

Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Algısı İle İş Memnuniyetleri Arasındaki İlişki Üzerine Dört ve Beş Yıldızlı Şehir Otellerinde Yapılan Bir Araştırma

The Relationships between Job Satisfaction and Organizational Trust Perception of Four and Five Stars Hotel Employees

Yrd. Doç. Dr.Kamil UNUR
Mersin Üniversitesi
Turizm Fakültesi
E-posta: kunur@yahoo.com

Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI
Mersin Üniversitesi
Turizm Fakültesi
E-posta: celilcakici@mersin.edu.tr

Öğr.Gör. Alper Duran
Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi
E-posta: aduran@mersin.edu.tr

Özet

Kurumsal güvenin sağlanabildiği işletmelerde işgörenlerin iş tatminleri yükselmekte ve örgütün performansı iyileşmektedir. Dolayısıyla işgörenlerin iş tatminlerine etkileri bakımından güven duygusunun mesai arkadaşlarına, yöneticiye ve kuruma güven olmak üzere üç boyutlu olarak ele alıp incelenmesinde fayda bulunmaktadır. Bu bağlamda çalışmada; otel çalışanlarının mesai arkadaşlarına, yöneticilerine ve kurumlarına duydukları güvenin boyutlarının işgörenlerin işlerinden duydukları memnuniyet düzeylerini etkileyip etkilemediği tartışılmaktadır. Veriler hazırlanan bir anket ile Mersin, Adana, Hatay, Urfa ve Gaziantep şehir merkezlerinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerden kolayda örnekleme yöntemiyle toplanmıştır. Uygulama dönemi sonunda 306 adet geçerli anket sayısına ulaşılmıştır. Sonuçlar işgörenlerin iş tatminlerinin yükseltilebilmesi bakımından yönetici seçiminde adayların saygınlık ve yetkinlikleri ile liderlik özelliklerine dikkat edilmesi gereğine işaret etmekte ve ayrıca çalışanlara sağlanan kariyer olanakları ile kurumsallaşma düzeyinin yükseltilmesinin önemini ortaya koymaktadır. Ayrıca, turizm sektöründe güveni üç boyutta ele alan bir çalışmaya literatürde rastlanılmamış olması, çalışmanın otellerde güven literatürüne katkı sağlama potansiyelini beraberinde getirmektedir.

Anahtar Kelimeler: Otel, mesai arkadaşlarına güven, yöneticiye güven, kuruma güven, iş tatmini

Abstract

It is the fact that both job satisfaction and company performance increased and developed in the corporations in which organizational trust is established. As a result, it is useful to examine the effects of feeling of trust on employees regarding to three dimensions as trust between employees, trust in managers and organizations. In this paper, whether the dimensions of the trust feelings of the hotel employees in colleagues, managers and organizations affect the level of employee satisfaction is discussed, as a consequence. Data was collected through a questionnaire from four and five star hotels operating in the city center of Mersin, Adana, Hatay, Urfa and Gaziantep. 306 valid questionnaires were included into the analysis. The results indicate that prestige, competence and leadership characteristics of the manager candidates should be carefully taken into account in the process of choosing them as a manager in order to increase employees' job satisfaction. Besides, the results of the study have put forward the importance of the improving corporate governance through providing career opportunities for the employees. This study can contribute to the tourism literature in terms of organizational trust in three dimensions.

Keywords: Hotel, trust in colleagues, trust in the, trust in the corporate, job satisfaction