütsel güven ile ilgili kavram ve ifadelerin tamamına “katılıyorum” şeklinde görüş belirttiği gözlenmiştir.

Tablo 6: İş Tatminine Ait İstatistikler

| | \bar{x} | ss | Düzyey |
|--|------------|-----------|--------------------|
| İş Tatmini | 4.0 | .6 | Katılıyorum |
| İşim benim için bir hobi gibidir. | 3.9 | 1.0 | Katılıyorum |
| İşimde, diğer birçok insandan daha mutlu olduğumu düşünüyorum. | 4.1 | 1.0 | Katılıyorum |
| İşimden çok keyif alıyorum. | 4.0 | 1.0 | Katılıyorum |
| Genel olarak işim beni tatmin ediyor. | 4.1 | .9 | Katılıyorum |
| Mevcut işimin, bulabileceğim diğer işlerden daha ilgi çekici olduğunu düşünüyorum. | 4.0 | 1.0 | Katılıyorum |

Araştırmaya katılan çalışanların iş tatmini ile ilgili ifadelerin tamamına “katılıyorum” şeklinde görüş belirttiği gözlenmiştir.

4.2. Örgütsel Güvenin Demografik Bilgilere Göre İncelenmesi

Tablo 7: Örgütsel Güvenin Cinsiyete Göre Farklaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | t | sd | p |
|--------------------|---------|-----|-----------|----|-------|-----|------|
| Örgütsel Güven | Kadın | 61 | 4.0 | .5 | .274 | 198 | .784 |
| | Erkek | 139 | 4.0 | .6 | | | |
| Meslektaşına Güven | Kadın | 61 | 4.1 | .5 | .310 | 198 | .757 |
| | Erkek | 139 | 4.0 | .6 | | | |
| Yöneticiye Güven | Kadın | 61 | 4.1 | .6 | -.110 | 198 | .912 |
| | Erkek | 139 | 4.1 | .6 | | | |
| Paydaşlara Güven | Kadın | 61 | 4.0 | .6 | .421 | 198 | .674 |
| | Erkek | 139 | 3.9 | .6 | | | |

Tablo 7’de verilen Bağımsız Örneklem T-Testi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin örgütsel güven ($t_{(198)}=.274$; $p=.784$), meslektaşına güven ($t_{(198)}=.310$; $p=.757$), yöneticiye güven ($t_{(198)}=-.110$; $p=.912$) ve paydaşlara güven ($t_{(198)}=.421$; $p=.674$) puan ortalamaları cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>.05$).

H₁ Ret: Örgütsel güven cinsiyete göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 8: Örgütsel Güvenin Yaşa Göre Farklaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | F | sd | p | Fark |
|--------------------|-----------------|----|-----------|----|-------|-------|------|------------|
| Örgütsel Güven | 18-25 Yaş | 39 | 3.8 | .6 | 2.572 | 3/196 | .055 | |
| | 26-35 Yaş | 71 | 4.1 | .6 | | | | |
| | 36-45 Yaş | 65 | 4.1 | .5 | | | | |
| | 46 Yaş ve Üzeri | 25 | 3.9 | .5 | | | | |
| Meslektaşına Güven | 18-25 Yaş | 39 | 3.8 | .7 | 3.700 | 3/196 | .013 | 2>1 3>1 |
| | 26-35 Yaş | 71 | 4.1 | .6 | | | | |
| | 36-45 Yaş | 65 | 4.1 | .5 | | | | |
| | 46 Yaş ve Üzeri | 25 | 3.9 | .5 | | | | |
| Yöneticiye Güven | 18-25 Yaş | 39 | 4.0 | .7 | 1.923 | 3/196 | .127 | |
| | 26-35 Yaş | 71 | 4.2 | .6 | | | | |
| | 36-45 Yaş | 65 | 4.2 | .5 | | | | |
| | 46 Yaş ve Üzeri | 25 | 3.9 | .6 | | | | |
| Paydaşlara Güven | 18-25 Yaş | 39 | 3.8 | .6 | 1.449 | 3/196 | .230 | |
| | 26-35 Yaş | 71 | 4.0 | .7 | | | | |
| | 36-45 Yaş | 65 | 4.0 | .6 | | | | |
| | 46 Yaş ve Üzeri | 25 | 3.8 | .6 | | | | |

Tablo 8’de verilen Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin örgütsel güven ($F_{(3,196)}=2.572$; $p=.055$), yöneticiye güven ($F_{(3,196)}=1.923$; $p=.127$) ve paydaşlara güven ($F_{(3,196)}=1.449$; $p=.230$) puan ortalamaları yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>.05$).

Bulgulara göre yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin meslektaşına güven ($F_{(3,196)}=3.700$; $p=.013$) puan ortalamaları yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<.05$).Anlamlı farklılığın ortaya konması amacıyla varyansları homojen dağıldığı belirlenen değişken için Post Hoc testlerinde LSD testi kullanılmıştır. Buna göre 26-35 yaş ve 36-45 yaş arası bireylerin meslektaşlarına güven düzeyinin, 18-25 yaş arası bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

H₂ Ret: Örgütsel güven yaşa göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 9: Örgütsel Güvenin Medeni Duruma Göre Farklaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | t | sd | p |
|--------------------|---------|-----|-----------|----|--------|-----|------|
| Örgütsel Güven | Bekar | 106 | 4.0 | .5 | -.885 | 198 | .377 |
| | Evli | 94 | 4.1 | .6 | | | |
| Meslektaşına Güven | Bekar | 106 | 4.0 | .6 | -1.359 | 198 | .176 |
| | Evli | 94 | 4.1 | .6 | | | |
| Yöneticiye Güven | Bekar | 106 | 4.1 | .6 | -.073 | 198 | .942 |
| | Evli | 94 | 4.1 | .6 | | | |
| Paydaşlara Güven | Bekar | 106 | 3.9 | .6 | -.802 | 198 | .424 |
| | Evli | 94 | 4.0 | .6 | | | |

Tablo 9’da verilen Bağımsız Örneklem T-Testi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin örgütsel güven ($t_{(198)}=-.885$; $p=.377$), meslektaşına güven ($t_{(198)}=-1.359$; $p=.176$), yöneticiye güven ($t_{(198)}=-.073$; $p=.942$) ve paydaşlara güven ($t_{(198)}=-.802$; $p=.424$) puan ortalamaları medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>.05$).

H₃ Ret: Örgütsel güven medeni duruma göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 10: Örgütsel Güvenin Öğrenim Durumuna Göre Farklaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | F | sd | p | Fark |
|--------------------|--------------|----|-----------|----|-------|-------|------|------|
| Örgütsel Güven | Lise ve Altı | 85 | 3.9 | .6 | 3.084 | 2/197 | .048 | 3>1 |
| | Ön lisans | 59 | 4.1 | .5 | | | | |
| | Lisans | 56 | 4.1 | .5 | | | | |
| Meslektaşına Güven | Lise ve Altı | 85 | 4.0 | .6 | 2.722 | 2/197 | .068 | |
| | Ön lisans | 59 | 4.1 | .6 | | | | |
| | Lisans | 56 | 4.2 | .5 | | | | |
| Yöneticiye Güven | Lise ve Altı | 85 | 4.0 | .6 | 2.767 | 2/197 | .065 | |
| | Ön lisans | 59 | 4.1 | .6 | | | | |
| | Lisans | 56 | 4.2 | .6 | | | | |
| Paydaşlara Güven | Lise ve Altı | 85 | 3.8 | .6 | 3.241 | 2/197 | .041 | 3>1 |
| | Ön lisans | 59 | 4.1 | .6 | | | | |
| | Lisans | 56 | 4.0 | .7 | | | | |

Tablo 10’da verilen Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin meslektaşına güven ($F_{(2,197)}=2.722$; $p=.068$) ve yöneticiye

güven ($F_{(2,197)}=2.767$; $p=.065$) puan ortalamaları öğrenim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>.05$).

Bulgulara göre yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin örgütsel güven ($F_{(2,197)}=3.084$; $p=.048$) ve paydaşlara güven ($F_{(2,197)}=3.241$; $p=.041$) puan ortalamaları öğrenim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<.05$).Anlamlı farklılığın ortaya konması amacıyla varyansları homojen dağıldığı belirlenen değişken için Post Hoc testlerinde LSD testi kullanılmıştır. Buna göre lisans mezunu bireylerin örgütsel güven ve paydaşlara güven düzeyinin, lise ve altı kurumlardan mezun bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

H_4 Kabul: Örgütsel güven öğrenim durumuna göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 11: Örgütsel Güvenin Aylık Gelire Göre Farklaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | F | sd | p | Fark |
|--------------------|--|-----|-----------|----|--------|-------|------|-------------------|
| Örgütsel Güven | Yetersiz | 45 | 3.7 | .5 | 10.858 | 2/197 | .000 | 3>1 3>2 2>1 |
| | Kendimin ve Ailemin İhtiyaçları İçin Yeterli | 108 | 4.0 | .6 | | | | |
| | Yatırım / Birikim Yapabilecek Düzeyde | 47 | 4.3 | .4 | | | | |
| Meslektaşına Güven | Yetersiz | 45 | 3.8 | .6 | 8.441 | 2/197 | .000 | 3>1 3>2 2>1 |
| | Kendimin ve Ailemin İhtiyaçları İçin Yeterli | 108 | 4.1 | .6 | | | | |
| | Yatırım / Birikim Yapabilecek Düzeyde | 47 | 4.3 | .4 | | | | |
| Yöneticiye Güven | Yetersiz | 45 | 3.8 | .6 | 9.928 | 2/197 | .000 | 3>1 3>2 2>1 |
| | Kendimin ve Ailemin İhtiyaçları İçin Yeterli | 108 | 4.1 | .6 | | | | |
| | Yatırım / Birikim Yapabilecek Düzeyde | 47 | 4.4 | .4 | | | | |
| Paydaşlara Güven | Yetersiz | 45 | 3.7 | .6 | 9.205 | 2/197 | .000 | 3>1 3>2 2>1 |
| | Kendimin ve Ailemin İhtiyaçları İçin Yeterli | 108 | 3.9 | .6 | | | | |
| | Yatırım / Birikim Yapabilecek Düzeyde | 47 | 4.2 | .5 | | | | |

Tablo 11’de verilen Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin örgütsel güven ($F_{(2,197)}=10.858$; $p=.000$), meslektaşına güven ($F_{(2,197)}=8.441$; $p=.000$), yöneticiye güven ($F_{(2,197)}=9.928$; $p=.000$) ve paydaşlara güven ($F_{(2,197)}=9.205$; $p=.000$) puan ortalamaları aylık gelire göre istatistiksel olarak

anlamli bir farklılık göstermektedir ($p < .05$). Anlamli farklıliğın ortaya konması amacıyla varyansları homojen dağılmadığı belirlenen değişken için Post Hoc testlerinde Dunnet T3 testi kullanılmıştır. Buna göre aylık gelirinden memnun olan bireylerin örgütsel güven, meslektaşlara güven, yöneticiye güven ve paydaşlara güven düzeyinin, gelirinin yetersiz olduğunu düşünen bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

H₅ Kabul: Örgütsel güven aylık gelire göre istatistiksel düzeyde anlamli bir farklılık göstermektedir.

Tablo 12: Örgütsel Güvenin Sektördeki Tecrübe Düzeyine Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | F | sd | p |
|------------------|--------------------|-----|-----------|----|-------|-------|------|
| Örgütsel Güven | 1 Yıl veya Daha Az | 18 | 4.0 | .7 | 1.215 | 2/197 | .299 |
| | 2-4 Yıl Arası | 39 | 4.1 | .6 | | | |
| | 5 Yıl ve Üzeri | 143 | 4.0 | .5 | | | |
| Meslektaş Güven | 1 Yıl veya Daha Az | 18 | 3.9 | .8 | 1.098 | 2/197 | .336 |
| | 2-4 Yıl Arası | 39 | 4.1 | .6 | | | |
| | 5 Yıl ve Üzeri | 143 | 4.0 | .6 | | | |
| Yöneticiye Güven | 1 Yıl veya Daha Az | 18 | 4.0 | .7 | 0.968 | 2/197 | .382 |
| | 2-4 Yıl Arası | 39 | 4.2 | .6 | | | |
| | 5 Yıl ve Üzeri | 143 | 4.1 | .6 | | | |
| Paydaşlara Güven | 1 Yıl veya Daha Az | 18 | 4.0 | .7 | 1.740 | 2/197 | .178 |
| | 2-4 Yıl Arası | 39 | 4.1 | .7 | | | |
| | 5 Yıl ve Üzeri | 143 | 3.9 | .6 | | | |

Tablo 12’de verilen Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin örgütsel güven ($F_{(2,197)}=1.215$; $p=.299$), meslektaş güven ($F_{(2,197)}=1.098$; $p=.336$), yöneticiye güven ($F_{(2,197)}=.968$; $p=.382$) ve paydaşlara güven ($F_{(2,197)}=1.740$; $p=.178$) puan ortalamaları sektördeki tecrübe düzeyine göre istatistiksel olarak anlamli bir farklılık göstermemektedir ($p > .05$).

H₆ Ret: Örgütsel güven sektördeki tecrübe düzeyine göre istatistiksel düzeyde anlamli bir farklılık göstermektedir.

Tablo 13: Örgütsel Güvenin Mevcut Firmadaki İş Tecrübesine Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | F | sd | p | Fark |
|--------------------|--------------------|----|-----------|----|-------|-------|------|------------|
| Örgütsel Güven | 1 Yıl veya Daha Az | 58 | 3.9 | .6 | 4.007 | 2/197 | .020 | 3>1 3>2 |
| | 2-4 Yıl Arası | 63 | 3.9 | .6 | | | | |
| | 5 Yıl ve Üzeri | 79 | 4.2 | .5 | | | | |
| Meslektaşına Güven | 1 Yıl veya Daha Az | 58 | 4.0 | .6 | 4.006 | 2/197 | .020 | 3>1 3>2 |
| | 2-4 Yıl Arası | 63 | 4.0 | .6 | | | | |
| | 5 Yıl ve Üzeri | 79 | 4.2 | .5 | | | | |
| Yöneticiye Güven | 1 Yıl veya Daha Az | 58 | 4.1 | .6 | 5.003 | 2/197 | .008 | 3>1 3>2 |
| | 2-4 Yıl Arası | 63 | 3.9 | .7 | | | | |
| | 5 Yıl ve Üzeri | 79 | 4.3 | .5 | | | | |
| Paydaşlara Güven | 1 Yıl veya Daha Az | 58 | 3.8 | .6 | 2.682 | 2/197 | .071 | 3>1 3>2 |
| | 2-4 Yıl Arası | 63 | 3.9 | .6 | | | | |
| | 5 Yıl ve Üzeri | 79 | 4.1 | .6 | | | | |

Tablo 13'te verilen Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin paydaşlara güven ($F_{(2,197)}=2.682$; $p=.071$) puan ortalamaları mevcut firmadaki iş tecrübesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>.05$).

Bulgulara göre yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin örgütsel güven ($F_{(2,197)}=4.007$; $p=.020$), meslektaşına güven ($F_{(2,197)}=4.006$; $p=.020$) ve yöneticiye güven ($F_{(2,197)}=5.003$; $p=.008$) puan ortalamaları mevcut firmadaki iş tecrübesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<.05$). Anlamlı farklılığın ortaya konması amacıyla varyansları homojen dağıldığı belirlenen değişken için Post Hoc testlerinde LSD testi kullanılmıştır. Buna göre mevcut firmasındaki tecrübesi 5 yılın üzerinde olan bireylerin örgütsel güven, meslektaşına güven ve yöneticiye güven düzeyinin, 4 yılın altında tecrübesi olan bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

H₇ Kabul: Örgütsel güven mevcut firmadaki iş tecrübesine göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 14: Örgütsel Güvenin Mevcut Firmanın Yatırım Kaynağına Göre Farklaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | F | sd | p | Fark |
|--------------------|--------------------------|-----|-----------|----|-------|-------|------|------|
| Örgütsel Güven | Yerli | 125 | 3.9 | .6 | 3.335 | 2/197 | .038 | 3>1 |
| | Yabancı | 24 | 4.1 | .4 | | | | |
| | Yerli – Yabancı Ortaklık | 51 | 4.2 | .5 | | | | |
| Meslektaşına Güven | Yerli | 125 | 4.0 | .6 | 2.552 | 2/197 | .081 | |
| | Yabancı | 24 | 4.1 | .5 | | | | |
| | Yerli – Yabancı Ortaklık | 51 | 4.2 | .5 | | | | |
| Yöneticiye Güven | Yerli | 125 | 4.0 | .7 | 2.085 | 2/197 | .127 | |
| | Yabancı | 24 | 4.1 | .5 | | | | |
| | Yerli – Yabancı Ortaklık | 51 | 4.3 | .5 | | | | |
| Paydaşlara Güven | Yerli | 125 | 3.8 | .7 | 4.041 | 2/197 | .019 | 3>1 |
| | Yabancı | 24 | 4.1 | .4 | | | | |
| | Yerli – Yabancı Ortaklık | 51 | 4.1 | .5 | | | | |

Tablo 14’de verilen Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin meslektaşına güven ($F_{(2,197)}=2.552$; $p=.081$) ve yöneticiye güven ($F_{(2,197)}=2.085$; $p=.127$) puan ortalamaları mevcut firmanın yatırım kaynağına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>.05$).

Bulgulara göre yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin örgütsel güven ($F_{(2,197)}=3.335$; $p=.038$) ve paydaşlara güven ($F_{(2,197)}=4.041$; $p=.019$) puan ortalamaları mevcut firmanın yatırım kaynağına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<.05$). Anlamlı farklılığın ortaya konması amacıyla varyansları homojen dağılmadığı belirlenen değişken için Post Hoc testlerinde Dunnett T3 testi kullanılmıştır. Buna göre çalıştığı firma yerli-yabancı ortaklık bireylerin örgütsel güven ve paydaşlara güven düzeyinin, yerli olan bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

H₈ Kabul: Örgütsel güven mevcut firmanın yatırım kaynağına göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 15: Örgütsel Güvenin Mevcut Firmanın Bir Zincire Bağlı Olma Durumuna Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | F | sd | p | Fark |
|-------------------|--|-----|-----------|----|-------|-------|------|------|
| Örgütsel Güven | Herhangi Bir Zincire Bağlı Değil | 124 | 3.9 | .6 | 4.473 | 2/197 | .013 | 3>1 |
| | Yalnızca Türkiye’de Yaygın Bir Zincire Bağlı | 24 | 4.2 | .7 | | | | |
| | Uluslararası Zincire Bağlı | 52 | 4.1 | .4 | | | | |
| Meslektaş a Güven | Herhangi Bir Zincire Bağlı Değil | 124 | 4.0 | .6 | 2.163 | 2/197 | .118 | |
| | Yalnızca Türkiye’de Yaygın Bir Zincire Bağlı | 24 | 4.2 | .7 | | | | |
| | Uluslararası Zincire Bağlı | 52 | 4.1 | .5 | | | | |
| Yöneticiye Güven | Herhangi Bir Zincire Bağlı Değil | 124 | 4.0 | .6 | 3.447 | 2/197 | .034 | 3>1 |
| | Yalnızca Türkiye’de Yaygın Bir Zincire Bağlı | 24 | 4.3 | .6 | | | | |
| | Uluslararası Zincire Bağlı | 52 | 4.2 | .5 | | | | |
| Paydaşlara Güven | Herhangi Bir Zincire Bağlı Değil | 124 | 3.8 | .6 | 6.325 | 2/197 | .002 | 3>1 |
| | Yalnızca Türkiye’de Yaygın Bir Zincire Bağlı | 24 | 4.1 | .8 | | | | |
| | Uluslararası Zincire Bağlı | 52 | 4.1 | .4 | | | | |

Tablo 15’de verilen Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin meslektaş a güven ($F_{(2,197)}=2.163$; $p=.118$) puan ortalamaları mevcut firmanın bir zincire bağlı olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>.05$).

Bulgulara göre yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin örgütsel güven ($F_{(2,197)}=4.473$; $p=.013$), yöneticiye güven ($F_{(2,197)}=3.447$; $p=.034$) ve paydaşlara güven ($F_{(2,197)}=6.325$; $p=.002$) puan ortalamaları mevcut firmanın bir zincire bağlı olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<.05$). Anlamlı farklılığın ortaya konması amacıyla varyansları homojen dağılmadığı belirlenen değişken için Post Hoc testlerinde Dunnet T3 testi kullanılmıştır. Buna göre mevcut firması Uluslararası bir zincire bağlı olan bireylerin örgütsel güven, yöneticiye güven ve paydaşlara güven düzeyinin, firması herhangi bir zincire bağlı olmayan bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

H₀ Kabul: Örgütsel güven mevcut firmanın bir zincire bağlı olma durumuna göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

4.3. İş Tatminin Demografik Bilgilere Göre İncelenmesi

Tablo 16: İş Tatmininin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | t | sd | p |
|------------|---------|-----|-----------|----|------|-----|------|
| İş Tatmini | Kadın | 61 | 4.0 | .5 | .274 | 198 | .784 |
| | Erkek | 139 | 4.0 | .6 | | | |

Tablo 16’da verilen Bağımsız Örneklem T-Testi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin iş tatmini ($t_{(198)}=.274$; $p=.784$) puan ortalamaları cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>.05$).

H_{10} Ret: İş tatminin cinsiyete göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 17: İş Tatmininin Yaşa Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | F | sd | p |
|------------|-----------------|----|-----------|----|-------|-------|------|
| İş Tatmini | 18-25 Yaş | 39 | 3.8 | .6 | 2.572 | 3/196 | .055 |
| | 26-35 Yaş | 71 | 4.1 | .6 | | | |
| | 36-45 Yaş | 65 | 4.1 | .5 | | | |
| | 46 Yaş ve Üzeri | 25 | 3.9 | .5 | | | |

Tablo 17’de verilen Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin iş tatmini ($F_{(3,196)}=2.572$; $p=.055$) puan ortalamaları yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>.05$).

H_{11} Ret: İş tatminin yaşa göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 18: İş Tatmininin Medeni Duruma Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | t | sd | p |
|------------|---------|-----|-----------|----|-------|-----|------|
| İş Tatmini | Bekar | 106 | 4.0 | .5 | -.885 | 198 | .377 |
| | Evli | 94 | 4.1 | .6 | | | |

Tablo 18’de verilen Bağımsız Örneklem T-Testi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin iş tatmini ($t_{(198)}=-.885$; $p=.377$) puan ortalamaları medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>.05$).

H_{12} Ret: İş tatminin medeni duruma göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 19: İş Tatmininin Öğrenim Durumuna Göre Farklaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | F | sd | p | Fark |
|------------|--------------|----|-----------|----|-------|-------|------|------|
| İş Tatmini | Lise ve Altı | 85 | 3.9 | .6 | 3.084 | 2/197 | .048 | 3>1 |
| | Ön lisans | 59 | 4.1 | .5 | | | | |
| | Lisans | 56 | 4.1 | .5 | | | | |

Tablo 19’da verilen Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin iş tatmini ($F_{(2,197)}=3.084$; $p=.048$) puan ortalamaları öğrenim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<.05$).Anlamlı farklılığın ortaya konması amacıyla varyansları homojen dağıldığı belirlenen değişken için Post Hoc testlerinde LSD testi kullanılmıştır. Buna göre lisans mezunu bireylerin iş tatmini düzeyinin, lise ve altı kurumlardan mezun bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

H_{13} Kabul: İş tatmininin öğrenim durumuna göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 20: İş Tatmininin Aylık Gelire Göre Farklaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | F | sd | p | Fark |
|------------|---------------------------------------|----|-----------|----|--------|-------|------|------------|
| İş Tatmini | Yetersiz | 45 | 3.7 | .5 | 10.858 | 2/197 | .000 | 3>1 3>2 |
| | Kendimin ve Ailemin İhtiyaçları | 10 | 4.0 | .6 | | | | |
| | İçin Yeterli | 8 | | | | | | |
| | Yatırım / Birikim Yapabilecek Düzeyde | 47 | 4.3 | .4 | | | | |

Tablo 20’de verilen Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin iş tatmini ($F_{(2,197)}=10.858$; $p=.000$) puan ortalamaları aylık gelire göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<.05$).Anlamlı farklılığın ortaya konması amacıyla varyansları homojen dağılmadığı belirlenen değişken için Post Hoc testlerinde Dunnet T3 testi kullanılmıştır. Buna göre aylık gelirinden memnun olan bireylerin iş tatmini düzeyinin, gelirinin yetersiz olduğunu düşünen bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

H_{14} Kabul: İş tatmininin aylık gelire göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 21: İş Tatmininin Sektördeki Tecrübe Düzeyine Göre Farklaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | F | sd | p |
|------------|--------------------|-----|-----------|----|-------|-------|------|
| İş Tatmini | 1 Yıl veya Daha Az | 18 | 4.0 | .7 | 1.215 | 2/197 | .299 |
| | 2-4 Yıl Arası | 39 | 4.1 | .6 | | | |
| | 5 Yıl ve Üzeri | 143 | 4.0 | .5 | | | |

Tablo 21’de verilen Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin iş tatmini ($F_{(2,197)}=1.215$; $p=.299$) puan ortalamaları sektördeki tecrübe düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>.05$).

H_{15} Ret: İş tatmininin sektördeki tecrübe düzeyine göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 22: İş Tatmininin Mevcut Firmadaki İş Tecrübesine Göre Farklaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | F | sd | p | Fark |
|------------|--------------------|----|-----------|----|-------|-------|------|------------|
| İş Tatmini | 1 Yıl veya Daha Az | 58 | 3.9 | .6 | 4.007 | 2/197 | .020 | 3>1 3>2 |
| | 2-4 Yıl Arası | 63 | 3.9 | .6 | | | | |
| | 5 Yıl ve Üzeri | 79 | 4.2 | .5 | | | | |

Tablo 22’de verilen Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin iş tatmini ($F_{(2,197)}=4.007$; $p=.020$) puan ortalamaları mevcut firmadaki iş tecrübesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<.05$).Anlamlı farklılığın ortaya konması amacıyla varyansları homojen dağıldığı belirlenen değişken için Post Hoc testlerinde LSD testi kullanılmıştır. Buna göre mevcut firmasındaki tecrübesi 5 yılın üzerinde olan bireylerin iş tatmini düzeyinin, 4 yılın altında tecrübesi olan bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

H_{16} Kabul: İş tatmininin mevcut firmadaki iş tecrübesine göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 23: İş Tatmininin Mevcut Firmanın Yatırım Kaynağına Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | F | sd | p | Fark |
|------------|--------------------------|-----|-----------|----|-------|-------|------|------|
| İş Tatmini | Yerli | 125 | 3.9 | .6 | 3.335 | 2/197 | .038 | 3>1 |
| | Yabancı | 24 | 4.1 | .4 | | | | |
| | Yerli – Yabancı Ortaklık | 51 | 4.2 | .5 | | | | |

Tablo 23'te verilen Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin iş tatmini ($F_{(2,197)}=3.335$; $p=.038$) puan ortalamaları mevcut firmanın yatırım kaynağına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<.05$).Anlamlı farklılığın ortaya konması amacıyla varyansları homojen dağılmadığı belirlenen değişken için Post Hoc testlerinde Dunnet T3 testi kullanılmıştır. Buna göre mevcut firması Uluslararası bir zincire bağlı olan bireylerin iş tatmini düzeyinin, firması herhangi bir zincire bağlı olmayan bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

H₁₇ Kabul: İş tatmininin mevcut firmanın yatırım kaynağına göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 24: İş Tatmininin Mevcut Firmanın Bir Zincire Bağlı Olma Durumuna Göre Farklılaşmasına Yönelik Analiz ve Bulgular

| Değişken | Gruplar | n | \bar{x} | ss | F | sd | p | Fark |
|------------|--|-----|-----------|----|-------|-------|------|------|
| İş Tatmini | Herhangi Bir Zincire Bağlı Değil | 124 | 3.9 | .6 | 4.473 | 2/197 | .013 | 3>1 |
| | Yalnızca Türkiye'de Yaygın Bir Zincire Bağlı | 24 | 4.2 | .7 | | | | |
| | Uluslararası Zincire Bağlı | 52 | 4.1 | .4 | | | | |

Tablo 24'te verilen Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin iş tatmini ($F_{(2,197)}=4.473$; $p=.013$) puan ortalamaları mevcut firmanın bir zincire bağlı olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<.05$).Anlamlı farklılığın ortaya konması amacıyla varyansları homojen dağılmadığı belirlenen değişken için Post Hoc testlerinde Dunnet T3 testi kullanılmıştır. Buna göre mevcut firması Uluslararası bir zincire bağlı olan bireylerin iş tatmini düzeyinin, firması herhangi bir zincire bağlı olmayan bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

H₁₈ Kabul: İş tatminin mevcut firmanın bir zincire bağlı olma durumuna göre istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılık göstermektedir.

4.4. Örgütsel Güven ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Tablo 25: Örgütsel Güven ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Yönelik Analiz ve Bulgular

| | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|----|
| 1. Örgütsel Güven | 1 | | | | |
| 2. Meslektaşına Güven | .92** | 1 | | | |
| 3. Yöneticiye Güven | .92** | .82** | 1 | | |
| 4. Paydaşlara Güven | .93** | .75** | .77** | 1 | |
| 5. İş Tatmini | .99** | .92** | .92** | .93** | 1 |

Tablo 25’te verilen Pearson Korelasyon Analizi sonuçlarına göre; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerde örgütsel güven ile meslektaşına güven ($r_{(198)}=.92^{**}$; $p=.000$), yöneticiye güven ($r_{(198)}=.92^{**}$; $p=.000$), paydaşlara güven ($r_{(198)}=.93^{**}$; $p=.000$) ve iş tatmini ($r_{(198)}=.99^{**}$; $p=.000$) arasında pozitif yönde yüksek kuvvetli anlamlı bir ilişki vardır ($p<.001$).

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerde meslektaşına güven ile yöneticiye güven ($r_{(198)}=.82^{**}$; $p=.000$), paydaşlara güven ($r_{(198)}=.75^{**}$; $p=.000$) ve iş tatmini ($r_{(198)}=.92^{**}$; $p=.000$) arasında pozitif yönde yüksek kuvvetli anlamlı bir ilişki vardır ($p<.001$).

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerde yöneticiye güven ile paydaşlara güven ($r_{(198)}=.77^{**}$; $p=.000$) ve iş tatmini ($r_{(198)}=.92^{**}$; $p=.000$) arasında pozitif yönde yüksek kuvvetli anlamlı bir ilişki vardır ($p<.001$).

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerde paydaşlara güven ile iş tatmini ($r_{(198)}=.93^{**}$; $p=.000$) arasında pozitif yönde yüksek kuvvetli anlamlı bir ilişki vardır ($p<.001$).

SONUÇ

Araştırma sonucunda örgütsel güvenin yaşa, sektördeki tecrübe düzeyine, medeni duruma ve cinsiyete göre farklılık göstermez iken aylık gelire, mevcut firmanın bir zincire bağlı olma durumuna, mevcut firmadaki iş tecrübesine, mevcut firmanın yatırım kaynağına ve öğrenim durumuna göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda meslektaşlara güvenin öğrenim durumuna, mevcut firmanın yatırım kaynağına, mevcut firmanın bir zincire bağlı olma durumuna, medeni duruma, sektördeki tecrübe düzeyine ve cinsiyete göre farklılık göstermez iken aylık gelire, yaşa ve mevcut firmadaki iş tecrübesine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda yöneticiye güvenin öğrenim durumuna, yaşa, mevcut firmanın yatırım kaynağına, sektördeki tecrübe düzeyine, cinsiyete ve medeni duruma göre farklılık göstermez iken aylık gelire, mevcut firmadaki iş tecrübesine ve mevcut firmanın bir zincire bağlı olma durumuna göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda paydaşlara güvenin mevcut firmadaki iş tecrübesine, sektördeki tecrübe düzeyine, yaşa, medeni duruma ve cinsiyete göre farklılık göstermez iken aylık gelire, mevcut firmanın bir zincire bağlı olma durumuna, mevcut firmanın yatırım kaynağına ve öğrenim durumuna göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda iş tatmininin yaşa, sektördeki tecrübe düzeyine, medeni duruma ve cinsiyete göre farklılık göstermez iken aylık gelire, mevcut firmanın bir zincire bağlı olma durumuna, mevcut firmadaki iş tecrübesine, mevcut firmanın yatırım kaynağına ve öğrenim durumuna göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Bulgulara göre aylık gelirleri yüksek olan kişilerin aylık gelirleri düşük olan kişilere göre örgütsel güven düzeyinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Kişilerin aylık gelirlerinin onları tatmin etmesi ve güzel bir yaşam standardı sağlaması örgütsel güvenin temellerini oluşturan durumlardan birisidir. Yiyecekiçecek sektöründe çalışanlar maddi olarak desteklendikleri sürece alanlarında en gerekli olan çalışma enerjileride artar ve bu sayede çok daha verimli ve daha profesyonel bir tutum sergilerler. Hem işveren hem de meslektaşlar karşılıklı beklentilerini karşılayacak şekilde uyum içinde çalışmış olurlar.

Bulgulara göre mevcut firmanın zincire bağı olma durumunun örgütsel güveni etkilediği belirlenmiştir. Zincire bağı olma durumu örgütsel güveni pozitif ve hızlı yönde etkiler çünkü kişiler zincir olan yerlerde toplu düzen içerisinde uyulması gereken standartlara bağı kalmaları gerektiği için kendilerini daha güvende hissederler ve daha profesyonelce çalışırlar. Kendi kafalarına göre kural ekleyip çıkartamayacakları için çalışma şekilleri kurum içerisindeki düzeni etkilemez ve verimi azaltmaz. Yiyecek- içecek sektöründe çalışanların zincir olmanın gerekliliklerini yerine getirmeleri doğrudan örgütsel güven oluşur.

Bulgulara göre yatırım kaynaklarının güvenilir olmasının örgütsel güveni etkilediği belirlenmiştir. Yatırım kaynak veya kaynaklarının güvenilir ve risksiz olması kaynaklardan gelecek geri dönüşümün artarak gerçekleşeceğini gösterir. Buda örgütsel güveni beraberinde getirir. Çalışanlar kendilerini garanti altında hissederler. Firma büyüyebilme düşüncesiyle doğru orantılı olarak yeni pozisyonlara ihtiyaç duyabilir ve kişi kendini işinde yükselme ihtimaline daha yakın hisseder. Böyle bir durumda örgüt içerisindeki güven kişilerin birbirlerinden komut alma ve uygulamalarını da pozitif yönde etkiler. Tüm bunlar olumlu yönde etkilerken aynı şekilde yatırım kaynaklarının kötü olması kaynaklardan gelecek olan geri dönüşlerin negatif olacağını işaret edebilir. Bunlar da işveren ve çalışanı her yönden tedirgin edeceği için örgütsel güvenin bozulmasını sağlar.

Bulgulara göre öğrenim durumu ön lisans veya lisans seviyesinde olan kişilerin örgütsel güven düzeyinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Hem işveren hem de meslektaşlar açısından örgütsel güvenin oluşmasında ve korunmasında daha etkili olur. Bilgi eksikliğinden kaynaklanarak oluşan anlamsız rekabet ve karşılıklı ortak mesleki dili konuşamama negatif ve anlamsız davranışları beraberinde getirir. Güven temellerinin oluşmasını doğrudan etkiler, ya engeller yada oluşmuş olan temellerdeki dengeyi bozar. Bu her meslek grubunda farklılık gösterebilir ancak yiyecek içecek sektörleriyle ilgili alanlardaki öğretim diğer alanlara kıyasla hem teknik bilgiyi hem de bunu pratiğe dönüştürerek öğrenmeyi ve uygulamayı gerektirir. Bu eğitimlerin en başında da takım olabilme ve öğrenmekten yılmama benimsetilir. Bunları kabullenemeyen kişilerde çoğunlukla gözlemlenen yaptığı şeyin kesinlikle doğru olduğu ve

geliştirilebilirolmadığıdır.Bu da öğrenim durumunun örgütsel güvene etki ettiğini bir açıdan kanıtlar niteliktedir.

Bulgulara göre aylık geliri yüksek olan bireylerin meslektaşına güven düzeyini etkilediği belirlenmiştir. Aylık gelirin yüksek olması durumu çalışanı mutlu edip pozitif yönde etkiler. İşine daha bağlı ve sorumluluk alabilen bir çalışan profili sergilemesini sağlar.Bunun yanı sıra başka açılardan bakılırsabunu öğrenen ve aynı pozisyonda olan meslektaşları kendilerini yetersiz görüp onlara karşı tepkili davranışlar sergileyebilir. Çalışan bu düşüncenin tedirginliğiyle doğru davranışlar sergileyemez ve meslektaşına güveni olumsuz yönde etkileyebilir.Sık rastlanmasa da tersi bir tutumla yüksek gelirle çalışan kişi gereksiz yere kendini daha başarılı, daha güçlü hissedebilir. Bu hissiyatı davranışlarına da yansıtarak meslektaşları ile arasındaki dengeyi kuramayabilir. Aynı şekilde meslektaşına güveni olumsuz yönde etkiler. Aylık gelirin düşük olması durumu da bunu yükseltebilmek için çalışma hırsı yaratıp iş gücünü arttırabilir. Gelirini yükseltebilmesi için daha verimli bir çalışma sergilemesi gerekir. Çalışma da uyum içinde olmayı gerektirir ve meslektaşına güveni beraberinde getirir.

Bulgulara göre 26-45 yaş arası bireylerin meslektaşlarına güven düzeyinin, 18-25 yaş arası bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Çünkü 26-45 yaş arası bireyler belirli teknikleri öğrenmiş, pratik yapıp geliştirmiş ve bazı şeyleri başarmışlardır. Buldukları yerlerde konumlarını belirleyip ihtiyaç duyulan, işlerine hakim, kendilerinden emin birer iş gören olmuşlardır. Herkesin konumundan endişe etmeden çalışması güven düzeyini arttırmıştır. Yaşlarının vermiş olduğu olgunluk ve mesleki bilgilerinden dolayı 18-25 yaş arası bireylere göre daha az sorgulayıcı tavırları da bu güveni desteklemiştir.

Bulgulara göre aylık geliri yüksek olan bireylerin yöneticiye güven düzeyinin gelirinin yetersiz olduğunu düşünen bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Gelir seviyesi kişilerin hayat standartlarını belirlediğinden dolayı gelir düzeylerinden memnun olmak insanların ruh haline, davranışlarına ve yaptıkları işe pozitif olarak yansır. İşini iyi yapan kişiler yöneticileri tarafından fark edilerek normal kazancından daha yüksek gelirlere sahip olma hakkını kazanırlar. Yöneticinin çalışanı desteklemesi ve çalışması için gerekli ortamı sağlaması da yöneticiye olan güveni artırır. Bu

durumlar birbiriyle bağlantılı olarak karşılıklı güveni oluşturur ve sürdürülebilir olmasını sağlar.

Bulgulara göre lisans mezunu bireylerin paydaşlara güven düzeyinin, lise ve altı kurumlardan mezun bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ön lisans ve lisans mezunları yaptıkları işin hem teknik hem de pratik alanları hakkında bilgiye sahiptirler. İşlerini öğrenirken ve uygularken yöneten tarafından yönlendirilirken, paydaşlar tarafından da desteklenirler. Bunun sonucunda oluşan paydaşlar ile karşılıklı bir güven oluşur. Kişiler bu güvenin hedefleri doğrultusunda yapacak oldukları işlerdeki performanslarını olumlu yönde eklediğinin farkındadırlar. Lise ve alt kurumlardan mezun olan bireylere kıyasla paydaşlaragüven düzeyinin lise ve üstü mezunlarda yüksek olması bu farkındalıktan kaynaklanmaktadır.

Bulgulara göre ön lisans ve lisans mezunu bireylerin iş tatmini düzeyinin, lise ve altı kurumlardan mezun bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Buradaki en büyük etken işlerini severek yapmaları ve öğrenilmiş olanı pekiştirme şansı yakalayıp kendilerine yeni bilgi ve beceri katma beklentileridir. İşlerinin kendilerini tatmin etmesi de ek bir neden olabilmektedir. Maddi olarak daha yüksek gelirle işe giriş yapma şansları bulunmaktadır. Bunun yanında öğrenme becerilerini geliştirip terfi alma beklentilerinin olması da iş tatminlerini pozitif yönde etkilemiştir.

Bulgulara göre aylık gelirinden memnun olan bireylerin iş tatmini düzeyinin, gelirinin yetersiz olduğunu düşünen bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Aylık gelirin iş tatmini etkilemesindeki önemli etken kişisel gelirlerin yüksek olması ile refah düzeylerinin yükselmesinin birbirine paralel olmasıdır. Buda kişinin kendini çalıştığı yere ait hissetmesini sağlayıp çalışma performansını pozitif yönde etkilemiştir.

Bulgulara göre mevcut firmasındaki tecrübesi 5 yılın üzerinde olan bireylerin iş tatmini düzeyinin, 4 yılın altında tecrübesi olan bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Çünkü bu gibi durumlarda 5 yılın üzerinde çalışan bireylerin buldukları ortamdaki saygınlıklarından dolayı ruhları beslenirken uzun süreli çalışan olmalarının getirdiği tecrübe, yaptıkları ve yaptırdıkları işlerde söz sahibi olmaları özgüvenlerini arttırmaktadır. Aynı zamanda bu özelliklerle birlikte genellikle

gelir seviyelerinin de yüksek olması çalışma performanslarını besler ve bu sayede iş tatmini seviyeleri de artmış olur.

Bulgulara göre mevcut firması yabancı bir zincire bağlı olan bireylerin iş tatmini düzeyinin, firması herhangi bir zincire bağlı olmayan bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Genellikle zincir firmalardaki sistemler raporlama yapma temelli olduğundan yapılan işin sağlamlasının olduğunu görmek güven duygusunu geliştirerek aidiyet hissetmeyi sağlar. Ne yapacağını bilerek çalışmak ve kontrol edildiğini bilmek çalışma performansı artırır. Bu performansın karşılığını almakta iş tatmini aynı oranda pozitif yönde etkiler.

Bulgulara göre mevcut firmasındaki tecrübesi 5 yılın üzerinde olan bireylerin örgütsel güven, meslektaşına güven ve yöneticiye güven düzeyinin, 4 yılın altında tecrübesi olan bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Çalışanların firmada geçirdikleri çalışma süreleri ne kadar artarsa firmayı benimsemeleri ve firma tarafından da benimsenmeleri o kadar kolaylaşır. Mevcut firmada kazanılan iş tecrübesi çalışanı bulunduğu firmaya, işverenlerine ve çalışma arkadaşlarına daha bağlı hale getirir. Karşılıklı herkesin birbirinden beklentisi ve kişilerin görev tanımları bellidir. Bu durumlar birbirleriyle bağlantılı olarak yöneticiye güveni, örgütsel güveni ve meslektaşına güveni doğurur ve güçlendirir. Kendilerinden daha uzun seneler aynı firmada bulunan meslektaşlarının tecrübelerini ve kendilerine güvenlerini görmek 4 yılın altında çalışanlarda çalıştıkları yerde kendilerini kalıcı hissetmemelerinde etkili rol oynar. Bu sayede de aslında daha çok kendilerini göstermeleri gerektiği yerde başarılı bir performans sergilemelerini olumsuz yönde etkiler. 5 yılın üzerinde tecrübesi olan bireylerin mevcut durumdan kaynaklı güven düzeyleride daha da artmış olur.

Bulgulara göre çalıştığı firma yerli-yabancı ortaklı olan bireylerin örgütsel güven ve paydaşlara güven düzeyinin, yerli olan bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Genellikle yabancı ve yerli- yabancı ortaklı firmalarda işleyen sistem raporlama odaklı olduğundan daha kurallara dayalı ve stabil bir yol izlenmektedir. Ne yapacağını bilerek çalışmak her zaman çalışma performansı artırır. Paydaşlar ve örgütlerin sistematik yönlendirmeleri doğrultusunda ortaya çıkan başarıya şahit oldukça çalışan bireylerinde örgüte ve paydaşlara güven düzeyleri artmış olur.

Bulgulara göre mevcut firması yabancı bir zincire bağı olan bireylerin yöneticiye güven ve paydaşlara güven düzeyinin, firması herhangi bir zincire bağı olmayan bireylere kıyasla daha yüksek olduğı belirlenmiştir. Yiyecek içecek sektöründeki en önemli şeylerden biri olan işlenmiş veya işlenecek ürünlerin tedariklerinin yerli ve yabancı zincire bağı firmalarda daha sistemli bir şekilde yapıldığı bilinmektedir. Bunun sağlanması çalışanın her zaman aynı standartlarda ürün ortaya çıkarmasına yardımcı olmaktadır. Ortaya çıkan kaliteli üründe çalışanın kendini iyi hissetmesini sağlar. Bunu sağlayanında yöneticiler olması çalışan bireyin onlara olan güven düzeyinin zincire bağı olmayan firmalara kıyasla daha yüksek olmasını destekler.

Araştırma sonucunda yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin örgütsel güven düzeyinin medeni duruma göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Bu çalışmayı destekler nitelikte olarak Yanık (2014) yaptığı çalışmada medeni durumuna göre örgütsel güvenin farklılık gösterdiğini saptamıştır.

Araştırma sonucunda yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin örgütsel güven düzeyinin farklı yaşlardaki bireyler arasında farklılık göstermediğı belirlenmiştir. Uyumlu olarak Ocaoğlu (2016) düzenlediğı çalışmada yaşa göre örgütsel güvenin farklılaşmadığını saptamıştır. Bu çalışmayı destekler nitelikte olarak Yanık (2014) yaptığı çalışmada yaşa göre örgütsel güvenin farklılık göstermediğini saptamıştır.

Araştırma sonucunda yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin örgütsel güven düzeyinin cinsiyet açısından farklılık göstermediğı belirlenmiştir. Uyumlu olarak Ocaoğlu (2016) düzenlediğı çalışmada cinsiyete göre örgütsel güvenin farklılaşmadığını saptamıştır. Arslan (2015) tarafından da bu bulguları destekler nitelikte olarak kişilerin örgütsel güven düzeyinin cinsiyet açısından farklılık göstermediğı belirlenmiştir. Denholm (2002) tarafından düzenlenen çalışmada da kadın ve erkeklerin örgütsel güven algıları arasına anlamlı bir farklılık olmadığı gözlenmiştir. Altunay (2017) tarafından yapılan çalışma sonucunda da cinsiyete göre örgütsel güvenin anlamlı bir farklılık göstermediğı belirlenmiştir. Özek (2016) tarafından düzenlenen çalışmada da kadın ve erkeklerin örgütsel güven algıları arasına anlamlı bir farklılık olmadığı gözlenmiştir. Bökeoğlu ve Yılmaz (2008) tarafından yapılan çalışma sonucunda da cinsiyete göre örgütsel güvenin anlamlı bir farklılık göstermediğı

belirlenmiştir. Bil (2018) tarafından düzenlenen çalışmada da kadın ve erkeklerin örgütsel güven algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı gözlemlenmiştir.

Araştırma sonucunda yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin yöneticiye güven düzeyinin cinsiyet açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir. Uyumlu olarak Yanık (2014) düzenlediği çalışmada cinsiyete göre örgütsel güvenin farklılık göstermediğini belirlemiştir. Altunay (2017) tarafından yapılan çalışma sonucunda da cinsiyete göre yöneticiye güvenin anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Koç (2015) tarafından konaklama işletmelerinde yapılan bir çalışmada ise kadınların yöneticiye güven düzeyinin, erkeklere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda meslektaşlara güvenin cinsiyete göre farklılık göstermez iken aylık gelire, yaşa ve mevcut firmadaki iş tecrübesine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Benzer olarak Koç (2015) tarafından konaklama işletmelerinde yapılan bir çalışmada da yöneticiye güven düzeyinin, cinsiyete göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Altunay (2017) tarafından yapılan çalışma sonucunda da cinsiyete göre meslektaşlara güvenin anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Yılmaz (2005) tarafından yapılan çalışmaya göre de cinsiyete göre meslektaşlara güvenin anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin iş tatmininin düzeyinin cinsiyet açısından farklılık göstermediği belirlenmiştir. Koç (2015) tarafından yapılan çalışmada ise kadınların iş tatmininin düzeyinin, erkeklere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Bulgulara göre 26-45 yaş arası bireylerin meslektaşlara güven düzeyinin, 18-25 yaş arası bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Benzer olarak Koç (2015) tarafından yapılan çalışmada da 34-49 yaş arası bireylerin, meslektaşlara güven düzeyinin 18-25 yaş arası bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bil (2018) tarafından yapılan çalışmada da örgütsel güvenin 22-30 yaş arası olan bireylerin meslektaşlara güven düzeyinin daha yaşlı meslektaşlara kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Bulgulara göre farklı yaşlardaki bireylerin iş tatminin düzeyinin farklılaşmadığı belirlenmiştir. Benzer olarak Koç (2015) tarafından yapılan çalışmada ise 34-49 yaş arası bireylerin, iş tatmini düzeyinin 18-25 yaş arası bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda meslektaşlara güvenin öğrenim durumuna göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Bu çalışmayı destekler nitelikte Koç (2015) tarafından yapılan çalışmada olarak eğitim düzeyleri farklı olan bireylerin meslektaşlara güven düzeyinin farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda yöneticiye güvenin öğrenim durumuna göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Bu çalışmayı destekler nitelikte Koç (2015) tarafından yapılan çalışmada eğitim düzeyleri farklı olan bireylerin yöneticiye güven düzeyinin farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Bulgulara göre lisans mezunu bireylerin iş tatmini düzeyinin, lise ve altı kurumlardan mezun bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu araştırmadan farklı olarak Koç (2015) tarafından yapılan çalışmada eğitim düzeyleri farklı olan bireylerin iş tatmini düzeyinin farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda örgütsel güvenin medeni duruma göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Bil (2018) tarafından yapılan çalışmada da örgütsel güvenin medeni duruma göre farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda örgütsel güvenin yaşa, sektördeki tecrübe düzeyineve cinsiyete göre farklılık göstermez iken aylık gelire, mevcut firmanın bir zincire bağlı olma durumuna, mevcut firmadaki iş tecrübesine, mevcut firmanın yatırım kaynağına ve öğrenim durumuna göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Bulgulara göre mevcut firmasındaki tecrübesi 5 yılın üzerinde olan bireylerin örgütsel güven, meslektaş güven ve yöneticiye güven düzeyinin, 4 yılın altında tecrübesi olan bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu araştırmadan farklı olarak Koç (2015) tarafından yapılan çalışmada yöneticiye güven ve meslektaşlara güven düzeyinin kurumda çalışma süresine göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Altunay (2017) tarafından yapılan çalışma sonucunda da tarafından yapılan çalışmada yöneticiye güven ve

meslektaşlara güven düzeyinin kurumda çalışma süresine göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Yılmaz (2005) tarafından yapılan araştırmaya göre de yöneticiye güven ve meslektaşlara güven düzeyinin çalışma süresine göre farklılaşmadığı belirlenmiştir

Bulgulara göre mevcut firmasındaki tecbesi 5 yılın üzerinde olan bireylerin iş tatmini düzeyinin, 4 yılın altında tecbesi olan bireylere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde Koç (2015) tarafından yapılan çalışmada iş tatminin kurumda çalışma süresi ile beraber artış gösterdiği belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan bireylerin iş tatmini ile meslektaşa güven, yöneticiye güven ve paydaşlara güven düzeyi arasında yüksek kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmayı destekler nitelikte olarak Koç (2015) tarafından yapılan çalışmada bireylerin yöneticiye güven ve meslektaşlara güven düzeyi ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

KAYNAKÇA

- Acuner, T. ve İlhan, T. (2002), “21. Yüzyılda Yönetim Anlayışı ve Türk Yöneticilerinin Bakış Açısı”, 10. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı, Akdeniz Üniversitesi, İİBF Yayınları, Antalya.
- Afşar, L. (2013), “Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Güven İlişkisi: Konuya İlişkin Bir Araştırma”. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Ağca, V., Özkutku, H., & Cevrioğlu, E. (2008). “Lider-üye etkileşim teorisi çerçevesinde, yönetici-ast etkileşimi ile örgütsel bağlılık boyutları ve iş performansı arasındaki ilişki: Ampirik bir inceleme”. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22(2), 41-63.
- Akıncı, Z. (2002), “Turizm Sektöründe İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, (4), 1-25.
- Akıncı, Z. B. (1998), “Kurum Kültürü ve Örgütsel İletişim”, 1. Baskı, iletişim Yayınları, İstanbul.
- Altunay, E. “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Ve Adanmışlık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”. Milli Eğitim Dergisi, 46(213), 37-66.
- Angı, A. (2002), “A Comprehensive Study Concerning The Job Satisfaction of the Instructors Associated With Students Evaluation”. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
- Arı, G. S. (2003), “İşletmelerde Güven ve Personel Güçlendirme İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, Hacettepe Üniversitesi, Doktora Tezi.
- Arslan, Deniz Tugay (2015), “Hastane İdari Personelinin Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Atay, O. (2002), “Örgüt Kültürü ve Süreci”. Uludağ Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi, 16(3), 1-14.

- Ateş, G. (2005), “Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hava Kuvvetleri Komutanlığında Uygulama”. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Aydemir, M., Özkaya, H. (2003), “Bilecik Özel Tıp Kapalı Cezaevi Çalışanları İş Tatmini Araştırması, 11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi“, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Afyon.
- Aykan, E. (2007), “Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Güven ve Tükenme Davranışı Arasındaki ilişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı; Sakarya.
- Balay, R. (2000), “Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık“, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Baltaş, A. (2000), “Ekip Çalışması ve liderlik“. Remzi Kitapevi, İstanbul.
- Barlett, K. R. (2001), “The Relationship Between Training and Organizational Commitment: A Study in The Health Care Field”, Human Resource Development Quarterly, 12(4), 335-352.
- Basım, H. N. ve H. Şeşen (2009). “Örgütsel Adalet Algısı-Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisinde İş Tatmininin Aracılık Rolü”, 17. Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Eskişehir, 21-23 Mayıs
- Başaran, İ. E. (1992), “Yönetimde İnsan İlişkileri“. Ankara: Yargıcı Matbaa.
- Başaran, S., Akbaş, O. (2012), “Genel Lise Müdürlerinde Örgütsel Güvensizlik Algısı Oluşturan Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Nitel Bir Çalışma“. Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi, 2(3), 22-23.
- Berberoğlu, G. (2002), “Yönetim ve Organizasyon“, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Berberoğlu, G.N., Besler, S. ve Tosun, Z. (1998), “Örgüt Kültürü”, Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Örgüt Kültürü Araştırması”, Anadolu Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Eskişehir, 14, 1-2.

- Beşiktaş, İ. (2009), “İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki“. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bil, E. (2018). “Ortaöğretim Okullarının Öğrenen Örgüt, Örgütsel Güven Ve İşDoyumu Düzeyleri Arasındaki İlişki”. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Boss, R. W. (1978),“Trust And Managerial Problem Solving Revisited“. Group And Organizational Studies 3:330-41.
- Bökeoğlu, Ö. Ç. ve Yılmaz, K. (2008). “İlköğretim Okullarında Örgütsel Güven Hakkında Öğretmen Görüşleri”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi. 54, ss.211-233.
- Bölüktepe F.E. (1993), “Kamu Örgütlerinde İş Tatmini“,Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Erzurum, 1-122.
- Börü, D. (2001), “Örgütlerde Güven Ortamın Yaratılmasında ilk Adım “, 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı.
- Börü, D., İslamoğlu, G. ve Birsal, M. (2007), “Güven: Bir Anket Geliştirme Çalışması”, Öneri Dergisi. 27, 7.
- Bromiley, P. ve Harris, J. (2006), “Trust, Transaction Cost Economics, and Mechanisms” in Handbook of Trust Research, R. Bachmann and A. Zaheer eds., Edward Elgar.
- Butler Jr, J. K. (1986), “Reciprocity of Dyadic Trust İn Close Male-Female Relationships“. The Journal of Social Psychology, 126(5), 579-591.
- Catt, S. E., Miller, D. S. (1991), “Supervision Working With People“, Boston: Richard D. Irwin Inc.
- Chhetri, P. (2014), “The Role of Cognitive and Affective Trust in the Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: A Conceptual Framework“. Business: Theory and Practice, 15(2), 170- 178.
- Cook, J. ve Wall, T. (1980), “New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfilment” Journal of Occupational Psychology.

- Çağlar, i. (2001), “Yönetim-Kültür Bağlamında Türk Yönetim Modelinin Saptanmasına Yönelik Kavramsal Bir Çalışma”, GÜ İİBF Dergisi, 3(3), 125-132.
- Çeçen, A. (1985), “Kültür Yönetimi“. Amme İdaresi Dergisi, 16(3), 113-126.
- Çetinkanat, C. (2000), “Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu“. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Defrank, R.S. Ivancevich, J. (1998), “Stress on the Job: an Executive Update”. The Academy of Management Executive, (August) 12(3), 55-66.
- Demir, E., Saatçioğlu, Ö. ve İmrol, F. (2016). Uluslararası dergilerde yayımlanan eğitim araştırmalarının normallik varsayımları açısından incelenmesi. Curr. Res. Educ., 2(3), 130-148.
- Demircan, N. (2003). “Örgütsel güvenin bir ara değişken olarak örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: eğitim sektöründe bir uygulama“. Doktora Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). “Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları“. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10(2), 139-150.
- Demirdağ, Ş.A. (2015), “Örgütsel Güven ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Demirel, Y. (2008), “Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma“. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15(2), 179-194.
- Denholm, P.J. (2002). “A Study Of Organizational Citizenship Behavior And Trust İn A Public High School. Doktora Tezi”. Wilmington University U.K.
- Dinçer, Ö. (1998), “Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası”, 5. Baskı, Beta Yayın, İstanbul.
- Dinçer, Ö. ve Fidan, Y. (1996), ”İşletme Yönetimi”, Beta Yayın, İstanbul.

- Durdağ, F.M. (2010), "Psikolojik Taciz Algısının Örgütsel Güven Üzerindeki Etkisi". Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi. Erzurum.
- Duygulu E. ve Eroğluer K. (2006), "Örgüt Kültürünün Çalışanların İş doyumuna Etkisi: Bir Firma Uygulaması". Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 21.
- Erdem, F. (2003), "Örgütsel Yaşamda Güven", Sosyal Bilimlerde Güven, Ankara, Vadi Yayınları.
- Erdem, R. (2007), "Örgüt Kültürü Türleri ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Elazığ İl Merkezindeki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma", Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(2). 71-75.
- Erden, F. (1996), "İşletme Kültürü", Friedrich-Naumann-Vakfı ve Akdeniz Üniversitesi, Ankara.
- Erdoğan, İ. (1994), "İşletmelerde Davranış", Beta Yayın, İstanbul.
- Eren, E. (1998), "Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi". İstanbul: Beta Yayınları.
- Erkan, H. (1998), "Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme", Dördüncü Baskı, Doğu Matbaacılık, İzmir.
- Erol, V. (1998), "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık". Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Eronat, Z. (2004), "İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim: KOBİ'lerde Ampirik Bir Uygulama". Yüksek Lisans Tezi, Ankara üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Ankara, 1-194.
- Earley, P. C. (1986), "Trust, Perceived Importance of Praise And Criticism, And Work Performance: An Examination of Feedback In The United States And England". Journal Of Management 12, 457- 473.

- Ertürk, Z. B. (2012). “Ankara İli Genel Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Algıları ve Denetim Odağı ile İlişkisi”. Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Fulk, J, Arthur P. Brief ve Steve H. Barr. (1985), “Trust-in-Supervisor and Perceived Fairness and Accuracy of Performance Evaluations”. *Journal of Business Research*, 13, 299-313.
- Garretto, F. (2000), “Life Satisfaction Homeostasis and The Role of Personality”. Bachelor of Arts/Bachelor of Commerce.
- “An Examination of Organizational Trust Antecedents” Public Personnel Management.
- Gürbüz, S. & Şahin, F. (2015). *Sosyal Bilimler Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Hackman, R. ve Oldham, G.R., (1975), “Development of the Job Diagnostic Survey”, *Journal of Applied Psychology*, C.60, S.2, 159-170.
- Hopkins, A. H. (1983), “Work and Job Satisfaction in the Public Sector”, Rowman & Littlefield Pub Inc. New Jersey.
- Irak, D.U. (2004). “Örgütsel Adalet: Ortaya Çıkışı, Kuramsal Yaklaşımlar ve Bugünkü Durumu”. *Türk Psikoloji Yazıları*, 7(13), 25-43.
- İpçioğlu, İ., Erdoğan, B. Z. (2006), “İşletmelerde Güven, Ödül ve Takdir Sistemi ile Bilgi Yönetimi Arasındaki ilişkinin incelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Öneri Dergisi*, 26(7), 7.
- İşbaşı, J.Ö. (2000), “Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Joseph, E.E. ve Winston, B.E. (2005), “A Correlation of Servant Leadership, Leader Trust and Organizational Trust”. *Leadership and Organization Development Journal*, 26(1), 6- 22.

- Kalemci Tüzün, İ. (2007). “Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri”. 93-113.
- Karasar, N., (2016). Bilimsel araştırma yöntemi. Ankara: Nobel Yayınları.
- Kaya H. (2008), “Kamu ve Özel Sektör Kuruluşlarının Örgütsel Kültürünün Analizi ve Kurum Kültürünün Çalışanların Örgütsel Bağlılığına Etkisi: Görgül Bir Araştırma”. Maliye Dergisi, 155: 119-143.
- Kaya, E. A. (2009), “İşletmelerde Toplam Kalite Yönetim Uygulamalarının Başarısında Örgüt Kültürü ve İkliminin Önemi”. İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 11(1), 89-112.
- Kaynak, T. (1990), “Organizasyonel Davranış”, İstanbul.
- Kees, V.D.B, Wilke, H.A.M. ve Allan, L.E. (1998), “When Do We Need Procedural Fairness? The Role of Trust in Authority”. Journal of Personality and Social Psychology, 74, 1493-1503.
- Kestane, D. (2003), “Performansa Dayalı Ücret Sistemi ve Kamu Kesiminde Uygulanabilirliği”, Maliye Dergisi, 2005, 126-144
- Konovsky, M. A., ve Pugh, S. D. (1994), “Citizenship Behavior and Social Exchange”. Academy of Management Journal, 37(3), 656-669.
- Koç, S.T. (2015), İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının Örgütsel Güven ve İş Tatminine Etkisi: Alanya’da Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Küskü, F. (1999), “Yöneten-Yönetilen İlişkisinde Güven”, Amme İdaresi Dergisi, 32(1), 2.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998). “Trust and Distrust: New Relationships and Realities”. Academy of management Review, 23(3), 438-458.
- Lewicki, R. J., ve Bunker, B. B. (1996). “Developing and Maintaining Trust in Work Relationships”. Trust in organizations: Frontiers of theory and research, 114, 139.

- Locke, E. A., (1984), "Job Satisfaction", M. Gruneberg ve W. Wall (Ed.), Social Psychology and Organizational Behavior, John Wiley and Sons Ltd.
- Maktalan, F.K. (1998), "İş Tatminini Etkileyen Etmenlerden İş Güvenliği ve Plastik Profil İşletmelerinde Bir Uygulama", M.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Mayer, R. C., James H. D. ve David, S. (1995), "An Integrative Model Of Organizational Trust". *Academy of Management Review*, 20(3), 709- 734.
- McAllister, D.J. (1995), "Affect and Cognition-Based Trust As Foundations For Interpersonal Cooperation In Organizations". *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.
- Mollering, G., Bachmann, R. ve Lee, S.H. (2004), "Introduction: Understanding Organizational Trust-Foundations, Constellations, and Issues of Operationalisation". *Journal of Managerial Psychology*, 19(6), 556- 570.
- Ocakoğlu, M. (2016), "Kurumun Oluşturduğu Örgütsel Güvenin, Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Gölbaşı Belediye Çalışanları Örneği", Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Olçay, B. (2010), "Değişim Yönetiminde Örgütsel Güvenin Rolü ve Önemi ve Bir Araştırma". Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Organ, D., Andreas, L. (1995), "Personality, Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior", *The Journal of Social Psychology*, 135(3).
- Öğütveren, Ö. (2007), "Örgütsel Güvenin Ağdüzenekleri İçerisindeki Analizi: Küçük İşletmelerde Bir Uygulama". Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Özdemir, L. (1993), "İşgören Tatmini Açısından Ücret-Maaş Yönetimi ve Bir Uygulama". Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.

- Özdere, Z. (2015), “Öğretmen Algılarına Göre Okul Müdürlerinin Yeterlilik Düzeyleri ile Örgütsel Güven Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Beykoz İlçesi Örneği)”. Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Özek, B.Y. (2016). “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Algıladıkları Örgütsel Destek İle Örgütsel Güven Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Polat, S. (2007), “Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları, Örgütsel Güven Düzeyleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Kocaeli.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., Boulian, P. V. (1974), “Organizational Commitment, Job Satisfaction, And Turnover Among Psychiatric Technicians”. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Reyhanoğlu, M. (2006), “Ar-Ge İşbirliklerinde Güven: Ankara’daki Teknoparklarda Faaliyet Gösteren İşletmelerde Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Robbins, S. (2001), “Organizational Behavior”, New Jersey: Prentice-Hall.
- Ronen, S. (1978), “Job Satisfaction and the Neglected Variable of Job Seniority”, *Human Relations*, 31(4), 297-308.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S. ve Camerer, C. (1998), “Not So Different After All: A Cross-Discipline View of Trust”. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- Sargut, A.S. (2003), “Kurumsal Alanlardaki Örgüt Yapılarının Oluşmasında ve Ekonomik İşlemlerin Yürütülmesinde Güvenin Rolü”, Vadi Yayınları, Ankara.
- Sargut, A. S. (2001), “Kültürler Arası Farklılaşma ve Yönetim”, İmge Kitabevi, Ankara.
- Savery, L. K., Luks, J. A. (2000), “Long Hours at Work: Are They Dangerous and Do People Consent to Them”. *Leadership and Organization Development Journal*, 21(6), 307-310.

- Söyük, S. (2007), “Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi ve İstanbul İlindeki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Çalışma”. İstanbul Üniversitesi SBE İşletme ABD Doktora Tezi, İstanbul.
- Stoneman, P. (2008), “This Thing Called Trust Civic Society in Britain”, New York, Palgrave McMillan.
- Şimşek, Y. (2005), “Okul Müdürlerinin İletişim Becerileri İle Okul Kültürü Arasındaki İlişki”. TC Anadolu Üniversitesi yayınları Eğitim Fakültesi yayınları, Eskişehir.
- Tan, H. H., ve Tan, C. S. (2000), “Toward the Differentiation of Trust in Supervisor and Trust in Organization”. Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 126(2), 241.
- Terekli, G. (2010), “Örgütsel Güven Boyutları ve İş Tatmini İlişkisi”. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Tokgöz, E. (2012). “Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki”. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Tolay, E. (2003). “Eğitimin Örgütsel Bağlılığa Etkileri”, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Toprak, O. (2006), “Örgütsel Güvenin Performans Üzerindeki Etkisi ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep.
- Tosun, K. (1990), “İşletme Yönetimi: Genel Esaslar”, İstanbul.
- Tschannen-Moran, M., & Hoy, W.K. (1998). “Trust İn Schools: A Conceptual And Empirical Analysis”. Journal of Educational Administration, 36(3/4), 334–352.
- Tüzün, İ. K. (2006), “Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi: Uygulamalı Bir Çalışma”, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Ankara.

- Tzafir, S. S. (2005), "The Relationship Between Trust, HRM Practices and Firm Performance". *The International Journal of Human Resource Management*, 16(9), 1600-1622.
- Tzeng, H. M., Ketefian, S., Rednman, R. W. (2002), "Relationship of Nurses Assessment of Organizational Culture, Job Satisfaction and Patient Satisfaction With Nursing Care", *International Journal of Nursing Studies*, 39, 280-296.
- Uyguç, N., Çımrın, D. (2004), "Dokuz Eylül Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler". *Dokuz Eylül Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 19(1), 91-99.
- Uzbilek, A. (2006), "Örgütlerde Oluşan Sosyal İlişkilerin Örgütsel Güvenin Alt Boyutlarına Etkileri: Başkent Üniversitesi Örneği" , Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Üstün, A. (2009), "Bilgi Hizmetlerinde Verimlilik ve Motivasyon," *Türk Kütüphaneciliği* 23, 602-608.
- Whitener, E.M., Brodt, S.E, Korsgaard, M.A. ve Werner, J.M. (1998), "Managers As Initiators Of Trust: An Exchange Relationship Framework For Understanding Managerial Trustworthy Behavior", *The Academy Of Management Review*, 23,3.
- Yalçın, A. ve İplik F.N. (2005), "Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 38.
- Yanık, O. (2014), "Ahlaki Liderliğin Çalışanların İş Tatminine, Örgütsel Bağlılığına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Güven ve Örgütsel Adalet Algısının Aracı Rolü", Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Yılmaz, E. (2005). “Okullarda Örgütsel Güven Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (14), 567–580.
- Zalabak P.S vd. (2000), “Organizational Trust: What It Means, Why It Matters”, Organization Development Journal, 38-53.
- Zorlu, P.Y. (2006), “Örgütsel Güven ve İş Tatmini İlişkisi ve Bir Araştırma”. Yüksek lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

EKLER

EK-1 Anket Formu

Örgütsel Güvenin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Yiyecek İçecek İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

Değerli katılımcı, Örgütsel Güvenin İş Tatmini Üzerindeki etkilerinin araştırıldığı bu anket çalışmasının sonuçları yalnızca bilimsel veri elde etmek amacıyla kullanılacaktır. Samimiyetle vereceğiniz cevaplar araştırmamıza katkı sağlayacaktır. Teşekkür eder saygılar sunarız.

*Gülce Dördüncü

| BÖLÜM A : DEMOGRAFİK BİLGİLER | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Yaşınız? <input type="checkbox"/> 18 - 25 <input type="checkbox"/> 26 - 35 <input type="checkbox"/> 36 - 45 <input type="checkbox"/> 46 - 55 <input type="checkbox"/> 55 ve üzeri |
| 2 | Cinsiyetiniz? <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek |
| 3 | Öğrenim durumunuz? <input type="checkbox"/> Lise veya ortaöğretim <input type="checkbox"/> Önlisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisansüstü |
| 4 | Medeni durumunuz? <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar |
| 5 | Aylık gelir düzeyiniz? <input type="checkbox"/> Yetersiz <input type="checkbox"/> Kendimin ve ailemin ihtiyaçları için yeterli <input type="checkbox"/> Yatırım / Birikim yapabilecek düzeyde |
| 6 | Yiyecek İçecek sektöründeki mesleki tecrübeniz? <input type="checkbox"/> 1 yıl veya daha az <input type="checkbox"/> 2-4 Yıl <input type="checkbox"/> 5 Yıl ve üzeri |
| 7 | Mevcut firmanızdaki iş tecrübeniz? <input type="checkbox"/> 1 yıl veya daha az <input type="checkbox"/> 2-4 Yıl <input type="checkbox"/> 5 Yıl ve üzeri |
| 8 | Mevcut firmanızın sahiplik durumu? <input type="checkbox"/> Yerli <input type="checkbox"/> Yabancı <input type="checkbox"/> Yerli – Yabancı Ortaklık |
| 9 | Mevcut firmanızın zincire bağlı olma durumu? <input type="checkbox"/> Herhangi bir zincire bağlı değil <input type="checkbox"/> Yalnızca Türkiye’de yaygın bir zincire bağlı <input type="checkbox"/> Uluslararası zincire bağlı |

| BÖLÜM B | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Kısmen Katılmıyorum, 3=Ne Kararsızım, 4= Kısmen Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum | | | | | | |
| 1 | İşletmeminyöneticilerine güvenirim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Bu işletmedeki diğer işgörelere güvenirim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Bu işletmenin tedarikçilerine güvenirim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Bu işletmenin dağıtım kanallarına güvenirim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | İşletmemin yöneticilerinin dürüstlüğüne güvenirim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Bu işletmedeki diğer işgörelere şüphelenmem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Bu işletmedeki diğer işgörelere sözlerine inanırım | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Bu işletmedeki işgörenler birbirine bağlıdır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | İşletmemin yöneticileri işgörenlerin sorunları ile ilgilenir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | İşletmemizdeki işgörenler ile yöneticileri arasındaki ilişkilerde tutarlılık vardır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Bu işletmenin tedarikçilerine yaptıkları işlerde güvenirim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | İşletmemin yöneticileri yaptığı işlerde yeteneklidir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Bu işletmedeki işgörenler birbirine karşı açıktır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Bu işletmelerin tedarikçilerinin desteğine güvenirim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | İşletmemin yöneticileri verdiği sözleri tutar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Bu işletmedeki işgörenler bir şeyler söylediklerinde onlara inanırım | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Yöneticiler, işgörenler ile kişisel bilgileri açıkça paylaşır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Bu işletmenin tedarikçilerinin söylediği sözlere inanırım | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Bu işletmenin tedarikçileri fırsat bulsalar bile işletmemizi aldatmazlar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Bu işletmenin dağıtım kanallarının söylediği sözlere inanırım | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Bu işletmenin dağıtım kanallarına yaptıkları işlerde güvenirim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Bu işletmelerin dağıtım kanallarının desteğine güvenirim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | Bu işletmenin dağıtım kanalları fırsat bulsalar bile işletmemizi aldatmazlar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | İşgörenlerin aralarında konuşulanların dışarıya çıkmayacağına inanırım | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | Bu işletmedeki işgörenler arasında tutarlı bir ilişki vardır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | İşim benim için bir hobi gibidir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 | İşimde, diğer birçok insandan daha mutlu olduğumu düşünüyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | İşimden çok keyif alıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29 | Genel olarak işim beni tatmin ediyor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30 | Mevcut işimin, bulabileceğim diğer işlerden daha ilgi çekici olduğumu düşünüyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ÖZGEÇMİŞ

3 Mart 1990, İzmir’ de doğmuştur. İlk, orta ve lise öğretimini İzmir’de tamamladıktan sonra, 2008 yılında İzmir İzmir Ekonomi Üniversitesi Mutfak Sanatları ve Yönetimi bölümünü kazanmıştır. 2013 yılında bölümden mezun olmuştur. Mezun olduktan sonra International Culinary Center Ny.; Spanish Cuisine Grand Diploma ve Spanish Wine&Food Pairing programlarını tamamlamıştır. Aynı zamanda yurt içinde ve yurt dışında çeşitli restoranlarda çalışmıştır. Nişantaşı Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümünde öğretim görevlisi olarak görev almıştır ve yine gastronomi alanında sektör içerisinde danışmanlıklar yapmaktadır. 2015 yılında başladığı Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi tezli yüksek lisans eğitimine devam etmektedir. 2017 yılı Eylül ayından itibaren aile şirketleri olan İzmir Astaş Ambalaj’da çalışmaktadır. 2018 Eylül ayında, Yaşar Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümünde part time öğretim görevlisi olarak çalışmaya başlamıştır.

Mail: gulce_dorduncu@hotmail.com