



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

DOI: 10.31771/jrtr.2019.11

SEYAHAT ACENTALARINDA YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVENİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMEYE ETKİSİ*

Erdal ŞEN^a 

İsmet GÜNAYDIN^b 

^a Doğu Üniversitesi, İ.İ.B.F., İstanbul, Türkiye (esen@dogus.edu.tr)

^b Doğu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye (ismetgunaydin@gmail.com)

ARTICLE HISTORY

Received:
14.02.2019

Accepted:
07.03.2019

Anahtar Kelimeler:

Yöneticiye duyulan güven
Örgütsel özdeşleşme
Örgütsel bağlılık
Motivasyon
Turizm
Seyahat acentası

Keywords:

Trust Toward Manager
Organizational identification
Organizational commitment
Motivation
Tourism
Travel Agency

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, İstanbul'da faaliyette bulunan A grubu seyahat acentalarındaki çalışanların yöneticilerine duydukları güvenin, örgütsel özdeşleşmeye etkisinin tespit edilmesidir. Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket, verilerin analizinde ise frekans, yüzde dağılımı, ortalama, standart sapma, bağımsız örneklem için t testi, tek faktörlü varyans analizi, Pearson korelasyon analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, A grubu seyahat acentalarında gerek yöneticiye duyulan güven gerekse örgütsel özdeşleşme düzeyleri, orta değer üzerinde olumlu bulunmuştur. Alt boyutlar arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiş olup, yöneticiye duyulan güvendenki 1 birimlik artışın çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyleri üzerinde 0,449'luk bir artış yaratacağı sonucuna ulaşılmıştır.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the influence of trust toward managers on organizational identification in A group travel agencies operating in İstanbul. In the analysis of data, frequency, percentage distribution, mean, standard deviation, unpaired t-test, single factor analysis of variance, and Pearson correlation analysis were utilized. As a result of the research, the level of both the trust toward managers and organizational identification is above the medium value. Meaningful relationships are determined between the scales and sub-dimensions, and 1 unit increase in the trust toward manager will create a 0,449 increase in the organizational identification levels.

***Sorumlu Yazar:** Erdal ŞEN

E posta: esen@dogus.edu.tr

* Bu çalışma, Doğu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yüksek Lisans Programı'nda, İsmet GÜNAYDIN tarafından, Dr. Öğr. Üyesi Erdal ŞEN danışmanlığında tamamlanan "Seyahat Acentalarında Yöneticiye Duyulan Güvenin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

GİRİŞ

Günümüz iş hayatında ve sosyal yaşamında, insan ve kurumlara dair her şey hızlı bir biçimde değişmekte ve dönüşmektedir. Sürekli değişen, gelişen ve dönüşen çevresel koşullarda işletmeler varlıklarını sürdürebilmek ve örgütsel performanslarını artırabilmek için tüm yapı ve süreçleri ilgili değişkenler ışığında yönetmelidir (Şen, 2017a, s. 150). Rekabetin görece olarak yüksek seviyede olduğu göz önünde bulundurulduğunda, işletmelerin güncel konumlarını korumak ve/veya büyüme hedeflerini gerçekleştirmek adına rekabet avantajı elde edecek çalışmalar yapmaları gerekmektedir. Sadece ticari işletmelerin değil, tüm kurum ve kuruluşların ayakta kalma yetenekleri, çalışanlarının olumlu örgütsel algıları ile ortaya çıkabilecek karşılaştırmalı üstünlükleri ile doğrudan ilişkilidir (Drucker, 2012, s. 306). Dış çevre değişkenleri ile etkileşimi yüksek düzeyde olan sektörlerden bir tanesi olan turizm sektöründe, işletme performansı rekabet avantajı elde edebilmek açısından yaşamsal öneme sahiptir. İşgören performansı işletmeler tarafından gittikçe daha da önem kazanmaktadır. İşletmelerin çalışan verimliliğini yükseltmeleri, onları örgüt hedeflerine inandırmaları, etkin ve etkili biçimde yönlendirebilmeleri ve harekete geçirmeleri çok önemlidir. İşletmelerin sosyal ve entelektüel sermaye unsuru olarak değerlendirilen insan kaynakları, rekabet avantajı elde edebilmek için yaşamsal öneme sahiptir (Barutçugil, 2004, s. 67). Dolayısıyla işletmelerin işgörenlerine daha fazla önem göstermesi gerekliliği bulunmaktadır. Bu bağlamda turizm sektörünün yapı taşlarından olan seyahat acentalarında da çalışan performansı, işletme hedeflerine ulaşılması açısından son derece önemlidir.

Tüm sosyal ilişkilerin temelinde, güven faktörü başat değişkenlerden bir tanesi olarak öne çıkmaktadır. İş hayatında da gerek kişilerarası güven gerekse kişilerin örgütlerine duydukları güven, işletme performansını etkilemektedir. Bu çalışmanın konusundan hareketle, işgörenin yöneticisine duyduğu güvenden bahsederken çalışan/işgören tarafından algılanan ve hissedilen güvenin ele alınması gerekmektedir. Güven elde edilmesi kolay olmayan bir olgudur. Öyle ki, literatürde güven ile ilgili fazlaca çalışma ve tanım bulunmaktadır. İşgörenlerin motivasyonu ve buna bağlı olarak performansını etkileyebilecek önemli bir faktör olarak güven, örgütler için en hassas olgulardan biridir.

Kendiliğinden meydana gelen ve/veya maddi ya da fiziki şartlar ile sunulabilecek bir olgu olmayan güven olgusunun, işgörenler tarafından algılanması yöneticilerin sorumluluğu kapsamındadır. Dolayısıyla çalışanın yöneticiye duyduğu güven düzeyi, yöneticilerin de bu bilinçle hareket ederek, örgütlerinin hedeflerini göz önünde bulundurarak, çalışanlarına güven sağlamaları ve/veya çalışanlarının güven düzeylerini üst düzeye çıkarma adına gerekli hassasiyeti göstermeleri oldukça önemlidir. Bu bağlamda yöneticiye duyulan güven ve örgütsel özdeşleşme değişkenleri işletmelerin sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmek için en önemli kaynaklarından bir tanesi olan entelektüel sermaye unsuru olarak insan faktörü ile doğrudan ilişkilidir (Şen, 2017b, s. 263).

Güven ve Yöneticiye Duyulan Güven

Güven, soyut bir niteliğe sahip olduğundan, ilişki halinde bulunan bireylere karşı birçok durumdan, anıdan ve olgudan beslenerek gelişen ve hissedilen, insan ilişkilerinin temel duyguları arasında yer almaktadır (Asunakutlu, 2002, s.2). Güven kavramına ilişkin tanımlar incelendiğinde, Türk Dil Kurumu çevrimiçi sözlüğünde, güven kavramı “korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu, itimat etme” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2018). Konfüçyüs (M.Ö. 551-479) güvenin bütün dengeli sosyal ilişkiler için bir ön şart olarak değerlendirmiştir. Sosyal bilimler ve felsefe alanındaki birçok klasik dönem yazarı, güvenin, sosyal hayatın felç olmasını önlemede yaşamsal bir öneminin olduğuna dikkat çekmişlerdir (Mollering vd., 2004, s. 557). Bir başka tanıma göre güven; taraflar arasındaki beklentinin, karşı taraftan kişisel olarak yarar göreceğine ya da en azından istismara ya da zarara uğramayacağı yönünde olumlu beklentiye sahip olma özelliğidir (Rousseau vd., 1998, s. 401).

Yöneticilik kavramı tarihsel süreçte daima öneme sahip olmuştur. Bununla birlikte günümüz dünyasında yöneticilik, hem beşeri hem de maddi kaynakların etkin, etkili ve verimli kullanılmasında başat değişken olarak yer almaktadır (Bulut ve Bakan, 2005, s. 69). Beşeri kaynakları öne alan bir tanıma göre yönetici, örgüt bünyesinde yer alan kişilerin belirli hedeflere ulaşması adına işbirliği ve uyum içinde çalıştıran kişidir (Eren, 2003, s. 10). Teknik, beşeri ve kavramsal boyutlar, yöneticilik kavramı için üç temel boyut olarak yönetim faaliyetlerinde öne çıkmaktadır. Teknik boyut, yöneticinin işlevsel uzmanlık alanını; beşeri boyut, insan

unsurunu; kavramsal boyut ise yöneticinin organizasyonu tamamen bir bütün olarak görebilmesini ifade etmektedir (Koçel, 2003, s. 20).

Güven, organizasyonlarda kendi kendine meydana gelen bir olgu değildir. Güven ortamı tesis edebilmek için güven duygusu organizasyondaki tüm işgörenler tarafından yüksek seviyede algılanmalıdır. Bu algının yapılandırma süreci ve özenle yönetilmesi, işletme karar vericilerinin sorumluluğundadır. Bu bakımdan değerlendirildiğinde yöneticiler; davranışları, uygulamaları ve verdikleri sözler ile organizasyonda güveni tesis edebilir ya da yok edebilirler. Güven, doğası gereği kazanılması görece olarak zor ve fakat kolay kaybedilebilen niteliktedir. Örnek olarak, geçmiş deneyimlere dayanarak, çalışanlar yöneticilerin iyi davranışlarından dolayı onlara güven duyabilir. Yöneticiler bu şekilde çalışanlar üzerinde güven izlenimi oluşturabilir. Ancak, yöneticilerin verdikleri sözleri tutmaması durumunda, oluşmuş olan güven kolaylıkla güvensizliğe dönüşebilir (Burke vd., 2007, s. 609). İnsan kaynakları yönetiminde başarılı olma hususunda, güven olgusu ne kadar kilit bir role sahipse, güven olmaması da başarısızlık yolunda aynı önem derecesinde etkili olacaktır. Güvenin azalması durumunda organizasyonun tümü ya da grup içi ilişkilerde kısıtlamalar oluşmaktadır. Karşılıklı ilişkiler ve iletişim süreçlerinde daha itinalı veya kararsız davranabilmektedirler. Örneğin, toplam kalite yönetimi ve değişim mühendisliği gibi çok önemli ve yüksek maliyetli çalışmaların, örgütsel ortamdaki güven eksikliği nedeniyle başarısız sonuçlar verdiği tespit edilebilmektedir (Whitener, 1997, s.389).

Örgütsel Güven

Örgütsel güven, örgütün uzun vadeli refahının ve güvenilirliğinin çalışanlar açısından algısı ile bağlantılıdır. Bu açıdan değerlendirildiğinde örgütsel güven, çalışanların örgüt tarafından zarar görmeyeceklerine dair iyi niyetli bir yaklaşımı kapsamaktadır (Cook ve Wall, 1980, s. 39). Bir başka tanıma göre ise; yöneticinin ya da işverenin vermiş olduğu sözlere uygun davranacağı ve dürüst olarak hareket edeceğine ilişkin çalışanların örgütleri adına ortaya koydukları inançtır (Gilbert ve Tang, 1998, s. 322). Bu tanımların ışığında örgütsel güven kavramını, çalışanların etik davranışlarla karşılandığı kurum içinde haklarının korunacağına ilişkin inançları şeklinde tanımlamak mümkündür (Çubukçu ve Tarakçioğlu, 2010, s. 59).

Örgütsel güven, örgüt tasarımında gittikçe yayılan ve örgütün denetim yapısı içinde genel kısmı oluşturan unsurdur. Akademisyenler ekonomik çalışmalarda öne çıkan üç temel unsurdan bahsetmişlerdir. Bu unsurlar güven, pazar ve güçtür. Bu üç unsur çok büyük oranda birbirine bağımlı çalışmaktadır (Bradach ve Eccles, 1989, s. 97-118). Bu tanımların ışığında; örgütsel güven kavramı, örgütsel ortamda işgörenlerin kendi haklarının koruma altında olduğu ve etik davranışlar çerçevesinde uygulamalara tabi olacaklarına dair inançları biçiminde tanımlamak mümkündür (Çubukçu ve Tarakçioğlu, 2010, s. 59).

Özdeşleşme ve Örgütsel Özdeşleşme Kavramı

Özdeşleşme, “Bireyin başka bireylerle kişilik kaynaşması gerçekleştirecek ölçüde onların yaşantılarına ve duygularına katılması süreci; bireyin bu yolla kendi kimliğini tanıması ve tanımlaması süreci ve bireyin bir kümenin tüm özelliklerini özümlemesi ya da onunla bütünleşmesi” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2018). Örgütsel özdeşleşme; örgüt çalışanlarının ortak menfaatleri ve hedefleri paylaşması ve örgüte dair aitlik hissetmesidir. Bu bağlamda en genel anlamıyla örgütsel özdeşleşme, örgütle özdeşleşen kişinin örgüte dair aitlik algısı hissettiği, örgütün sahip olduğu nitelikleri benimsediği ve kendini bu niteliklere göre tanımlamaya başladığı durum şeklinde tanımlanabilir (Wan-Huggins vd., 1998, s. 731-732).

Örgüte bağı yüksek olan çalışanlar, örgütün zor zamanlarında yanında olan, işine düzenli olarak devam eden, örgütün etkinliği için çaba gösteren çalışanlar olarak ifade edilebilmektedir. Örgütsel açıdan da örgüte bağı kuvvetli olan çalışanlarla çalışmak büyük bir avantaj sağlayabilmektedir (Mael ve Ashforth, 1995b, s. 312). Örgütlerin amaçlarına etkin, etkili ve verimli bir biçimde ulaşabilmeleri, çalışanların örgüt amaçlarını benimsemeleri ve bu amaçları gerçekleştirmek için özverili çalışmaları ile doğrudan bağlantılıdır. Yönetim bilimi literatüründe, örgütsel bağlılık seviyesi yüksek olan çalışanların, kurumsal amaçlara ulaşmada daha istekli ve gayretli oldukları tespit edilmiştir (Aktuğ ve Şen, 2017, s. 198-199).

ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Bu çalışmanın amacı seyahat acentalarında çalışanların yöneticilere duyduğu güvenin, örgütsel özdeşleşmelerine etkisi olup olmadığını ortaya koymaktır. Literatürde araştırma konusunu oluşturan, yöneticilere duyulan güven ile örgütsel özdeşleşme değişkenlerinin başka değişkenlerle incelendiği çalışmalar yer almaktadır. Örneğin;

yöneticiye duyulan güven ile lider-üye etkileşimi, yöneticiye duyulan güvenin iş tatmini üzerine etkisi, yöneticiye duyulan güven ile örgütsel adalet ilişkisi, örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşme ilişkisi, örgütsel özdeşleşme ve liderlik ilişkisi gibi çalışmalar bulunmaktadır. Bununla birlikte birbiriyle yakın ilişkili bu kavramların, turizm sektöründeki seyahat acentaları çalışanlarına yönelik uygulamalı çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışmada seyahat acentaları çalışanlarının yöneticilerine duydukları güvenin örgütsel özdeşleşmeye etkisinin belirlenmesi ve turizm işletmelerine yönelik genelleşebilir sonuçlar elde edilmesi amaçlanmaktadır.

Araştırmanın sınırlılıkları arasında, araştırma evreni olarak İstanbul'da yer alan A grubu seyahat acenta sayısının 3.500'e yakın olması nedeniyle tümüne ulaşabilmenin güçlüğü bulunmaktadır. Ayrıca bu çalışmanın belirli bir süre içerisinde gerçekleştirilmesi gerektiğinden zaman unsuru da sınırlılık faktörü olarak belirtilebilir.

İstanbul ilinde faaliyet gösteren A grubu seyahat acentalarında çalışanlarının yöneticilere duyduğu güvenin, onların örgütsel özdeşleşmelerine etkisi olup olmadığını ortaya koymanın amaçlandığı bu araştırmanın temel hipotezi: "A grubu seyahat acentalarında, yöneticilere duyulan güvenin, örgütsel özdeşleşmesi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır" olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın evrenini, İstanbul'da faaliyet gösteren A grubu seyahat acentalarının çalışanları oluşturmaktadır. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği TÜRSAB'ın verilerine göre, 2018 yılı Aralık ayı itibarıyla; İstanbul'da faaliyet gösteren 3.453 adet A grubu seyahat acentası ve bu acentalarda yaklaşık 12.000 çalışan olduğu bilinmektedir (TÜRSAB, 2018). Bu çerçevede, maliyet, zaman ve ulaşılabilirlik gibi nedenlerden dolayı evrenin tamamı yerine örneklem alınma yoluna gidilmiştir. Buna göre küme örnekleme yöntemi (Ural ve Kılıç, 2010, s. 41) kullanılarak örneklem alınma yoluna gidilmiştir. Örnekleme hacmi için evreni oluşturan birim sayısının on binden büyük olması nedeniyle Ural ve Kılıç, (2010) tarafından sınırsız evrenler ($N > 10.000$) ve nicel araştırmalar için önerilen aşağıda Denklem 1'deki formülünden yararlanılmıştır.

Denklem 1

$$n = \sigma^2 Z_{\alpha}^2 / d^2$$

Bu formüldeki parametrelerden σ standart sapma değeri pilot uygulama sonucunda 1 olarak hesaplanmış, Z_{α} ise 0,05 anlamlılık düzeyine karşılık gelen teorik değer olup 1,96'dır. d ise evren ile örneklem ortalaması arasında izin verilebilir maksimum fark olup etki genişliğidir ve beşli Likert tipi derecelendirme için ölçek tam puanı olan 5'in %2'si olan 0,01 olarak belirlenmiştir. Buna göre, söz konusu parametreler formülde yerine konulduğunda minimum örneklem hacmi $n=384$ olarak hesaplanmıştır. Bu çerçevede anket, 21 A grubu seyahat acentasına e-posta yoluyla gönderilmiş olup, 472 anket geriye dönmüş ve eksik, hatalı veriler dikkate alınarak geçerli sayılan 393 anket değerlendirilmeye alınmıştır.

Araştırmada öncelikle güven ve örgütsel özdeşleşme konusunda literatür taraması yapılmış ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda kuramsal çerçeve oluşturulmuştur. Araştırma kapsamında nicel araştırma yöntemlerinde kullanılan veri toplama tekniği olan anket tekniği kullanılmıştır (Ek-1). Söz konusu anket temel olarak 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışanların sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular (cinsiyet, yaş, medeni hal, eğitim durumu, pozisyon, departman, sektörde çalıştığı süre, mevcut firmada çalıştığı süre, aylık gelir) yer almaktadır.

Anketin ikinci bölümünde, İstanbul'daki seyahat acentasında çalışanların yöneticilerine duydukları güveni belirlemeye yönelik Börü, İslamoğlu ve Birsnel (2007)'in çalışmalarında geliştirilen ilgili araştırmada yapılan faktör analizi neticesinde 10 boyut (dürüst ve adil, çalışanlarını destekleyen, takım lideri, olumlu bir çalışma ortamı yaratan, kendine güvenen, gerginlik yaratmayan, bilgi paylaşılan, güven veren, yetkin, yetki veren ve astını önemseyen) ve 40 madde olarak belirlenen "yöneticiye güven ölçeği" kullanılmıştır (s. 120). Anketin son bölümünde ise Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilerek literatürde yaygın olarak kabul görmekte olan ölçek kullanılmıştır (s. 57). Örgütsel özdeşleşme ölçeği tek bir boyut olmak üzere 6 ifadeden oluşmaktadır. Bu ölçekleri oluşturan her bir madde beşli Likert tipi derecelendirme ile katılım düzeyleri ve katılım sıklıkları (1=Hiç, 2=Az, 3=Orta, 4=Çok, 5=Tam) ölçülmüştür.

Elde edilen verilerin SPSS 14.0 paket programı ile analiz edildiği bu araştırmada öncelikle çalışanların sosyo-demografik özellikleri frekans ve yüzde dağılımı ile sunulmuştur. Bununla birlikte, çalışanların yöneticiye duyulan güven algıları ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri frekans ve yüzde dağılımı yanı sıra aritmetik ortalama

ve standart sapma değerleri hesaplanarak betimlenmiştir. Diğer taraftan çalışanların yöneticiye duyulan güven algıları ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin sosyo-demografik özelliklerine göre karşılaştırılmasında iki grup bağımsız örneklem için t testi (Independent Sample t test), ikiden fazla grup için ise tek faktörlü varyans analizi (One-way ANOVA) kullanılmıştır. Ayrıca yöneticiye duyulan güven ile örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişki Pearson korelasyon analizi ile belirlenmiştir. Yöneticiye duyulan güvenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisi basit doğrusal regresyon analizi ile tespit edilmiştir.

BULGULAR

Elde edilen verilerin analizi sonucunda katılımcıların bireysel özelliklerine ilişkin bulgular, yöneticiye duyulan güven ve örgütsel özdeşleşme ölçeklerine ait bulgular analiz edilerek, yorumlanmıştır. Çalışmanın amacı olan, yöneticiye duyulan güvenin örgütsel özdeşleşmeye etkisinin belirlenmesine yönelik gerçekleştirilen korelasyon ve regresyon analizlerinin sonuçlarına yer verilmiştir. Çalışmanın örneklem grubunu oluşturan işgörenlerin demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı

Değişken	Grup	Sayı (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	263	66,9
	Erkek	130	33,1
Yaş	18-22 yaş	22	5,6
	23-27 yaş	93	23,7
	28-32 yaş	154	39,2
	33-37 yaş	78	19,8
	38-42 yaş	20	5,1
	43 yaş ve üzeri	26	6,6
Medeni Durum	Bekar	244	62,1
	Evli	149	37,9
Eğitim Düzeyi	Ortaöğretim/Lise	30	7,6
	Ön lisans	96	24,4
	Lisans ve Lisansüstü	267	67,9
Aylık Gelir	1700 TL ve daha az	44	11,2
	1701-2000 TL	32	8,1
	2001-2500 TL	26	6,6
	2501-3000 TL	85	21,6
	3001-3500 TL	73	18,6
	3501-4000 TL	59	15,0
	4001 TL ve üzeri	74	18,8
Çalışılan Departman	Operasyon	168	42,7
	Satış	174	44,3
	Muhasebe/Finans	14	3,6
	Diğer	37	9,4
Toplam		393	100,0

Araştırmaya katılan tüm çalışanlar ile ilgili demografik özellikler incelendiğinde, öne çıkan en önemli olgulardan bir tanesi, katılımcıların %60’ından fazlasının, 23-37 yaş arasında, bekar, eğitim düzeyi lisans ve lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir. Demografik özellikler bu açıdan değerlendirildiğinde, yöneticiye duyulan güven ve örgütsel özdeşleşme değişkenlerinin, genç ve eğitim seviyesi yüksek çalışanlar tarafından algısının ölçümü gerçekleştirilmiştir. Aynı zamanda çalışılan departmanların operasyon ve satış departmanı olduğu gözlemlenmiştir. Turizm sektöründe operasyon ve satış gibi gerek kurum iç çevresi gerekse kurum dış çevresi ile ilgili görev alan çalışanların değerlendirmeleri ve algıları araştırma sonuçları açısından değer oluşturmaktadır.

Araştırmada kullanılan ölçek ve alt ölçeklere (alt boyutlara) ilişkin madde sayıları ve ölçeklerin güvenilirliğine yönelik iç tutarlık katsayısı olan Cronbach's Alpha katsayıları Tablo 2’de sunulmuştur. Buna göre yöneticiye duyulan güven ölçeğinin geneli için Cronbach's Alpha katsayısı 0,823 olarak bulunurken, örgütsel özdeşleşme ölçeği için ise Cronbach's Alpha katsayısı 0,768 olarak hesaplanmıştır. yöneticiye duyulan güven ölçeğinin alt boyutları için bulunan Cronbach's Alpha katsayılarının ise 0,70 olan kritik değer üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Ölçek ve alt ölçeklere ilişkin cronbach's alpha katsayıları

Ölçek ve Alt Ölçekler	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha	\bar{X}	SS
Dürüst ve Adil	7	0,812	3,58	1,22
Çalışanlarını Destekleyen	6	0,804	3,48	0,97
Takım Lideri	6	0,798	3,60	1,09
Olumlu Bir Çalışma Ortamı Yaratın	5	0,765	3,53	1,16
Kendine Güvenen	3	0,745	3,84	1,11
Gerginlik Yaratmayan	3	0,712	3,36	1,20
Bilgi Paylaşan	3	0,754	3,64	1,15
Güven Veren	3	0,723	3,77	1,04
Yetkin	2	0,712	3,53	1,17
Yetki Veren ve Astını Önemseyen	2	0,719	3,50	1,21
Genel Yöneticiye Duyulan Güven	40	0,823	3,58	1,12
Örgütsel Özdeşleşme	6	0,768	3,73	,93

Katılımcıların örgütsel özdeşleşme ölçeğine ilişkin betimsel istatistikler Tablo 3'te sunulmuştur. Tablo 3 incelendiğinde ankete katılan bireylerin, örgütsel özdeşleşme ölçeğine ilişkin genel görüşlerinin Likert tipi ölçekte orta değeri gösteren 3'ün üzerinde olumlu olduğu şeklinde yorumlanabilir ($\bar{X}=3,73$). Maddelere ilişkin betimsel istatistiklere göre katılımcıların, %86,5'i "çalıştığım işletmeyle ilgili konuşurken, genellikle "onlar" yerine "biz" derim" ($\bar{X}=4,45$) maddesine çok ve tam seçenekleri ile, %72,7'si "çalıştığım işletmenin başarıları benim başarılarımdır" ($\bar{X}=4,12$) maddesine çok ve tam seçenekleri ile, %66,9'u "başkalarının çalıştığım işletmeyle ilgili düşünceleriyle ilgiliyimdir" ($\bar{X}=3,84$) maddesine çok ve tam seçenekleri ile, %59,3'ü "birisi çalıştığım işletmeyi övdüğünde, bunu kişisel bir iltifat olarak hissederim" ($\bar{X}=3,58$) maddesine çok ve tam seçenekleri ile, %54,7'si "eğer medyadaki bir haber çalıştığım işletmeyi eleştirse, utanç duyarım" ($\bar{X}=3,51$) maddesine çok ve tam seçenekleri ile ve %36,7'si ise "birisi benim çalıştığım işletmeyi eleştirdiğinde, bunu kişisel bir hakaret gibi hissederim" ($\bar{X}=3,23$) maddesine çok ve tam seçenekleri ile örgütsel özdeşleşmeye yönelik olumlu görüş bildirmişlerdir.

Tablo 3. Örgütsel özdeşleşme ölçeğine ilişkin betimsel istatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					\bar{X}	SS
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
Birisi benim çalıştığım işletmeyi eleştirdiğinde, bunu kişisel bir hakaret gibi hissederim.	f	44	48	157	62	82	3,23	1,23
	%	11,2	12,2	39,9	15,8	20,9		
Başkalarının çalıştığım işletmeyle ilgili düşünceleriyle ilgiliyimdir.	f	6	63	61	122	141	3,84	1,13
	%	1,5	16,0	15,5	31,0	35,9		
Çalıştığım işletmeyle ilgili konuşurken, genellikle "onlar" yerine "biz" derim.	f	6	16	31	84	256	4,45	0,91
	%	1,5	4,1	7,9	21,4	65,1		
Çalıştığım işletmenin başarıları benim başarılarımdır.	f	13	30	64	76	210	4,12	1,14
	%	3,3	7,6	16,3	19,3	53,4		
Birisi çalıştığım işletmeyi övdüğünde, bunu kişisel bir iltifat olarak hissederim	f	46	55	59	91	142	3,58	1,40
	%	11,7	14,0	15,0	23,2	36,1		
Eğer medyadaki bir haber çalıştığım işletmeyi eleştirse, utanç duyarım.	f	54	50	74	72	143	3,51	1,44
	%	13,7	12,7	18,8	18,3	36,4		
Genel							3,73	,93

Yöneticiye duyulan güven ve alt boyutları ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiye yönelik Pearson Korelasyon Katsayıları Tablo 4’te sunulmuştur. Tablo 4 incelendiğinde, yöneticiye duyulan güven ve alt boyutları ile örgütsel özleşme arasındaki korelasyon katsayılarının tamamının pozitif ve anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,01$). Bu katsayılara göre genel yöneticiye duyulan güven ile örgütsel özdeşleşme arasında orta kuvvette ($0,40<r<0,60$) pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Bu da yöneticiye duyulan güven düzeyi arttıkça çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin de orta kuvvette artacağı anlamı taşımaktadır. Yöneticiye duyulan güvenin alt boyutları ile örgütsel özdeşleşme arasındaki korelasyon katsayıları incelendiğinde tamamının orta kuvvette ($0,40<r<0,60$) olduğu ve en yüksek ilişkili olan alt boyutun “Güven Veren” ($r=0,567$) alt boyutu ile “Olumlu Bir Çalışma Ortamı Yaratan” ($r=0,526$) alt boyutunun olduğu görülmektedir. Ayrıca en düşük ilişkili olan alt boyutun ise “Yetkin” ($r=0,401$) alt boyutu, “Gerginlik Yaratmayan” ($r=0,421$) alt boyutu ve “Yetki Veren Astını Önemseyen” ($r=0,421$) alt boyutunun olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Yöneticiye duyulan güven ve alt boyutları ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiye yönelik bulgular

Ölçek/Alt Ölçekler		Yöneticiye Duyulan Güven	Örgütsel Özdeşleşme
Dürüst Ve Adil	r	0,895**	0,438**
Çalışanlarını Destekleyen	r	0,943**	0,422**
Takım Lideri	r	0,955**	0,424**
Olumlu Bir Çalışma Ortamı Yaratan	r	0,959**	0,526**
Kendine Güvenen	r	0,901**	0,469**
Gerginlik Yaratmayan	r	0,874**	0,421**
Bilgi Paylaşan	r	0,921**	0,433**
Güven Veren	r	0,903**	0,567**
Yetkin	r	0,863**	0,401**
Yetki Veren Astını Önemseyen	r	0,916**	0,421**
Yöneticiye Duyulan Güven	r	1	0,491**

* $p<0,05$; ** $p<0,01$

Araştırmanın izleyen kısmında işgörenlerin yöneticilerine duydukları güven ile örgütsel özdeşleşme düzeylerinin etkisinin anlaşılabilmesi için basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Bu kapsamda yöneticiye duyulan güvenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisine yönelik basit doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 5’te sunulmuştur.

Tablo 5. Yöneticiye duyulan güven ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiye ait basit doğrusal regresyon analizi sonuçları

Bağımsız Değişken	b_j	$S(b_j)$	t	p	ANOVA
Sabit	2,125	0,150	14,188	0,000*	F= 124,297 p=0,000*
Yöneticiye Duyulan Güven (YDG)	0,449	0,040	11,149	0,000*	

Bağımlı Değişken; Örgütsel Özdeşleşme(ÖÖ) * $p<0,01$; b_j : Beta Katsayı; $S(b_j)$: Standart Hata

Tablo 5’teki bulgulara göre, değişkenler arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F=124,297$; $p<0,01$). Buna göre regresyon modeli aşağıda Denklem 1’de belirtildiği gibi kurulabilir.

Denklem 1

$$\ddot{O}\ddot{O}=2,125+0,449*YDG$$

Kurulan söz konusu model, yöneticiye duyulan güvendedeki 1 birimlik artışın, örgütsel özdeşleşme düzeyinde 0,449 değerinde bir artışa neden olduğunu göstermektedir. Bir başka deyişle işgörenlerin yöneticilerine duydukları güven, işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerini pozitif yönde etkilemektedir. Yani işgörenlerin yöneticilerine duydukları güvenin artması, örgütsel özdeşleşme düzeylerinin artmasında etkilidir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Son yıllarda iş yaşamının başat değişkenleri arasında hızlı değişim, teknolojik gelişmeler ve bunlara bağlı olarak gerçekleşen yoğun bir dönüşüm öne çıkmaktadır. Sürekli gelişen, değişen ve dönüşen günümüz koşullarında rekabet, geçmiş dönemlere kıyasla çok daha fazla önem kazanmaktadır. Bu doğrultuda firmaların rekabet avantajı elde ederek, mevcut konumlarını korumak ve/veya büyüme hedeflerini gerçeğe dönüştürmek amacıyla çalışanlarından optimum faydayı sağlamak, onları hedefleri doğrultusunda yönlendirmek ve harekete geçirmek son derece kıymetli ve önemlidir. Çalışan performansının, işletmeler tarafından gittikçe daha da önem kazandığı günümüzde, işten ayrılmaların önüne geçmek ve mevcut personelden en yüksek verimi alabilmek için, işletmelerin çalışanlarına önem vermesi ve bunun algılanmasının sağlanması gerekmektedir. Araştırmanın uygulama alanını oluşturan seyahat acentaları için de aynı durum söz konusudur.

Bir diğer taraftan, örgütler için yüksek öneme sahip olan güven olgusunun, yöneticiler aracılığı ile algılanması gerekmektedir. Güven olgusu, kendiliğinden meydana gelen ve/veya maddi ya da fiziki şartlar ile sunulabilecek bir olgu değildir. Bu bağlamda işgörenin yöneticiye duyduğu güven düzeyi oldukça önemli bir rol oynamaktadır. Yöneticilerin de bu bilinçte olup, örgütlerinin kısa, orta ve uzun vadedeki hedeflerini ve geleceğini düşünerek, çalışanlara sağladıkları güven duygusunun önemini irdelemeleri ve bu doğrultuda davranışlarda bulunmaları son derece kıymetlidir.

İşgörenin, ait olduğu kurumun hedeflerini algılaması ve benimsemesi, bu hedefleri gerçekleştirme uğruna yüksek motivasyona sahip olması, gereken performansı ortaya koymasına zemin hazırlayabilmektedir. Dolayısıyla çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerini yukarıya taşımak, işletmeler için yaşamsal öneme sahiptir.

Literatürde yöneticiye duyulan güven ve örgütsel özdeşleşme kavramları birbirinden ayrı olarak, farklı kavramlar ile birlikte incelenmiştir. Besen'in (2017) birey-örgüt uyumu ve yöneticiye duyulan güven ile lider-üye etkileşimini incelediği çalışmasında, lider-üye etkileşimi ve birey-örgüt uyumunun yöneticiye duyulan güven üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu noktada, lider-üye etkileşiminin birey-örgüt uyumuna kıyasla, yöneticiye duyulan güven üzerinde daha fazla etkili olduğu tespit edilmiştir. Besen'in (2017) çalışması lider-üye etkileşiminin etkisini ortaya çıkarmış olmakla birlikte, araştırma modelinde örgütsel özdeşleşme değişkeni yer almamaktadır. Bu çalışmada elde edilen sonuçlar bu açıdan değerlendirildiğinde, yöneticiye duyulan güven ve örgütsel özdeşleşme değişkenlerinin olumlu etkileşiminin, literatürdeki lider-üye etkileşimi ve yöneticiye duyulan güven etkileşimi ile birlikte değerlendirilmesi özgün değer ortaya çıkarmaktadır.

Bulut (2012) tarafından gerçekleştirilen diğer bir çalışmada, lider-üye etkileşiminin yöneticiye güven ve iş tatmini üzerine etkisi araştırılmıştır. Bu çalışma sonucunda ise lider-üye etkileşiminin yöneticiye güven ve iş tatmini üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı etkilerinin olduğu, lider-üye etkileşimi algıları arttığında, yöneticilerine güven ve iş tatmin düzeylerinin de arttığı belirlenmiştir. Bu bağlamda lider-üye etkileşiminin artışı, yöneticiye güven düzeyi ve iş tatmini üzerindeki olumlu etkisi sonucunun; bu çalışmada, yöneticiye duyulan güven ve örgütsel özdeşleşme değişkenleri arasındaki olumlu etkinin varlığı sonucu ile birlikte değerlendirilmesi, gerek bilimsel gerekse sektörel çalışmalarda önemli bir bilgi kaynağı olarak ortaya çıkmaktadır.

Çubukçu ve Tarakçıoğlu (2010) örgütsel güven ve bağlılık ilişkisini inceledikleri çalışmada; örgütsel güvenin, duygusal bağlılık ve normatif bağlılığa önemli bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bir başka çalışmada Girgin (2016), yöneticiye duyulan güven ile örgütsel adalet ilişkisini incelemiş ve bu çalışma neticesinde, yöneticiye duyulan güven algısı ile örgütsel adalet algısı arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yöneticiye duyulan güven algısı arttıkça örgütsel adalet algısının da artacağı tespit edilmiştir. Literatürdeki çalışmalarda elde edilmiş olan sonuçlar; yöneticiye duyulan güvenin, örgütsel özdeşleşme üzerindeki olumlu

etkisinin ortaya konulduğu bu çalışma ile birlikte değerlendirildiğinde; yönetsel süreçlerde yöneticilerin karar alma davranışları ve örgütsel strateji belirleme aşamalarında önemli bir kaynak değeri taşımaktadır.

İşçan ve Sayın (2010), örgütsel adalet, iş tatmini ve örgütsel güven arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Bu araştırma sonucunda örgütsel adalet, iş tatmini ve güven arasında pozitif bir ilişki olduğu, öngörüldüğü gibi doğrulanmıştır. Kalemci Tüzün (2006) örgütsel güven, örgütsel kimlik ve örgütsel özdeşleşme ilişkisini araştırdığı çalışmada, örgütsel güven aracılığıyla örgütsel özdeşleşme üzerindeki dolaylı etki anlamlı bulunmuştur. Literatürdeki çalışmalar yöneticiye duyulan güven ya da örgütsel özdeşleşme değişkenlerinden sadece bir tanesinin diğer değişken ya da değişkenlerle birlikte incelenmesi sonucu literatüre katkı sağlamıştır. Literatürdeki çalışmalar ışığında, bu çalışmada elde edilen; yöneticiye duyulan güven ile örgütsel özdeşleşme değişkenleri arasındaki olumlu etkileşim sonucu birlikte değerlendirildiğinde; işgörenlerin güven, tatmin, bağlılık, adalet ve özdeşleşme gibi performanslarını etkileyen algılarının yönetilebilmesi için, yöneticilerin uygulaması gereken temel yaklaşımın yönetsel temelleri sunulmaktadır.

Yöneticiye duyulan güvenin örgütsel özdeşleşmeye etkisini belirlemek amacıyla 21 seyahat acentası çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen bu araştırma sonucunda elde edilen veriler ve bulgular ışığında sonuç, öneri ve politika çıkarımlarına ulaşılmıştır.

Bu çalışmada yöneticiye duyulan güvenin örgütsel özdeşleşmeye olumlu etkisinin olduğu sonucu; literatürdeki çalışmaların ortak değişkenleri olan; örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, örgütsel kimlik, iş tatmini ve lider-üye etkileşimi gibi değişkenlerin de ilgili çerçevede, olası değerli etkileşimlerini ortaya koyabilmesi adına gelecek çalışmaların araştırma modeli tasarımı sürecinde önerilmektedir.

Bu çalışmada hem yöneticiye duyulan güven hem de örgütsel özdeşleşme düzeyleri ortalama değerin üzerinde bulunmuştur. Bu sonuç her ne kadar olumlu bir anlam ifade etse de, seyahat acentalarında çalışanların önemi ve firma hedeflerine katkılarının değeri göz önünde bulundurulduğunda, yöneticiye duyulan güven ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin daha yukarıya taşınması adına çalışmalar yapılması faydalı olacaktır. A grubu seyahat acentalarında yapılan bu araştırma sonucunda, yöneticiye duyulan güvenin alt boyutları ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiye yönelik bulgulara bakıldığında da anlaşılacağı üzere, yöneticiye duyulan güven artırıldığında, örgütsel özdeşleşme düzeyinde de artış sağlanabilecektir.

Yöneticiye duyulan güvenin artırılması adına yöneticilerin dikkat etmesi gereken en önemli konuların başında çalışanlarına gergin bir ortam sunmamak gelmektedir. Yöneticilerin, işgörenlerine gerginlikten uzak ve daha az stresli bir çalışma ortamı sunmaya çalışırken; işgörenin zayıf ve/veya eksik noktalarından faydalanmaması ya da bunu yüzüne vurmaması gerekmektedir. Yönetici bu gibi olumsuz durumlarda işgörene destek olarak, birlikte işgörenin ilgili yönlerini geliştirmeye çaba harcaması, yöneticiye duyulan güvenin artmasına zemin oluşturacaktır. Bununla birlikte yöneticinin, iş ya da özel yaşamı ile ilgili stresini çalışanlara yansıtmaktan kaçınması faydalı olacaktır.

Yönetici konumundaki kişinin, çalışanlarını desteklemesi, onları dikkatli ve etkin bir şekilde dinlemesi ve onları anladığını da algılayabilmesi, çalışma ortamında özel yaşamı ile iş yaşamını ayırt edebiliyor olması, kararlarına çalışanları da dahil etmekten çekinmemesi, yapılan iş ile ilgili teknik ve teorik bilgi donanımına sahip olması ve bu alanda kendini sürekli geliştirmesi ve çalışanların örgüt için kıymetli olduğunu hissettirebiliyor olması gerekmektedir. Bunların sağlanması, çalışanın yöneticisine olan güvenini arttırmakla birlikte, örgütsel özdeşleşme düzeyinin de artmasına katkı sağlayacaktır. Bu doğrultuda kurumların, yönetici ve işgörenler arasındaki iletişiminin daha etkin, etkili ve verimli olabilmesi amacıyla, ilgili konularda gerekli eğitimlerin alınmasının sağlanması hem yönetici-işgören ilişkisini olumlu yönde geliştirecek hem de çalışanların kişisel gelişimine katkı sağlandığından, örgüte bağlılıklarını pozitif yönde etkileyecektir.

Bu çalışma, yöneticiye duyulan güven ve örgütsel özdeşleşme değişkenlerinin birlikte incelendiği ve turizm sektöründe, İstanbul il sınırlarında, TÜRSAB'a kayıtlı olarak faaliyet gösteren A grubu seyahat acentalarındaki çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiş olduğundan özgün değer taşımaktadır. Araştırmada sonuç olarak, yöneticiye duyulan güvenin örgütsel özdeşleşmeye olumlu yönde etkisi bulunduğu tespit edilmiştir. Örgütlerin, yöneticileri aracılığı ile işgörenlerine güven duygusu hissettirmeleri, örgüt hedeflerine ulaşma ve verimli çalışma konularında çalışanlara ve bunun sonucu olarak da örgüte olumlu yönde etki etmekte olduğu belirlenmiştir.

Gelecek dönemde yapılacak çalışmalarda; örgütsel vatandaşlık, sürdürülebilirlik, kurumsallaşma, kurumsal yönetim, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve örgütsel performans gibi değişkenler eklenerek, turizm sektöründe faaliyet gösteren acentalara yönelik araştırmalar yapılabilir. Bu çalışma İstanbul ili ile sınırlandırılmış olup, gelecek çalışmalar farklı şehirlerdeki ya da coğrafi bölgelerdeki acentalar üzerinde de gerçekleştirilebilir. Aynı zamanda bu çalışmada ortaya çıkarılan araştırma modeli ve kullanılan ölçek temel alınarak farklı sektörlerde yöneticiye duyulan güven ve örgütsel özdeşleşme değişkenlerinin birlikte araştırılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Asunakutlu, T. (2002). Örgütsel Güvenin Oluşturulmasına İlişkin Unsurlar ve Bir Değerlendirme. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 9(2).
- Besen, E. (2017). *Birey-örgüt uyumu ve yöneticiye duyulan güven ile lider-üye etkileşimi bağlamında Bursa'da otomotiv sektörü çalışanları üzerinde bir araştırma*. (Yüksek Lisans tezi). Erişim adresi: https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=71OJX8w_8PRQU1mSHU6-jgtW1u-Pv8UVHqZPD7E5yLCfDmFr4k9uuSVwkNABeCoS.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. Kariyer Yayıncılık.
- Börü, D. İslamoğlu, G. ve Birsal, M. (2007). Güven: Bir Anket Geliştirme Çalışması. *Öneri Dergisi*, 7(27), 49-59.
- Bradach, J. L. ve Eccles, R. G. (1989). Price, authority and trust : from ideal types to plural forms. *Annual Review of Sociology*, 15(1), 97-118.
- Bromiley, P. ve Cummings, L. L. (1992). Transactions cost in organizations with trust. Discussion Paper. *Minneapolis: University of Minnesota, Strategic Management Research Center*, 128.
- Brown, J. C. (1969). The chromatography and identification of dyes. *Journal of Chromatography A*, 43, D35-D46.
- Bulut, Y. ve Bakan, İ., (2005). Yönetici ve yöneticilik üzerine Kahramanmaraş kentinde bir araştırma. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 5, 62-89. Erişim adresi: <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/289578>.
- Bulut, M. Ş. (2012). *Lider üye etkileşiminin yöneticiye güven ve iş tatmini üzerine etkisinin araştırılması: öğretmenler üzerine bir araştırma*. (Yüksek Lisans tezi). Erişim adresi: https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=rcbWnuqW6HxCZ_98ARapglhxg7c5llzyl8WMyisXBayICk4MQ-lyTZwBs7LRzele.
- Burke, C. S., Sims, D. E., Lazzara, E.H. ve Salas, E. (2007). Trust in leadership : a multi-level review and integration. *The Leadership Quarterly*, 18, 606-632. Erişim adresi: <https://pdfs.semanticscholar.org/5810/c556791666c5aca28ef48dd7b9eacb19784c.pdf>.
- Butler, J. K. ve Cantrell R. S. (1984). A behavioral decision theory approach to modeling dyadic trust in superiors and subordinates. *Psychological Reports*, 55(1), 19-28.
- Butler, J. K. (1991). Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditions of trust inventory. *Journal of Management*, 17(3), 642-663.
- Cheney, G. (1983). The rhetoric of identification and the study of organizational communication. *Quarterly Journal of Speech*, 69(2), 143-158.
- Chunghtai A. A. ve Buckley, F. (2009). Linking trust in the principal to school outcomes: The mediating role of organizational identification and work engagement. *International Journal of Educational Management*, 23(7), 574-589.
- Coleman, J. S. (1984). Introducing social structure into economic analysis. *The American Economic Review*, 74(2), 84-88.
- Cook, J. and Wall, T. (1980) New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.

- Çubukçu, K. ve Tarakçıoğlu, S. (2010). Örgütsel güven ve bağlılık ilişkisinin otelcilik ve turizm meslek lisesi öğretmenleri üzerinde incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2/4, 57-78. Erişim adresi: <https://isarder.com/tr/2010cilt2no4/d44.pdf>.
- Drucker P. (2012). *Yönetim*. İstanbul: Optimist Yayınları.
- Eren, E. (2003). *Yönetim ve Organizasyon*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Envergil, D. (2018). Sağlık çalışanlarının psikolojik sözleşme algılarının örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi. (Yüksek Lisans tezi). Erişim adresi: https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=MzP7PYssFqdb3WljlroAkcb5QCtyFo_0eRZdSNdVo8TittSQMr4e7dIIUIUXOO
- Gambetta, D. (1988). *Trust: making and breaking cooperative relations*. Oxford: Blackwell.
- Gilbert, J. A. ve Tang, T. L. (1998). An examination of organizational trust antecedents. *Public Personnel Management*, 27(3), 321-338.
- Girgin, S. (2016). *Yöneticiye duyulan güven ile örgütsel adalet ilişkisinin öğretmenler açısından incelenmesi*. (Yüksek Lisans tezi). Erişim adresi : https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=DPTYuy3wRPq_qvCPSqUB61WEAlzFyk0fibVNeiLrgC43F_ft3hRLalcsGotGfgea.
- Hall, D. T. ve Schneider, B. (1972). Self image and job characteristics as correlates of changing organizational identification. *Human Relations*, 24(5), 397-416.
- İşcan, Ö. F. ve Sayın, U. (2010). Örgütsel adalet, iş tatmini ve örgütsel güven arasındaki ilişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 195-216.
- Kalemci Tüzün, İ. (2006). *Örgütsel güven, örgütsel kimlik ve örgütsel özdeşleşme ilişkisi; uygulamalı bir çalışma*. (Doktora tezi). Erişim adresi: https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=-L8ilcwn9ZRRc_YMKxXW1juYWG2gncYXungtWwUwmDBmN8sRvxjY_Rbu1KKaWv-l.
- Koçel, T.(2003) *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Lee, S. M. (1971). An Empirical Analysis of Organizational Identification. *The Academy of Management Journal*, 14(2), 213-226.
- Lewis, J. D. ve Weigert, A. (1985). *Trust as a social reality*. Oxford: Oxford University Press.
- Lewis, P. S., Goodman, S. H., ve Fandt, P. M. (1995). Management challenges in the 21st century. *New York: West Publishing Company*.
- Mael, F. A. ve Ashforth, B. E. (1992a). Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of the Reformulated Model of Organizational Identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103-123.
- Mael, F. A. ve Ashforth, B. E. (1995b). Loyal from day one: biodata, organizational identification and turnover among newcomers. *Personnel Psychology*, 48(2): 309-333.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. ve Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *The 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.
- Meeker, B. F. (1983) Cooperative orientation, trust and reciprocity. *Human Relations*, 37(3), 225-243.
- Mollering, G., Bachmann, R. ve Hee Lee, S. (2004). Introduction: Understanding Organizational Trust-Foundations, Constellations, and Issues of Operationalisation. *Journal of Managerial Psychology*, 19(6), 557.
- Pratt, M. G. (1998). To be or not to be: central questions in organizational identification. *Identity in Organizations*, 171-208.

- Rempel, J. K., Helmes, J. G. ve Zanna, M. P. (1985). Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(1), 95-112.
- Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 35(4), 651-665.
- Rousseau, D. M. (1998). Why workers still identify with organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 217-233.
- Rousseau, D., Sitkin, M., Burt, S. B. ve Camarer, C. (1998), "Not so different after all: a cross-discipline view of trust". *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K. ve Winograd, G. (2000). Organizational trust: What it means, why it matters. *Organization Development Journal*, 18(4), 35-48.
- Şen E. (2017a). *Kurumsallaşma ve Kurumsal Yönetişim*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Şen E. (2017b). Behavioural Economy, Neuro-Management and Senism. *International Journal of Academic Value Studies*, 3(17), 261-264.
- Şen E. ve Aktuğ S. (2017). Hizmet İçi Eğitimin Algılanan Örgütsel Bağlılık Düzeyi Ve Çalışan Performansı Üzerine Etkisi. *Journal of Current Researches on Social Sciences*, 7(4), 197-212.
- Tengilimoğlu, D., Atilla, E. A. ve Bektas, M. (2008). *İşletme Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tuncer, D., Ayhan, D. Y. ve Varoğlu, D. (2007). *Genel İşletmecilik Bilgileri*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- TÜRSAB, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği, (2018). <https://www.tursab.org.tr/uye-acentalar> Erişim Tarihi: 27.12.2018
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2010). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Van Dick, R. (2001). Identification in organizational contexts: linking theory and research from social and organizational psychology. *International Journal of Management Reviews*, 3(4), 265-283.
- Wan-Huggins, V. N., Riordan, C. M. ve Griffeth, R. W. (1998). The development and longitudinal test of a model of organizational identification. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(8), 724-749.
- Whitener, E. M. (1997). The Impact of Human Resource Activities on Employee Trust. *Human Resource Management Review*, 7(4):389-404.
- Zaheer, A., McEvily, B. ve Perrone, V. (1998). Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance. *Organization Science*, 9(2), 141-159.
- Zand, D. E. (1972). Trust and Managerial Problem Solving. *Administrative Science Quarterly*, 17(2), 229-239.