

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/342962172>

# Otel İşletmelerinde Örgütsel Güven ve Örgütsel Dayanıklılık Arasındaki İlişkinin Analizi

Chapter · June 2020

CITATIONS

0

READS

8

2 authors:



Ersin Arıkan

Sinop Üniversitesi

10 PUBLICATIONS 5 CITATIONS

SEE PROFILE



Emre Çilesiz

Sinop Üniversitesi

9 PUBLICATIONS 4 CITATIONS

SEE PROFILE

# SOSYAL, BEŞERİ VE İDARİ BİLİMLER

ALANINDA AKADEMİK ÇALIŞMALAR

CİLT 4

EDİTÖR:Dr. Öğr. Üyesi  
Hasan Selim KIROĞLU

**İmtiyaz Sahibi / Publisher • Yaşar Hız**  
**Genel Yayın Yönetmeni / Editor in Chief • Eda Altunel**  
**Editör / Editor • Dr. Öğr. Üyesi Hasan Selim Kiroğlu**  
**Kapak & İç Tasarım / Cover & Interior Design • Karaf Ajans**

**Birinci Basım / First Edition • © Haziran 2020**

**ISBN • 978-625-7858-05-2**

**© copyright**

Bu kitabın yayın hakkı Gece Kitaplığı'na aittir.  
Kaynak gösterilmeden alıntı yapılamaz, izin  
almadan hiçbir yolla çoğaltılamaz.

The right to publish this book belongs to Gece Kitaplığı.  
Citation can not be shown without the source, reproduced in any way  
without permission.

**Gece Kitaplığı / Gece Publishing**

**Türkiye Adres / Turkey Address:** Kızılay Mah. Fevzi Çakmak 1. Sokak

Ümit Apt. No: 22/A Çankaya / Ankara / TR

**Telefon / Phone:** +90 312 384 80 40

**web:** [www.gecekitapligi.com](http://www.gecekitapligi.com)

**e-mail:** [gecekitapligi@gmail.com](mailto:gecekitapligi@gmail.com)



**Baskı & Cilt / Printing & Volume**

Sertifika / Certificate No: 47083

**Sosyal, Beşeri ve İdari  
Bilimler Alanında  
Akademik Çalışmalar -II**

**Cilt 4**

**Editör**

**Dr. Öğr. Üyesi Hasan Selim Kıroğlu**



# İÇİNDEKİLER

## *Bölüm 76*

SİYASAL TOPLUMSAL ALGI VE YÜKSEKÖĞRENİM GÖRMEYE YÖNELTEN SEBEPLERİN ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTE DOYUMU ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ Berat AKINCI, Konuralp SEZGİLİ.....	1
---	---

## *Bölüm 77*

ÇOCUK ve ERGENLERDE TRAVMA SONRASI BÜYÜME: SİSTEMATİK BİR DERLEME ÇALIŞMASI Büşra ŞEKERLİ, Yusuf BİLGE.....	13
--	----

## *Bölüm 78*

ÖRGÜTSEL ADALETİN İŞGÖREN PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: BİTLİS EREN ÜNİVERSİTESİ AKADEMİK PERSONELİ ÖRNEĞİ Kenan KALYON, Cemal ÖZTÜRK.....	35
--	----

## *Bölüm 79*

STRATEJİK İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ VE İŞVEREN MARKASI İLİŞKİSİ -İNSAN KAYNAKLARI ÇALIŞANLARI İLE BİR UYGULAMA- Cemile ÇETİN, Nihan ARACAGÖK .....	55
---	----

## *Bölüm 80*

TÜRKİYE’DE HALKLA İLİŞKİLER VE SOSYAL MEDYA ALANINDA YAZILAN LİSANSÜSTÜ TEZLER ÜZERİNE BİBLİYOGRAFİK BİR ANALİZ Emel DEMİR ASKEROĞLU .....	75
---	----

## *Bölüm 81*

TURİZM ÖN LİSANS EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN ALGILADIKLARI STRES İLE SOSYAL MEDYA BAĞIMLILIKLARI ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA Emre ERGÜN .....	95
--	----

## *Bölüm 82*

OTEL İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL GÜVEN VE ÖRGÜTSEL DAYANIKLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ANALİZİ Ersin ARIKAN, Emre ÇİLESİZ .....	107
--	-----

*Bölüm 83*

FİNTEK EKOSİSTEMİ: YAKLAŞIMLAR, TEKNOLOJİLER VE UYGULAMALAR/İŞ MODELLERİ

Esra BULUT ..... 125

*Bölüm 84*

İNSAN, MEKÂN ve ZAMAN BAĞLAMINDA ARAÇ İLÇE MERKEZİNDE KİŞİLERE KARŞI İŞLENEN SUÇLARIN COĞRAFİ ANALİZİ

Evren ATIŞ..... 157

*Bölüm 85*

DİJİTAL İLETİŞİM ARACI OLARAK SOSYAL MEDYA PAZARLAMASI

Fatma ATIGAN ..... 187

*Bölüm 86*

OSMANLI İSTANBUL'UNDA SOSYALLEŞME VE KÜLTÜR MUHİTİ OLARAK DİREKLERARASI

Fatma TUNÇ YAŞAR..... 203

*Bölüm 87*

DÜNYA'NIN EN İYİ DÜŞÜK MALİYETLİ HAVAYOLU İŞLETMELERİ

Fulya ODUNCU ..... 225

*Bölüm 88*

SİLAHI KALEM, KALEMİ MAHVINA SEBEP BİR MUHALİF: ALİ KEMAL

Hacer GÖL..... 241

*Bölüm 89*

HAMMURABİ KANUNLARINDA AİLE HUKUKU

Hacı ÇOBAN ..... 267

*Bölüm 90*

TURİZM ENDÜSTRİSİNDE İŞ YAŞAMININ KALİTESİ VE İŞ YAŞAM DENGESİ

Hakan ATAY ..... 285

*Bölüm 91*

BELARUS CUMHURİYETİ'NİN AVRUPA BİRLİĞİ İLE İLİŞKİLERİ

Halit HAMZAOĞLU ..... 299

*Bölüm 92*

GENÇLERİN ORTA YAŞ VE YAŞLI KUŞAKLARA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ:  
NEVŞEHİR ÖRNEĞİ  
Hamza KURTKAPAN ..... 315

*Bölüm 93*

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ İLE İLGİLİ ÖNEMLİ KAVRAMLAR  
Hasan SERİN ..... 331

*Bölüm 94*

KALKINMA AJANSLARININ BÖLGESEL KALKINMADAKİ ROLÜ:  
TÜRKİYE UYGULAMASI  
Haydar ALBAYRAK ..... 341

*Bölüm 95*

TÜRKİYE SANAYİ SEKTÖRÜNDE ENDÜSTRİ 4.0 DİRENÇLERİNİN  
SWARA YÖNTEMİYLE DEĞERLENDİRİLMESİ  
Hüseyin ŞENKAYAS, Cahit İNCİOĞLU ..... 375

*Bölüm 96*

İRAN EHL-İ HAK COĞRAFYASINA DAİR BİLGİLER  
İbrahim KARACA ..... 395

*Bölüm 97*

TÜRKİYE'DE ORMAN VE ORMANCILIK POLİTİKALARI I:  
İLANINDAN İLGASINA KADAR 1920 BALTALIK KANUNU  
İsmail ÖZER ..... 407







## Bölüm 82

### OTEL İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL GÜVEN VE ÖRGÜTSEL DAYANIKLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ANALİZİ

*Ersin ARIKAN<sup>1</sup>, Emre ÇİLESİZ<sup>2</sup>*

---

1 Dr. Öğretim Üyesi, Sinop Üniversitesi, arikanersin@gmail.com

2 Dr. Öğretim Üyesi, Sinop Üniversitesi, emrecilesiz@gmail.com



## Giriş

Güven kavramı en temelde dürüstlük ve doğrulukla ilişkili bir kavramdır. Örgütsel başarının sağlanmasında önemli konulardan birisi olduğu bilinmekle birlikte kısa vadede işletme içerisinde sağlanamayacağı belirtilmektedir (Candan, 2014). İki veya daha fazla tarafın birlikte yarattıkları sosyal durum, güvenin oluşmasında temel unsurdur. Sosyal durum tanımlaması ve benzer tanımlamalar kullanılarak veya geliştirilerek bu durum içerisinde oluşturacak güven düzeyi anlaşmaya neden olacak bu konu da beraberinde taraflar arasındaki uyumu belirleyecektir (Tüzün, 2007). Örgütsel güven, örgütler arası ve örgüt içi güveni ifade etmektedir. Örgüt içerisinde örgütsel güven iş arkadaşlarına güven, yöneticiye güven ve örgüte güven boyutlarıyla değerlendirilmektedir (Çubukçu ve Tarakçıoğlu, 2010). Gökçen (2019)'e göre örgütsel güvenin anlaşılması ve boyutları doğrultusunda bir etkinliğin sağlanması ile gelişmesi, lidere veya yöneticinin yanı sıra örgüte güven ortamı sağlandığında meydana gelebilecektir. Günüşen ve Karabulut (2017) konaklama sektöründe yapmış oldukları çalışmada, örgütsel güvenin örgütsel bağlılığı pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Chathoth vd., (2007) otel işletmelerinde çalışan memnuniyetini sağlamak için güven ve hizmet ortamının önemini vurgulamışlardır. Akgündüz (2014) Ankara'da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel sessizliği tercih etmede örgütsel güvenin etkisini belirlemeye yönelik yapmış oldukları çalışmada, çalışanların iş ile ilgili fikirlerini paylaşmayarak sessizliği tercih etmelerinde yöneticiye, çalışma arkadaşlarına güvenin önemli derecede etkili olduğunu belirtmişlerdir. Ugwu, Onyishi ve Rodríguez-Sánchez (2014) örgütsel güven, psikolojik güçlendirme ve çalışan bağlılığı arasındaki ilişkiyi araştırdıkları çalışmada örgütsel güven ve psikolojik güçlendirmenin çalışan bağlılığı ile ilişkisini açıklamışlardır. Güçlendirmenin örgütsel güven ve bağlılık üzerinde etkisi olduğunu belirtmişlerdir. Akmaz (2016) yapmış oldukları çalışmada örgütsel güven düzeylerinin eğitim düzeylerine göre farklılaştığı ve lisans mezunu olan grubun örgütsel güven düzeylerinin en yüksek grup olduğunu belirtmişlerdir. İşletme sınıfı açısından örgüte güven farklılaşmasına ilişkin beş yıldızlı otel çalışanlarının dört yıldızlı otel çalışanlarına göre daha yüksek güven düzeyine sahip olduklarını belirtmişlerdir. Çalışma statüsü ve örgütsel güven farklılaşmasında ise departman müdürlerinin diğer gruplara göre güven düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örucü ve Kambur (2019) beş yıldızlı otel işletmesinde örgütsel güvenin değişime direnç üzerindeki etkisini belirlemeye yapmış oldukları çalışmada, otel işletmesi çalışanları yöneticiye, çalışma arkadaşlarına ve kurumlarına güven duyduklarını belirtmişlerdir. Çalışanların çalışma süreleri arttıkça işletmeye duydukları güvenin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca değişime direnç ile yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte

güven arasında anlamlı bir ilişki tespit edildiğini belirtmişlerdir. Aksoy ve Sökmen (2018) otel işletmeleri servis ve bar bölümleri çalışanlarından elde ettikleri veriler ile algılanan örgütsel destek ile örgütsel güven arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki, örgütsel bağlılık ile örgütsel güven arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki ve örgütsel güven ile iş tatmini arasında da pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucunu belirtmektedirler. Türkay, Sengel ve Yamaç (2014) otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin hizmet kalitesi algısı ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapmış oldukları çalışmada, örgütsel güven ifadelerin hizmet kalitesi algısına yönelik ifadelerle arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Özellikle, iş görenlerin kendi arasında ve amirlerine bağlılıkları konusunun müşterilere kararsız durumlarında yardımcı olma ile yüksek ilişki ürettiği belirlenmiştir. Boylu ve Yıldırım (2018) otel işletmesi iş görenlerinin psikolojik sözleşme ihlal algıları ile örgütsel güven ve örgütsel sinizm düzeylerini tespit etmek ve değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçladıkları çalışmada, iş görenlerin psikolojik sözleşme ihlal algılarının, örgütsel güven ve sinizm düzeylerinin orta düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Psikolojik sözleşme ihlal algılarının örgütsel güven üzerinde negatif örgütsel sinizm üzerinde ise pozitif bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Çakıroğlu, Çöp ve Altınöz (2018) otel işletmelerinde iş görenlerin görüşleri ile iş doyumunu ile örgütsel güvenin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin belirlenmesine yönelik araştırmada iş doyumunu ve örgütsel güvenin örgütsel bağlılık üzerinde etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, örgütsel bağlılık üzerinde iş doyumunun örgütsel güvene göre daha önemli bir etkisinin olduğu belirtilmiştir. Görüldüğü üzere örgütsel güvenin birçok konu ile iş doyumunu (Çakıroğlu, Çöp ve Altınöz, 2018), psikolojik sözleşme ihlali, örgütsel sinizm (Boylu ve Yıldırım, 2018), hizmet kalitesi algısı (Sengel ve Yamaç, 2014), örgütsel destek, bağlılık (Aksoy ve Sökmen, 2018), değişime direnç (Örücü ve Kambur, 2019), psikolojik güçlendirme (Ugwu, Onyishi ve Rodríguez-Sánchez, 2014) gibi çalışma koşullarının mevcut durumunun belirlenmesi ve bu koşulların iyileştirilmesine yönelik neler yapılabileceği ile ilişkili olduğu çalışmalara yer verildiği görülmektedir.

Börekeçi ve Gerçek (2018) literatürde farklı kavramlarla nitelendirilen ve Türkçe karşılıklarını inceleyerek üzerinde görüş birliğine varılmış bir karşılığını bulamadıkları “Resilience” kavramının genellikle beklenmedik/zorlayıcı durumlar karşısında asıl formuna dönme ya da uygun forma dönüşme yeteneği olarak açıklamışlardır. Dayanıklılık, öncelikle doğa bilimleri temelinde ekoloji ve çevreye yönelik çalışmalarla ortaya çıkarken bu çalışmaları uygulamalı bilimler özelinde mühendislik çalışmaları izlemiştir. Daha sonra ekonomi ile stratejik yönetim ve operasyon yönetimi çalışmalarıyla sosyal bilimlerde bu alanda yapılan çalışmalarla literatürde

yer almaya başlamıştır (Annarelli ve Nonino, 2016). Dayanıklılık ile ilgili yapılan çalışmalar son yıllarda daha önemli bir hal almaya başladı. Çünkü bu konularla ilgili olanlar doğal ve insan kaynaklı felaketlerin ortaya çıkardıkları sonuçlar ve durumların daha fazla farkındadırlar (Tukamuhabwa vd., 2015). Literatür incelendiğinde dayanıklılık kavramının psikolojik dayanıklılık (Masten, 2007; Bonanno, Quale ve Schanke, 2010; Romero ve Klein, 2015; Gizir, 2016), çalışan dayanıklılığı (Matos vd., 2010; Reivich, Seligman ve McBride, 2011; Galatzer Levy vd., 2013; Britt vd., 2016; Näswall vd., 2019), örgütsel dayanıklılık (Gittell, 2006; Parsons, 2010; Lengnick-Hall, Beck ve Lengnick-Hall, 2011; Lee, Vargo ve Seville, 2013; Linnenluecke, Griffiths ve Winn, 2012; McGuinness ve Johnson, 2014; Chen, 2016; Barasa, Mbau ve Gilson, 2018; Bouaziz ve Smaoui Hachicha, 2018; Andersson vd., 2019) gibi farklı kavramlarla ele alındığı ve gelecekte dayanıklılığın hangi durumları kapsayacağına yönelik tahminlemeler (Pan ve Chan, 2007; Bhamra, Dani ve Burnard, 2011; Annarelli ve Nonino, 2016; Ruiz-Martin, Lopez-Parades ve Wainer, 2018) üzerinden değerlendirildiği görülmektedir. Özmen ve Kıran (2018) iki görüş özelinde örgütsel dayanıklılığı, beklenmeyen, olumsuz ve stresli durum karşısında hareket kabiliyetine sahip, durumlar karşısında uyumlu ve bu durumları en az etkiyle atlabilecek yapıya sahip olmakla birlikte kriz sonrası hızlı bir biçimde eski stratejilerine dönmek olarak özetlemişlerdir. İkinci görüşte de karşılaşılan zorluklarla gelişme ve bu gelişimle yeni yetenekler kazanma ve yakalanan fırsatlarla bir gelecek oluşturma yeteneği olarak belirtmişlerdir. Gültekin (2019) örgütsel dayanıklılığı, örgütlerin karşılaşılabilecekleri olumsuz durumlarda örgütü korumanın yanı sıra olumsuzlukların fırsata çevrilmesine katkıda bulunan ve değişim, kriz dönemlerinde yoğun bir biçimde ortaya çıkan, örgütün başarıya ulaşmasında önemli bir araç olarak belirtmektedir.

## Yöntem

Bu araştırmada konaklama işletmeleri iş görenlerinin örgütsel güven ile örgütsel dayanıklılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla dolaylı ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırma konaklama işletmeleri iş görenlerinin örgütsel dayanıklılık ve örgütsel güven düzeylerine ilişkin algılarının belirlenmesine yöneliktir. Bu bağlamda konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin örgütsel güven düzeyleri ile örgütsel dayanıklılık algıları arasındaki ilişkinin belirlenmesi araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Bu kapsamda aşağıdaki sorulara cevap aranmaktadır:

- 1) Konaklama işletmeleri çalışanlarının örgütsel dayanıklılık düzeyleri nedir?
- 2) Konaklama işletmeleri çalışanlarının örgütsel güven düzeyleri nedir?

3) Konaklama işletmeleri çalışanlarının demografik özellikleri örgütsel dayanıklılık ve örgütsel güven düzeylerini farklılaştırmakta mıdır?

4) Konaklama işletmeleri iş görenlerinin örgütsel dayanıklılık ile örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Araştırmanın amacı doğrultusunda belirlenen hipotezler ise aşağıda belirtilmektedir.

H1: Konaklama işletmelerinde iş görenlerin örgütsel güven düzeyleri ile örgütsel dayanıklılık düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H2: Konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güven düzeyleri demografik özelliklerine göre farklılık gösterir.

H3: Konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel dayanıklılık düzeyleri demografik özelliklerine göre farklılık gösterir.

Bu araştırmanın verileri SPSS 22 veri analiz programı ile analiz edilmiştir. Normallik testleri verilerin normallik değerleri kontrol edilmiş ve verilerin normal dağılım gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bağımsız değişkenler arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı bağımsız örneklem için t testi, tek yönlü varyans analizi (Anova) ile, örgütsel dayanıklılık ile örgütsel güven arasındaki ilişki Pearson Korelasyon testi ile gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerin toplam puanları baz alınarak analizler gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda araştırmada kullanılan ölçeklerden örgütsel dayanıklılık ölçeği Gerçek ve Börekçi (2017) tarafından araştırmalarında oluşturdukları 18 ifadeden oluşan 5'li likert ölçek (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) kullanılmıştır. Örgütsel güven düzeylerini ölçmek amacıyla Omarov (2009) tarafından geliştirilen 22 ifadeden oluşan ölçekten (1=Hiç Katılmıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum) yararlanılmıştır. İki ölçek ve yedi demografik sorudan oluşan bir soru formunun kolayda örneklem yöntemiyle seçilen iş görenler tarafından 15 Ağustos-20 Eylül 2019 tarihleri arasında doldurulması ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evreni Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki iş görenler oluşturmaktadır. Beş yıldızlı otel işletmeleri örgütsel davranış ve etkili insan kaynakları yönetimi üzerine diğer yıldız ve belediye belgeli işletmelere oranla daha fazla yer verilmesi nedeniyle çalışma alanı olarak seçilmiştir. Konaklama işletmelerinde genellikle üç vardiya düzeninde çalışılması ve doğrudan hizmete dayalı bir sektör olması nedeniyle çok sayıda çalışan ve iş gören devir hızının yüksekliği (Akova, Tanrıverdi ve Kahraman, 2015; Unur, Günay ve Çakıcı, 2019) nedeniyle örneklem hesaplaması yoluna gidilmemiş sınırsız evrenler için üst limit olarak kabul edilen 384 sayısına (Ural ve Kılıç, 2005; Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2007) ulaşmak hedeflenmiştir. Araştırmada kullanılan anketin örgütsel güven ile ilgili ilk kısmında

yer alan ifadelerden oluşan ölçeğin genel Cronbach Alfa değeri 0,81; ikinci kısımda örgütsel dayanıklılık ile ilgili ifadelerden oluşan ikinci ölçeğin Cronbach Alfa değeri ise 0,92 olarak saptanmıştır. Araştırma kapsamında her iki ölçeğinde Özdamar (1999)'a göre güvenilirlik katsayılarına ilişkin ölçüt değerlerinde yer alan  $0,81 < \alpha < 1,00$  yüksek güvenilir değeri arasında yer alması ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir. Araştırmanın temel kısıtları zaman ve maliyet unsurlarından kaynaklanan kısıtlılıklardan oluşmaktadır. Bu çalışma sonucunda elde edilen bulgular konaklama işletmelerini temel alan literatüre örgütsel güven ve örgütsel dayanıklılık konularında ve sektöre insan kaynakları yönetimi uygulamalarında katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

### Araştırma Bulguları ve Değerlendirilmesi

*Tablo 1. Katılımcıların Bazı Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları*

Sosyo Demografik Özellikler	n	%		n	%
Cinsiyet			Gelir		
Kadın	140	30	2400-4000 TL	327	70,2
Erkek	326	70	4001-6000 TL	95	20,4
Eğitim			6001 ve Üzeri	44	9,4
Ortaöğretim ve Altı	297	63,7	Bölüm		
Yükseköğretim	133	28,5	Önbüro	91	19,5
Lisansüstü	36	7,7	Yiyecek-İçecek Bölümü	167	35,8
Yaş			Kat Hizmetleri	98	21,0
24 ve Altı	174	37,3	Teknik-Güvenlik	37	7,9
25-34 Yaş	92	19,7	Hizmet Bölümü (Ofis)	73	15,7
35-44 Yaş	91	19,5	Tecrübe		
45-54 Yaş	90	19,3	2 Yıl ve Altı	241	51,7
55 Yaş ve Üzeri	19	4,1	3-7 Yıl Arası	127	27,3
Turizm Eğitimi			8-14 Yıl Arası	68	14,6
Aldım	76	16,3	15-21 Yıl Arası	16	3,4
Almadım	390	83,7	22 Yıl ve Üzeri	14	3,0



Araştırma kapsamında belirlenen demografik değişkenlerle ilgili frekans analiz ve dağılımlar Tablo 1’de özetlenmektedir. Buna göre araştırma kapsamında yer alan katılımcılardan %30’u kadın, %70’i erkektir. Eğitim durumları değişkenine göre katılımcıların %63,7’si ortaöğretim ve altı, %28,5’i yükseköğretim düzeyinde eğitim aldıklarını belirtirken lisansüstü eğitime sahip katılımcı yüzdesi %7,7 olarak gerçekleşmiştir. Katılımcıların yaş dağılımlarında en çok katılımın 24 yaş ve altı katılımcılardan oluştuğu (%37,3) bu grubu yaklaşık dağılımlar ile 25-34 yaş arası (%19,7), 35-44 yaş arası (%19,5) ve 45-54 yaş arası (%19,3) bu grubu izlemektedir. Bu gruplar içerisinde 55 yaş üzeri katılımcı grubu ise %4,1’dir. Katılımcıların turizm eğitimi alma durumlarına göre dağılımlarında ise turizm eğitimi alan iş gören yüzdesi %16,3 iken geriye kalan %83,7 ise turizm eğitimi almadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların gelir dağılımlarında 2400-4000 TL grubun %70,2 ile en yüksek grubu oluşturduğu ardından %20,4 ile 4001-6000 TL gelire sahip iş görenler katılım göstermişlerdir. Gelir seviyesi grubunda 6001 TL ve üzeri gelire sahip katılımcı grup ise %9,4’tür. Araştırmaya katılım gösteren bölümlerin dağılımlarında %35,8 ile yiyecek-içecek bölümü en yüksek düzeyde katılım sağlanan bölümdür. Bu grubu kat hizmetleri bölümü %21 ile ön büro bölümü %19,5’dir. Teknik ve güvenlik çalışanlarının oluşturduğu hizmet bölümü %7,9 ve satış pazarlama, muhasebe, insan kaynakları vb. gibi ofis çalışanlarından oluşan hizmet bölümü %15,7’dir. Katılımcıların işletme tecrübe dağılımları incelendiğinde katılımcıların yarısından fazlasının %51,7 gibi büyük oranda 2 yıl ve altı tecrübeye sahip olduklarını belirtmişlerdir. Bu grubu 3-7 yıl arası (%27,3) tecrübeye sahip katılımcılar izlerken %14,6’lık oranda katılımcı grubu 8-14 yıl tecrübeye sahip gruptur. Düşük düzeyde katılım gösteren gruplar ise (%3,4) 15-21 yıl tecrübeye ve %3 ile 22 yıl ve üzeri tecrübeye sahip katılımcılardan oluşmaktadır.

Tablo 2. Cinsiyete Göre Örgütsel Güven ve Örgütsel Dayanıklılık Puanları Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ortalama ( $\bar{X}$ )	s.s	p
Örgütsel Güven	Erkek	326	3,02	,441	,204
	Kadın	140	3,08	,506	
Örgütsel Dayanıklılık	Erkek	326	2,99	,995	,112
	Kadın	140	3,14	,877	

\*  $p < 0,05$

Cinsiyete göre örgütsel güven ve örgütsel dayanıklılık puanları bağımsız örneklem t testi sonuçları incelendiğinde (Tablo 2) değişkenler arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların genel örgütsel güven ve örgütsel dayanıklılığın cinsiyete göre farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Turizm Eğitimi Alma Durumlarına Göre Örgütsel Güven ve Örgütsel Dayanıklılık Puanları Bağımsız Örneklemeler T Testi Sonuçları

	Turizm Eğitimi	N	Ortalama ( $\bar{x}$ )	s.s	p
Örgütsel Güven	Aldım	76	3,32	,603	,000*
	Almadım	390	2,98	,407	
Örgütsel Dayanıklılık	Aldım	76	4,15	,617	,000*
	Almadım	390	2,82	,798	

\*  $p < 0,05$ 

Tablo 3'e göre katılımcıların algılanan örgütsel güven ve örgütsel dayanıklılık düzeyleri bağımsız örneklemeler t testi sonuçlarına göre değişkenler arasında anlamlı bir fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p < 0,05$ ). Katılımcıların algıladıkları örgütsel güven düzeyleri turizm eğitimi alan katılımcıların ( $\bar{x}=3,32$ ) turizm eğitimi almayanlara ( $\bar{x}=2,98$ ) göre daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Benzer sonuçlar örgütsel dayanıklılık algılarında da turizm eğitimi alan katılımcıların ( $\bar{x}=4,15$ ) örgütsel dayanıklılık ile ilgili düzeyleri almayanlara ( $\bar{x}=2,82$ ) göre daha yüksektir.

Tablo 4. Katılımcıların Örgütsel Güven ve Örgütsel Dayanıklılık Algılarına İlişkin Görüşlerinin Eğitim Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Sonuçları

	Eğitim Durumu	N	$\bar{x}$	Std. Sapma	F Değeri	p
Örgütsel Güven	Ortaöğretim ve Altı	297	3,00	,421		
	Yükseköğretim	133	3,04	,460	9,452	,000*
	Lisansüstü	36	3,34	,651		
Örgütsel Dayanıklılık	Ortaöğretim ve Altı	297	2,91	,804		
	Yükseköğretim	133	3,08	1,07	20,029	,000*
	Lisansüstü	36	3,89	,664		

\*  $p < 0,05$ 

Katılımcıların örgütsel güven düzeyleri ve örgütsel dayanıklılık ile ilgili görüşlerinin eğitim gruplarına göre karşılaştırılmasına ait varyans analizi (Anova) sonuçlarına göre her iki değişkenin eğitim grupları ile anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p < 0,05$ ). Katılımcıların örgütsel güven düzeylerine ilişkin en yüksek düzeyde katılım gösteren grubun lisansüstü eğitime sahip katılımcılardan oluştuğu belirlenmiştir ( $\bar{x}=3,34$ ). Bu grubu yükseköğretim mezunları ( $\bar{x}=3,04$ ) ve ortaöğretim ve altı izlemektedir ( $\bar{x}=3,00$ ). Örgütsel dayanıklılık algı düzeylerinde lisansüstü katılımcıların yüksek düzeyde katılım gösterdikleri ( $\bar{x}=3,89$ ) sonucuna ulaşırlarken ardından sırasıyla yükseköğretim mezunu katılımcılar ( $\bar{x}=3,08$ ) ile ortaöğretim ve altıdır ( $\bar{x}=2,91$ ).

*Tablo 5. Katılımcıların Örgütsel Güven ve Örgütsel Dayanıklılık Algularına İlişkin Görüşlerinin Gelir Durumları Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Sonuçları*

	Gelir Durumu	N	Aritm. Ort.	Std. Sapma	F Değeri	p
Örgütsel Güven	2400-4000 TL	327	2,99	,422	13,909	,000*
	4001-6000 TL	95	3,02	,436		
	6001 TL ve üzeri	44	3,37	,643		
Örgütsel Dayanıklılık	2400-4000 TL	327	2,85	,877	41,467	,000*
	4001-6000 TL	95	3,22	,737		
	6001 TL ve üzeri	44	4,04	,818		

\*  $p < 0,05$

Tablo 5'e göre katılımcıların örgütsel güven ve örgütsel dayanıklılık ile ilgili görüşlerinin elde ettikleri gelir durumlarına göre karşılaştırılmasına ait varyans analizi sonuçlarına göre iki değişken de gelir durumu değişkeniyle arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p < 0,05$ ). Gelir düzeyi 6000 TL ve üzeri olan katılımcıların örgütsel güven düzeyleri ( $\bar{x}=3,37$ ) diğer iki gruba göre 4001-6000TL ( $\bar{x}=3,02$ ) ve 2400-4000 TL ( $\bar{x}=2,99$ ) daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel dayanıklılık düzeylerinde gelir düzeyi 6000 TL ve üzeri olan grubun en yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $\bar{x}=4,04$ ). Bu grubu 4001-6000 TL gelire sahip olan katılımcılardan oluşurken ( $\bar{x}=3,22$ ) en düşük düzeyde katılım gösteren grup 2400-4000 TL'dir ( $\bar{x}=2,85$ ).

*Tablo 6. Katılımcıların Örgütsel Güven ve Örgütsel Dayanıklılık Algularına İlişkin Görüşlerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Sonuçları*

	Yaş	N	Aritm. Ort.	Std. Sapma	F Değeri	p
Örgütsel Güven	24 yaş ve altı	174	2,94	,445	3,758	,005*
	25-34 yaş arası	92	3,03	,430		
	35-44 yaş arası	91	3,08	,463		
	45-54 yaş arası	90	3,16	,518		
	55 yaş ve üzeri	19	3,07	,307		
Örgütsel Dayanıklılık	24 yaş ve altı	174	2,60	,792	21,692	,000*
	25-34 yaş arası	92	3,02	,954		
	35-44 yaş arası	91	3,41	,838		
	45-54 yaş arası	90	3,40	,850		
	55 yaş ve üzeri	19	3,54	,708		

\*  $p < 0,05$

Katılımcıların örgütsel güven ve örgütsel dayanıklılık algılarının yaş gruplarına göre farklılaşıp farklılaşmadığına göre yapılan varyans analizi

sonuçlarına göre değişkenlerin yaş grupları ile arasında anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0,05$ ). Bu sonuçlara göre diğer gruplar arasında en yüksek düzeyde örgütsel güven algısına sahip yaş grubu 45-54 yaş arası katılımcılardır ( $\bar{x}=3,16$ ). En düşük düzeyde örgütsel güven düzeyi algısına sahip yaş grubu ise 24 yaş ve altı katılımcı grubu olarak gerçekleşmiştir ( $\bar{x}=2,94$ ). Örgütsel dayanıklılık algı durumlarının gruplara göre farklılaşması incelendiğinde de örgütsel güven sonuçlarına benzer bir biçimde dayanıklılık algısı en düşük grup 24 yaş altıdır ( $\bar{x}=2,60$ ). En yüksek düzeyde örgütsel dayanıklılık algısının ise 55 yaş üzeri katılımcılardan ( $\bar{x}=3,54$ ) oluştuğu görülmektedir (Tablo 6).

*Tablo 7. Katılımcıların Örgütsel Güven ve Örgütsel Dayanıklılık Algularına İlişkin Görüşlerinin İşletmedeki Tecrübe Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Sonuçları*

		N	Aritm. Ort.	Std. Sapma	F Değeri	p
Örgütsel Güven	2 yıl ve altı	241	3,02	,425		
	3 ve 7 yıl arası	127	3,00	,437		
	8 ve 14 yıl arası	68	3,05	,482	1,653	,160
	15 ve 21 yıl arası	16	3,26	,889		
	22 yıl ve üzeri	14	3,20	,477		
Örgütsel Dayanıklılık	2 yıl ve altı	241	2,63	,784		
	3 ve 7 yıl arası	127	3,16	,710		
	8 ve 14 yıl arası	68	3,67	,777	50,165	,000*
	15 ve 21 yıl arası	16	4,20	,935		
	22 yıl ve üzeri	14	4,44	,708		

\*  $p<0,05$

Tablo 7'e göre katılımcıların işletmedeki tecrübeleri ile algıladıkları örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ancak işletmedeki tecrübe düzeyleri ile algıladıkları örgütsel dayanıklılık ile ilgili görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0,05$ ). Bu bağlamda 22 yıl ve üzeri işletme tecrübesine sahip katılımcıların örgütsel dayanıklılık algıları en üst düzeyde yer alan grup olarak belirlenmiştir ( $\bar{x}=4,44$ ). Bu grubu 15-21 yıl arası tecrübeye sahip katılımcılar ( $\bar{x}=4,20$ ) ardından 8 ve 14 yıl arasında tecrübeye sahip katılımcılar izlerken ( $\bar{x}=3,67$ ) en düşük düzeyde örgütsel dayanıklılık algısına sahip grup ise en az tecrübeye sahip olan 2 yıl ve altı tecrübe grubudur ( $\bar{x}=2,63$ ).

Tablo 8. Katılımcıların Örgütsel Güven ve Örgütsel Dayanıklılık Algularına İlişkin Görüşlerinin Bölümlere Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Sonuçları

		N	Aritm. Ort.	Std. Sapma	F Değeri	p
Örgütsel Güven	Önbüro	91	2,73	,356		
	Yiyecek İçecek	167	3,02	,438		
	Kat Hizmetleri	98	2,96	,387	36,516	,000*
	Teknik-Güvenlik	37	3,59	,508		
	Hizmet Bölümü	73	3,26	,339		
Örgütsel Dayanıklılık	Önbüro	91	2,70	,911		
	Yiyecek İçecek	167	2,55	,738		
	Kat Hizmetleri	98	3,58	,833	44,463	,000*
	Teknik-Güvenlik	37	3,63	,699		
	Hizmet Bölümü (Ofis)	73	3,52	,656		

\*  $p < 0,05$ 

Araştırmaya katılan katılımcıların işletme içerisinde görev yaptıkları farklı bölümlerin örgütsel güven ve örgütsel dayanıklılık ile ilgili algı düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığına yönelik yapılan varyans (Anova) analizi sonuçlarına göre her iki değişkenle bölüm grupları arasında farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p < 0,05$ ). Bu sonuçlara göre örgütsel güven değişkenine en yüksek katılım gösteren bölüm çalışanları teknik servis ve güvenlik oluşturmaktadır ( $\bar{x}=3,59$ ). Bu grubu insan kaynakları, satış pazarlama, muhasebe gibi ofis bölümlerinin oluşturduğu hizmet bölümü izlemektedir ( $\bar{x}=3,26$ ). Örgütsel güven düzeyi en düşük olan bölüm ise ön büro olarak gerçekleşmiştir ( $\bar{x}=2,73$ ). İkinci olarak kat hizmetleri bölümü de diğer gruplara göre daha düşük düzeyde örgütsel güven algısına yönelik görüş bildirdikleri belirlenmiştir ( $\bar{x}=2,96$ ). Katılımcıların örgütsel dayanıklılık ile ilgili görüşlerinin bölümlere göre farklılıkları incelendiğinde en düşük düzeyde görüş bildiren grup yiyecek-içecek bölümü olarak tespit edilmiştir ( $\bar{x}=2,55$ ). Bu grubu düşük düzeye görüş bildiren ön büro bölümü takip etmektedir ( $\bar{x}=2,70$ ). En yüksek düzeyde örgütsel dayanıklılık katılım düzeyi gösteren grup ise teknik-güvenlik bölümü çalışanlarıdır ( $\bar{x}=3,63$ ). Ardından kat hizmetleri çalışanlarının da örgütsel dayanıklılık ile ilgili olumlu algı düzeyleri diğer gruplara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $\bar{x}=3,58$ ). Bütün bu sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde H2 ve H3 hipotezleri kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 9. Örgütsel Güven ve Örgütsel Dayanıklılık arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi

Pearson Korelasyon Matrisi		Örgütsel Güven
	Pearson correlation	,280**
Örgütsel Dayanıklılık	Sig. (2-tailed)	,000
	N	466

\*\*  $p < 0,01$

Tablo 9'daki bulgulara göre örgütsel güven ile örgütsel dayanıklılık arasındaki korelasyon katsayısı anlamlı bulunmuştur. Değişkenler arasındaki Pearson Korelasyon katsayıları incelendiğinde aralıklı değerlerin yorumlanmasında Sungur (2010)'un da belirttiği değerler kapsamında örgütsel güven değişkeniyle örgütsel dayanıklılık arasında pozitif yönde zayıf kuvvette ( $0,26 < r < 0,49$ ) bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r=0,280$ ;  $p < 0,01$ ). Bu değer çalışanların örgütsel güven düzeylerinin artmasıyla birlikte örgütsel dayanıklılık düzeylerinin de (zayıf kuvvette) artacağını belirtmektedir. Dolayısıyla H<sub>1</sub> hipotezi kabul edilmiştir.

### Sonuç ve Öneriler

Konaklama işletmelerinde iş görenlerin örgütsel güven düzeyleri ile örgütsel dayanıklılık düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve bu kapsamda iş görenlerin örgütsel güven düzeylerinin ve örgütsel dayanıklılık düzeylerinin artırılmasına yönelik çalışmaların yapılması önemlidir. Özellikle hizmet işletmelerinde bu bağlamda çok fazla çalışandan oluşan konaklama işletmelerinde iş görenlerin örgütsel güven ve örgütsel dayanıklılık düzeylerinin ölçülmesi ve göz önünde bulundurulması artan rekabet koşullarında önem kazanmaktadır. İşletmelerin diğer işletmelerden rekabette öne çıkmasında bir diğer önemli unsur şüphesiz iş görenlerdir. Bu nedenle iş görenlerin motivasyonlarını, memnuniyetlerini, bağlılıklarını etkileyen ve geliştiren unsurlar sürekli olarak değerlendirilmelidir. Sürekli olarak araştırılan motivasyon, memnuniyet ve bağlılık gibi konuların yanı sıra bu kavramlarla ilişki kurulan örgütsel dayanıklılık ve örgütsel güven gibi konularda literatürde yer verilmesi ve çalışmaların artırılması sektöre ve ilgili alan yazınına katkı sağlayabilecektir. Bu bağlamda üzerinde durulan ve araştırılan örgütsel güven ve örgütsel dayanıklılığa ilişkin çalışmada iş görenlerin örgütsel güven düzeyleri turizm eğitimi alan katılımcıların turizm eğitimi almayanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Benzer sonuçlar örgütsel dayanıklılık algılarında da turizm eğitimi alan katılımcıların örgütsel dayanıklılık ile ilgili düzeyleri almayanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. İş görenlerin örgütsel güven düzeylerine ilişkin en yüksek düzeyde katılım gösteren grubun lisansüstü eğitime sahip iş görenlerden olduğu sonucuna ulaşılrken bu grubu yükseköğretim mezunları ve ortaöğretim ve altı izlemektedir. Örgütsel dayanıklılık algı düzeylerinde lisansüstü iş görenlerin yüksek düzeyde katılım gösterdikleri sonucuna ulaşılrken ardından sırasıyla yükseköğretim mezunu iş görenler ile ortaöğretim ve altı olarak belirlenmiştir. Geliri 6000 TL ve üzeri olan iş görenlerin örgütsel güven düzeyleri diğer iki gruba göre (4001-6000TL ve 2400-4000 TL) daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel dayanıklılık düzeylerinde gelir düzeyi 6000 TL ve üzeri olan grubun en yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu gruba göre daha düşük düzeyde görüş bildiren gruplar ise sırasıyla 4001-6000

TL gelire sahip olan katılımcılar ve 2400-4000 TL gelire sahip iş görenlerdir. En yüksek düzeyde örgütsel güven algısına sahip yaş grubu 45-54 yaş arası iş görenler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. En düşük düzeyde örgütsel güven düzeyi algısına sahip yaş grubu ise 24 yaş ve altı katılımcı grubu olarak belirlenmiştir. Örgütsel dayanıklılık algı durumlarının gruplara göre farklılaşması incelendiğinde de örgütsel güven sonuçlarına benzer bir biçimde dayanıklılık algısı en düşük grup 24 yaş altıdır. En yüksek düzeyde örgütsel dayanıklılık algısının ise 55 yaş üzeri katılımcılardan oluştuğu sonucu ortaya çıkmıştır. Tecrübesi 22 yıl ve üzeri olan iş görenlerin örgütsel dayanıklılıkları en üst düzeyde olduğu belirlenirken 15-21 yaş grubu, 8-14 yıl arasında tecrübeye sahip iş görenler bu gruba göre daha düşük düzeyde dayanıklılık düzeyi belirtmişlerdir. En düşük düzeyde örgütsel dayanıklılığa sahip iş gören grubu ise en az tecrübeye sahip 2 yıl ve altı tecrübe grubu olarak belirlenmiştir. Örgütsel güven düzeyi en yüksek otel bölümünün teknik servis ve güvenlik iş görenlerinin olduğu belirlenmiştir. Bu grubu hizmet bölümü (insan kaynakları, satış pazarlama, muhasebe vb.) çalışanları izlemektedir. Örgütsel güven düzeyi en düşük olan bölümün ön büro bölümü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel dayanıklılık düzeyine ilişkin en düşük düzeyde görüş bildiren otel bölümü çalışanları yiyecek-içecek bölümü olarak belirlenmiştir. Bu gruptan sonra düşük düzeyde olumlu görüş bildiren ön büro bölümüdür. En yüksek düzeyde örgütsel dayanıklılık katılım düzeyi gösteren grup ise teknik-güvenlik bölümüdür. Kat hizmetleri bölümünde yer alan iş görenlerin de örgütsel dayanıklılık düzeylerine ilişkin görüşleri diğer gruplar göre (hizmet, yiyecek-içecek, ön büro) daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel güven değişkeniyle örgütsel dayanıklılık arasında pozitif yönde zayıf kuvvette bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmış olup, çalışanların örgütsel güven düzeylerinin artmasıyla birlikte örgütsel dayanıklılık düzeylerinin de (zayıf kuvvette) artacağı belirlenmiştir.

Araştırılan konu itibariyle örgütsel güven ve örgütsel dayanıklılığın ilişkisinin araştırıldığı ender çalışmalardan birisi olması alan yazınına ve sektöre katkı sağlayacağı düşünülebilir. Söz konusu kavramlara yönelik başka destinasyonlarda yer alan büyük, orta ve küçük ölçekli işletmelerde de çalışmalar yapılması önerilebilir. Araştırmanın değişkenleri ile başka zamanlarda yinelenerek çalışmalar yapılması ve farkların ele alınması, karşılaştırılması önerilebilir.

## Kaynakça

- Akgündüz (2014). Otel Çalışanlarının Örgütsel Sessizliği Tercih Etmelerinde Örgütsel Güvenlerinin Etkisi, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6 (1), 184-199.
- Akmaz, A. (2016). Psikolojik Kontrat ile Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven İlişkisi: Mersin İlindeki 4 Ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Akova, O., Tanrıverdi, H. ve Kahraman, C. (2015). Otel İşletmelerinde İşgören Devir Hızına Etki Eden Risk Faktörlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6 (12), 87-107.
- Aksoy, M. ve Sökmen, A. (2018). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Çıktılar Üzerine Etkileri: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6 (1), 200-212.
- Andersson, T., Cäker, M., Tengblad, S. & Wickelgren, M. (2019). Building Traits for Organizational Resilience Through Balancing Organizational Structures, *Scandinavian Journal of Management*, 35 (1), 36-45.
- Annarelli, A. & Nonino, F. (2016). Strategic and Operational Management of Organizational Resilience: Current State of Research and Future Directions, *Omega*, 62, 1-18.
- Barasa, E., Mbau, R. & Gilson, L. (2018). What is Resilience and How Can it Be Nurtured? A Systematic Review of Empirical Literature on Organizational Resilience, *International Journal of Health Policy and Management*, 7 (6), 491-503
- Bhamra, R., Dani, S. & Burnard, K. (2011). Resilience: The Concept, a Literature Review and Future Directions, *International Journal of Production Research*, 49 (18), 5375-5393.
- Bonanno, G. A., Romero, S. A., & Klein, S. I. (2015). The Temporal Elements of Psychological Resilience: An Integrative Framework for the Study of Individuals, Families, And Communities, *Psychological Inquiry*, 26 (2), 139-169.
- Bouaziz, F. & Smaoui Hachicha, Z. (2018). Strategic Human Resource Management Practices and Organizational Resilience, *Journal of Management Development*, 37 (7), 537-551.
- Boylu, Y. ve Yıldırım, M. (2018). The Relationship of Psychological Contract Breach Between Organizational Trust and Organizational Cynicism: A Study in Hotels, “İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 20 (3), 25-48.
- Börekçi, D. Y. ve Gerçek, M. (2018). “Resilience” Kavramının Sosyal Bilimlerde Türkçe Kullanımları Bağlamında Değerlendirilmesi, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 30,



41-52.

- Britt T. W., Shen W., Sinclair R. R., Grossman M. R. & Klieger D. M. (2016). How Much Do We Really Know About Employee Resilience?, *Industrial and Organizational Psychology*, 9 (2), 378–440.
- Candan, H. (2014). Çalışanların Örgütsel Adalet ve Örgütsel Güven Algılamalarının Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Bir Kamu Kurumu Üzerinde Araştırma, *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 13 (4), 889-917.
- Chathoth, P. K., Mak, B., Jauhari, V. & Manaktola, K. (2007). Employees' Perceptions of Organizational Trust and Service Climate: A Structural Model Combining Their Effects on Employee Satisfaction, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31 (3), 338-357.
- Chen, S.H. (2016). Construction of an Early Risk Warning Model of Organizational Resilience: An Empirical Study Based on Samples of R&D Teams, *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 1-9.
- Çakıroğlu, M., Çöp, S. ve Altınöz, M. (2018). İş Doyumu ile Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Bir Alan Araştırması, *Social Sciences Studies Journal*, 4 (22), 3683-3690.
- Çubukçu, K. ve Tarakçıoğlu, S. (2010). Örgütsel Güven ve Bağlılık İlişkisinin Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğretmenleri Üzerinde İncelenmesi, *İşletme Araştırmaları Dergisi* 2 (4), 57-78.
- Galatzer-Levy, I. R., Brown, A. D., Henn-Haase, C., Metzler, T. J., Neylan, T. C., & Marmar, C. R. (2013). Positive and Negative Emotion Prospectively Predict Trajectories of Resilience and Distress Among High-Exposure Police Officers, *Emotion*, 13 (3), 545–553
- Gerçek, M. ve Börekçi, D. Y. (2017). Birey Düzeyinde İlişkisel ve Operasyonel Dayanıklılık (Yine/Yenilenme) Kapasitesi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9 (3), 149-176.
- Gittel, J. H., Cameron, K., Lim, S., & Rivas, V. (2006). Relationships, Layoffs, and Organizational Resilience: Airline Industry Responses To September 11, *The Journal of Applied Behavioral Science*, 42 (3), 300-329.
- Gizir, C.A. (2016). Psikolojik Sağlamlık, Risk Faktörleri ve Koruyucu Faktörler Üzerine Bir Derleme Çalışması, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3 (28), 113-128.
- Gökçen, Z. G. (2019). Hizmetkâr Liderlik, Sosyal Sürdürülebilirlik, Örgütsel Güven ve Örgütsel Özdeşleşme: Aralarındaki İlişkilerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Gültekin, G. S. (2019). Yükseköğretimde Örgütsel Körlük Ve Örgütsel Sürdürülebilirlik Arasındaki İlişkide Örgütsel Dayanıklılığın Aracı Rolü, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.

- Günüşen, Z. E. ve Karabulut, T. (2017). Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 16 (31), 425-440.
- Lee, A. V., Vargo, J., & Seville, E. (2013). Developing a Tool to Measure and Compare Organizations' Resilience, *Natural Hazards Review*, 14 (1), 29-41.
- Lengnick-Hall, C. A., Beck, T. E., & Lengnick-Hall, M. L. (2011). Developing a Capacity for Organizational Resilience Through Strategic Human Resource Management, *Human Resource Management Review*, 21 (3), 243-255.
- Linnenluecke, M. K., Griffiths, A., & Winn, M. (2012). Extreme Weather Events and the Critical Importance of Anticipatory Adaptation and Organizational Resilience in Responding to Impacts, *Business Strategy and the Environment*, 21 (1), 17-32.
- Masten, A. S. (2007). Resilience in Developing Systems: Progress and Promise as the Fourth Wave Rises, *Development and Psychopathology*, 19 (03), 921-930.
- Matos, P. S., Neushotz, L. A., Griffin, M. Q., & Fitzpatrick, J. J. (2010). An Exploratory Study of Resilience and Job Satisfaction Among Psychiatric Nurses Working in Inpatient Units, *International Journal of Mental Health Nursing*, 19 (5), 307-312.
- McGuinness, M., & Johnson, N. (2014). Exploiting Social Capital and Path-Dependent Resources for Organizational Resilience: Preliminary Findings from a Study on Flooding, *Procedia Economics and Finance*, 18 (14), 447-455.
- Näswall, K., Malinen, S., Kuntz, J. & Hodliffe, M. (2019), Employee Resilience: Development and Validation of a Measure, *Journal of Managerial Psychology*, 34 (5), 353-367.
- Omarov, A. (2009). Örgütsel Güven ve İş Doyumu: Özel Bir Sektörde Uygulama, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Örücü, E. ve Kambur, E. (2019). Beş Yıldızlı Otel İşletmesinde Örgütsel Güvenin Değişime Direnç Üzerindeki Etkisi: Bir Alan Araştırması, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 20 (2), 105- 118.
- Özdamar, K. (1999). Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi, Kaan Kitabevi, Eskişehir
- Özmen, M. ve Kıran, F. (2018). Çalışanlarının Algılarıyla Mermer Fabrikalarının Örgütsel Dayanıklılıkları, *MAKÜ Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 1 (1), 91-106.
- Pan, J. Y. & Chan, C. L. W. (2007). Resilience: A New Research Area in Positive Psychology, *Psychologia*, 50, 164-176.
- Parsons, D. (2010). Organizational Resilience. *Australian Journal of Emergency Management*, 25 (2), 18-20.

- Quale, A. J., & Schanke, A. K. (2010). Resilience in the Face of Coping with a Severe Physical Injury: A Study of Trajectories of Adjustment in a Rehabilitation Setting, *Rehabilitation Psychology*, 55, 12–22.
- Reivich, K., Seligman, M. E. P., & McBride, S. (2011). Master Resilience Training in the U.S. Army, *American Psychologist*, 66, 25–34.
- Ruiz-Martin, C., López-Paredes, A. & Wainer, G. (2018). What We Know and Do Not Know About Organizational Resilience, *International Journal of Production Management and Engineering*, 6 (1), 11-28.
- Sungur, O. (2010). Korelasyon Analizi, (Ed. Ş. Kalaycı) SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, (5. Baskı), Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Tukamuhabwa, B. R., Stevenson, M., Busby, J. & Zorzini, M. (2015). Supply Chain Resilience: Definition, Review and Theoretical Foundations For Further Study, *International Journal of Production Research*, 53 (18), 5592–5623.
- Türkay, O., Sengel, Ü. & Yamaç, Z. (2014). The Relationship in Between Organizational Trust and Service Quality Perception: A Research on Hotel Employees, *Journal of Management Marketing and Logistics*, 1 (1), 63-81.
- Tüzün, İ.K. (2007), Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri, *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5, 93-118.
- Ugwu, F.O., Onyishi, I.E. & Rodríguez-Sánchez, A.M. (2014). Linking Organizational Trust with Employee Engagement: The Role of Psychological Empowerment, *Personnel Review*, 43 (3), 377-400.
- Unur, K., Günay, M. ve Çakıcı, C. (2019). Doğu Akdeniz Bölgesi Dört ve Beş Yıldızlı Şehir Otellerinde İşgören Devir Hızı Üzerine Bir Araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16 (2), 319-339.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2005). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2007). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri, 2. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.