OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERE SAĞLANAN ÇALIŞMA HAKLARININ, ÖRGÜTSEL GÜVEN İKLİMİ ALGISI ÜZERİNE ETKİSİ: KUŞADASI ÖRNEĞİ

Kübra DAĞLI

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Özcan ZORLU
Mayıs, 2019

Afyonkarahisar

T.C.

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERE SAĞLANAN ÇALIŞMA HAKLARININ, ÖRGÜTSEL GÜVEN İKLİMİ ALGISI ÜZERİNE ETKİSİ: KUŞADASI ÖRNEĞİ

Hazırlayan

Kübra DAĞLI

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Üyesi Özcan ZORLU

AFYONKARAHİSAR, 2019

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum "**Otel İşletmelerinde İşgörenlere Sağlanan Çalışma Haklarının, Örgütsel Güven İklimi Algısı Üzerine Etkisi: Kuşadası Örneği**" adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça'da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

31.05.2019

Kübra DAĞLI

TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI

JÜRİ ÜYELERİ		İmza
Tez Danışmanı	**:** Doç. Dr. Özcan ZORLU	……
Jüri Üyeleri	**:** Doç. Dr. Ahmet BAYTOK	**.....**
	: Doç. Dr. Gülay BULGAN	……

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, yükseklisans öğrencisi Kübra DAĞLI'nın **"Otel İşletmelerinde İşgörenlere Sağlanan Çalışma Haklarının, Örgütsel Güven İklimi Algısı Üzerine Etkisi: Kuşadası Örneği"** başlıklı tezini değerlendirmek üzere 31.05.2019 tarihinde, saat 11.00'da Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca, yukarıda isim ve imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Elbeyi PELİT

MÜDÜR

ÖZET

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERE SAĞLANAN ÇALIŞMA HAKLARININ, ÖRGÜTSEL GÜVEN İKLİMİ ALGISI ÜZERİNE ETKİSİ: KUŞADASI ÖRNEĞİ

Kübra DAĞLI

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
MAYIS, 2019

TEZ DANIŞMANI: Doç. Dr. Özcan ZORLU

Emek yoğun faaliyet gösteren otel işletmelerinde misafir memnuniyeti büyük ölçüde işgörenlerin hizmet sunumu performanslarına bağlıdır. Dolayısıyla otel işletmelerinde işgörene verilen değer, başarının temel unsurlarından birisini teşkil etmektedir. Buradan hareketle işgörenlerin haklarının mümkün olduğu kadar iyileştirilmesi ve örgüte olan güvenlerinin yüksek tutularak misafir memnuniyetinde istenilen kalitenin sağlanması gerekmektedir. Çünkü kaliteli hizmet sunumu otel işletmeleri için rekabet avantajının öncülü durumundadır.

Bu araştırmanın amacı otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan işgören haklarının, örgütsel güven iklimi algısı üzerine etkisinin belirlenmesidir. Bu amaç kapsamında Mart ve Nisan 2019 döneminde, Aydın ili Kuşadası ilçesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 400 katılımcı ile nicel bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada nicel verilerin elde edilmesi kapsamında anket tekniğinden faydalanılmıştır. Elde edilen verilerin analiz sürecinde tanımlayıcı istatistikler (yüzde, frekans, aritmetik ortalama, standart sapma) ve ilişki ölçüm testlerinden (Korelasyon ve Regresyon) faydalanılmıştır. Araştırma verilerinin analizi sonucunda otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan hakların örgütsel güven iklimi algısını etkilediği saptanmıştır. Söz konusu etkide yasal, sendikal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar ise ana etkendir.

Anahtar Kelimeler: İşgören Hakları, Örgütsel Güven İklimi, Otel İşletmeleri

ABSTRACT

THE EFFECTS OF LABOUR RIGHTS ON THE PERCEPTION OF ORGANIZATIONAL TRUST CLIMATE AT HOTELS: A CASE STUDY IN KUŞADASI

Kübra DAĞLI

AFYON KOCATEPE UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT
MAYIS, 2019

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Özcan ZORLU

Customer satisfaction in labour-intensive hotel enterprises largely depends on service performance of hotel staff. Thus, the value given to employees in hotel enterprises is one of the basic elements of success. Therefore, to ensure desired quality on customer satisfaction, labour rights need to be improved by keeping the employees' trust to the organization high. Delivering a quality service is an antecedent of competitive advantage for hotel enterprises.

The aim of this study was to determine the effects of labour rights given by hotel enterprises on the perception of organizational trust climate. Within this context, the study was conducted on 400 participants who were working in 5 star hotels in Kuşadası, the district of Aydın, in the period of March-April 2019. In the study, survey technique was used to obtain quantitative data. Descriptive statistics (percentage and frequency, mean and standard deviation) and correlation tests (Correlation and Regression) were performed to analyse obtained data. As a result, it was concluded that labour rights given in hotel enterprises positively affect the perceptions of organizational trust climate. Furthermore, labour rights about legal, union and career development are the main factors on this effect.

Keywords: Labour Rights, Organizational Trust Climate, Hotel Enterprises.

ÖNSÖZ

Otel İşletmelerinde İşgörenlere Sağlanan Çalışma Haklarının, Örgütsel Güven İklimi Algısı Üzerine Etkisi: Kuşadası Örneği, konulu bu çalışmanın hazırlanma sürecinde yardımlarını hiçbir zaman esirgemeyen, kıymetli zamanlarını bana ayıran öğrencisi olduğum için kendimi çok şanslı hissettiğim değerli tez danışmanım Doç. Dr. Sayın Özcan ZORLU hocama teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca hayatım boyunca destekleri ile daima yanımda olan değerli annem Zekiye SARIBOĞA, babam Bayram Ali SARIBOĞA, kardeşlerim Berna SARIBOĞA, Şeyda ALTUÖZ ve yeğenim İbrahim ALTUÖZ'e, her zaman yanımda destek olması ile birlikte anket çalışmalarımı uygulamamda yardımcı olan sevgili eşim Süleyman DAĞLI'ya, hayatıma girmesi ile birlikte zorluklarla daha fazla başa çıkabilme gücü veren biricik oğlum Asrın DAĞLI'ya çalışmamda kullandığım bazı kaynakları temin etmem de yardımcı olan değerli arkadaşlarım Seçkin USLU ve Ali Kemal TIĞCI'ya ve çalışmamdaki bazı kaynakları temin etmemin yanında sürekli moral vererek desteklerini esirgemeyen sevgili arkadaşım Esin Pınar USLUER'e gönülden teşekkürlerimi sunarım.

Kübra DAĞLI

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

YEMİN METNİ ..... **ii**
TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI ..... **iii**
ÖZET ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
ÖNSÖZ ..... **vi**
İÇİNDEKİLER ..... **vii**
TABLOLAR LİSTESİ ..... **ix**
GİRİŞ **1**

BİRİNCİ BÖLÜM
İŞ HUKUKU, İŞGÖREN HAKLARI VE OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖREN HAKLARI

1. İŞ HUKUKU KAVRAMI VE KAPSAMI **3**
1.1. BİREYSEL İŞ HUKUKU 5
1.2. TOPLU İŞ HUKUKU 7
2. SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU KAVRAMI VE KAPSAMI **7**
3. İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKUNDA İŞGÖREN HAKLARI **9**
3.1. ADİL ÜCRET 10
3.2. FİZİKSEL KOŞULLARIN UYGUNLUĞU 11
3.3. TATİL UYGULAMALARI 13
3.4. TAZMİNAT HAKKI 14
3.5. SOSYAL GÜVENLİK UYGULAMALARI 16
4. OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖREN HAKLARI **19**
5. OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERE SAĞLANAN HAKLARIN FAYDALARI **22**
5.1. HİZMET KALİTESİ ARTIŞI 22
5.2. İŞ KAZALARININ AZALMASI 23
5.3. DİĞER TEMEL KATKILAR 25

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL GÜVEN İKLİMİ

1. GÜVEN KAVRAMI VE KAPSAMI 27
2. BİREYLERE GÜVEN VE ÖRGÜTSEL GÜVEN 28
3. ÖRGÜTSEL GÜVEN İKLİMİ 31
4. ÖRGÜTSEL GÜVEN İKLİMİNİN ALT BOYUTLARI 33
4.1. YÖNETİCİYE GÜVEN 33
4.2. ÖRGÜTE GÜVEN 34
4.3. İŞ ARKADAŞINA GÜVEN 35
5. OTEL İŞLETMELERİ İÇİN ÖRGÜTSEL GÜVEN İKLİMİNİN SAĞLANMASININ ÖNEMİ 36
6. İŞGÖRENLERE SAĞLANAN HAKLAR İLE GÜVEN İLİŞKİSİ 39

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞGÖRENLERE SAĞLANAN ÇALIŞMA HAKLARININ ALGILANAN ÖRGÜTSEL GÜVEN İKLİMİ ÜZERİNE ETKİSİNİN İNCELENMESİ

1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI 43
2. EVREN VE ÖRNEKLEM 43
3. VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ VE SÜRECİ 44
4. ARAŞTIRMA ÖLÇEKLERİ 45
5. VERİLERİN ANALİZİ 46
6. ARAŞTIRMA BULGULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ 53
7. SONUÇ 57
KAYNAKÇA 64
EK.1: Araştırma Anket Formu 80

TABLOLAR LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 1: Verilere İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları 46

Tablo 2: İşgörenlere Sağlanan Haklara İlişkin Geçerlilik Analizi Sonuçları 49

Tablo 3: Güven İklimi Algısına İlişkin Geçerlilik Analizi Sonuçları 50

Tablo 4: Katılımcılara Ait Bazı Demografik Bulgular..... 51

Tablo 5: İşgörenlere Sağlanan Haklar ve Güven İklimi Algısına Ait Tanımlayıcı Analizler 52

Tablo 6: İşgörenlere Sağlanan Haklar ile Güven İklimi Arasındaki İlişki (Korelasyon Analizi) 53

Tablo 7: İşgörenlere Sağlanan Hakların Güven İklimine Etkisi (Regresyon Analizi) 54

Tablo 8: İşgörenlere Sağlanan Haklara Ait Alt Boyutların Güven İklimine Etkisi .. 55

Tablo 9: İşgörenlere Sağlanan Haklara Ait Alt Boyutların Yöneticiye Duyulan Güvene Etkisi 56

Tablo 10: İşgörenlere Sağlanan Haklara Ait Alt Boyutların Çalışma Arkadaşlarına Duyulan Güvene Etkisi 56

Tablo 11: İşgörenlere Sağlanan Haklara Ait Alt Boyutların İşletmeye Duyulan Güvene Etkisi 57

GİRİŞ

İş hukuku, işgörenin korunması ihtiyacından ortaya çıkmış bir hukuk dalıdır. Bu korumanın ölçüsü zaman içinde değişiklik göstermiş olsa da işgörenin korunması ilkesi yine de bu hukuk dalının önemli bir özelliği olarak kendini göstermektedir. İşgörenin korunması ihtiyacı iş hukukuna özgü belirli bir nedenden kaynaklanmaktadır. Bu neden, işgörenin hem ekonomik hem de hukuki bakımdan işverene bağımlı olarak çalışmasından dolayı ona karşı zayıf durumda olması ve dolayısıyla korunması ihtiyacıdır (Eyrenci vd., 2014: 3). Böylece, devlet zayıf durumda olan işgörenin korunması amacı ile iş hayatına müdahalede bulunmuştur. Bu durumun amacı işgörenin fiziki ve ruhsal sağlığını korumaktır. Ayrıca işgörenlere verilen haklar kapsamında işgörenlere standart, iyi çalışma koşulları sunan işletmeler, rekabet ortamında önemli bir avantaj sağlayarak sürekliliklerini koruyabilmektedirler. Dolayısıyla işgörenlerin çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve devlet tarafından sunulan hakların tam olarak uygulanması, işletmelerin verimliliğini artıracak ve daha başarılı olmalarını sağlayacaktır.

Otel işletmelerinde işletmenin başarısı misafir memnuniyeti ile anlaşılabilmektedir. Misafir memnuniyeti ise, büyük ölçüde işgörenlerin hizmet sunumu performanslarına bağlıdır. İşgörenlerin hizmet sunum performansı işlerinden yeterince memnun olmalarına bağlıdır. Bu nedenle işgörenlerin haklarının mümkün olduğu kadar iyileştirilmesi, misafir memnuniyetinde de istenilen kalitenin sağlanmasını ve örgüte olan güvenlerinin yüksek tutulmasını sağlayacaktır.

Güven en genel anlamıyla dürüstlük ve doğruluğa dayalı bir kavram olarak algılanmaktadır. Araştırmalar, güvenin örgütsel başarı için gerekli olduğunu, ancak kısa vadede yaratılmadığını, uzun ve özverili çabalar gerektirdiğini göstermektedir. Kişilerarası ve örgüt içi güvenin geliştirilmesi ve artırılması aktif faaliyet gösteren işletmeler için önemlidir. Örgüt üyeleri tarafından paylaşılan değerler, inançlar ve vizyon yaratmak ancak geniş tabanlı bir örgütsel güven ile başarılabilir (Erkutlu, 2015: 39). Güvenin işgörenlerin tutum, davranış ve performansları üzerinde etkisi bulunmaktadır. İşletmelerde güvenin yüksek olması işgörenlerin korku ve kaygılarının ortadan kalkmasını sağlayacaktır. İşletmenin hakkaniyetli davrandığını düşünen işgörenin korku ve kaygıları ortadan kalkacaktır. İşgörenlerin işletmede

huzurlu ve kaygılardan uzak çalışabilmeleri için örgütlerine, yöneticilerine ve iş arkadaşlarına güvenmeye ihtiyaçları bulunmaktadır.

Otel işletmelerinde işgörenlerin kendilerine devlet tarafından sağlanan hakların uygulanmasının örgüt içi güvene etkisinin belirlenmesi amacıyla, çalışmada otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan çalışma haklarının, örgütsel güven iklimi algısı üzerine etkisinin belirlenmesi hedeflenmiştir. Belirlenen hedef doğrultusunda Kuşadası'nda faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışmakta olan işgörenlere uygulanan anket formu ile elde edilen veriler analiz edilmiştir.

Temel olarak 3 bölümden oluşan araştırmanın ilk bölümünde, iş hukuku ve sosyal güvenlik hukuku kavramsal olarak açıklanmış, otel işletmelerinde işgören hakları ve otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan hakların faydaları hakkında teorik açıklamalarda bulunulmuştur. Araştırmanın ikinci bölümünde güven, bireylere güven ve örgütsel güven kavramları açıklanmış, örgüt ikliminin bir boyutu olarak örgütsel güven iklimi, örgütsel güven ikliminin alt boyutları ve otel işletmeleri için örgütsel güven ikliminin sağlanmasının önemi kavramsal bilgiler ile ifade edilmiştir.

Çalışmanın son bölümünde yöntem ve bulgulara yer verilmiştir. Araştırmanın amacı ve öneminden bahsedilmiş ve anket tekniği ile elde edilen nicel veriler analiz edilmiştir. Nicel verilerin analizinde temel olarak tanımlayıcı istatistikler (yüzde, frekans, aritmetik ortalama, standart sapma) ve ilişki ölçüm testlerinden (Korelasyon ve Regresyon) faydalanılmıştır.

Araştırmanın tartışma, sonuç ve öneriler bölümünde çalışmaya yönelik analiz sonucunda elde edilen bulguların literatür bilgileri karşılaştırılmıştır. Gerek literatüre gerekse de sektör işletmelerine katkıda bulunulması amacıyla çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM
İŞ HUKUKU, İŞGÖREN HAKLARI VE OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖREN HAKLARI

1. İŞ HUKUKU KAVRAMI VE KAPSAMI

İş hukuku, işgören ile işveren ve bunlarla devlet arasındaki ilişkileri düzenleyen ve inceleyen hukuk dalı olarak tanımlanmaktadır (Eyrenci vd., 2014: 1). Güven ve Aydın'a göre iş hukuku, işgören ve işverenler arasındaki ilişkileri düzenleyen ve inceleyen bir hukuk dalı olarak belirtilmektedir (Güven ve Aydın, 1998: 5). İş hukuku, genel bir ifade ile "*bağımlı çalışma olgusunu düzenleyen özel bir hukuk dalı*" olarak ifade edilebilmektedir (Akyiğit, 2014: 37). İşgöreni korumak ve çalışma barışını sağlamak için işverene ve devlete getirilen yükümlülükler, işgörenin ve işgören örgütlerinin uyması gereken davranış biçimleri ve işgören hakları bu hukuk dalının ana konusunu oluşturmaktadır (Şakar, 2010: 3). Buradan hareketle, iş hukuku temel olarak işgören ile işveren arasındaki çalışma şartları ile ilgili sorunları düzenlemektedir (Andaç, 2008: 14). Bununla birlikte bağımsız işgörenler iş hukukunun kapsamına girmemektedir. Çünkü iş hukuku, başkasına bağımlı olarak veya başkasının organizasyonuna girmek suretiyle yapılan iş nedeniyle ortaya çıkan hukuki ilişkileri düzenlemektedir (Süzek, 2013:1).

İş hukuku, esas olarak, işgörenlerin hukuki durumlarının düzenlenmesi ve korunması ihtiyacından doğmuştur (Çelik, 2007: 2; Süzek, 2002: 16). İş hukukunun başlıca amacı işgörenin korunması olmakla birlikte, asıl amaç sosyal adaletin ve böylelikle toplumsal dengenin sağlanmasıdır (Eyrenci vd., 2014: 1). Çalışma hayatını düzenleyen hukuk kuralları içinde, tüm işgörenlerin çalışma şartları ve sosyal güvenlikleri ile ilgili hukuk kurallarının tümü alınmaktadır. İş hukuku işgörenlerin sadece çalışma şartları ile ilgili sorunlarıyla değil ayrıca çalışmayacak duruma gelmeleri halinde yaşamlarını devam ettirebilecek olanakları sağlamaları ile ilgili sorunlarıyla da ilgilenmektedir (Andaç, 2008: 13). Devletin iş hukuku ile çalışma hayatına müdahale amaçlarından birisi, işgörenin fiziki ve ruhsal sağlığının güvence altına alınması, diğeri ise işsizliğe karşı mücadele aracı olarak ekonomik hayat

üzerinde etki sağlayabilmektir (Turan, 1993: 188). Ayrıca işgörenin sadece ekonomik açıdan değil, insani açıdan da korunması gerekmektedir (Şakar, 2010: 9).

İş hukukunun oluşumunda uluslararası girişimlerin de önemli bir rolü olmuştur. Özellikle Uluslararası Çalışma Örgütü yani International Labour Organization'in (ILO) faaliyet ve çabaları çok önemlidir (Süzek, 2013: 9). ILO 1920'den bu yana emek standartlarını belirlemek, politikalar geliştirmek aynı zamanda tüm kadın ve erkekler için uygun çalışmaları teşvik eden programlar hazırlamak için 187 üye ülkenin hükümetlerini, işverenlerini ve işçilerini bir araya getirmektedir (ILO, 2018). Örgüt, sosyal barışın bütün dünyada hakim olmasını sağlamak amacıyla, kuruluşundan itibaren üyelerinin sosyal mevzuatına etki eden bir takım standartlar oluşturarak yaşama faaliyetini yerine getirmektedir. Bu şekilde uluslararası düzeyde hazırlanan sosyal kanunlar, üye ülkeler tarafından onaylandıklarında yasa gücüne sahip olmaktadır. ILO'nun yasama faaliyetinin aynı zamanda doğrudan doğruya veya dolaylı olarak Türk İş Hukuku'nun gelişiminde de etkisi bulunmaktadır (Sayın, 2013: 13).

Türkiye'de İş Hukuku'nun gelişmesi, Osmanlı İmparatorluğu'nun son zamanlarında ve Cumhuriyet'in başlarında çalışmanın genellikle tezgah ve el işlerine dayanması ve çok sayıda işçinin çalışmasını gerektiren sanayileşmenin türlü nedenlerle başlayamamış olması gibi sebeplerden yeni olmaktadır (Çelik, 2007: 5). Türkiye' de İş Hukuku'nun ortaya çıkışı Cumhuriyet ile birlikte olmuştur (Şakar, 2010: 7). Cumhuriyetin kurulması ile, İş Hukuku alanında kanunların oluşturulması çalışmalarına başlanmıştır. "Hafta Tatili Kanunu" (1924) ve "Borçlar Kanunu" (1926), bu anlamda ilk kanunlardır. Ancak 1937 yılında yürürlüğe giren 3008 Sayılı "İş Kanunu" Türk İş Hukuku'nun en önemli belgelerindendir (Güven ve Aydın, 1998: 5). Sonradan yapılan değişikliklerle otuz yılı aşkın bir süre yürürlükte kalan 3008 Sayılı Yasa'nın uygulama alanı, beden-fikir işgöreni ayrımı yapılarak fikir işgörenlerinin, yada ondan az işgören çalıştıran işyerlerinin kapsam dışı tutulması suretiyle sınırlandırılmıştır. Bu yasa grev ve lokavtı yasaklamış, toplu iş uyuşmazlıklarının çözümünü zorunlu tahkim sistemine bağlamıştır (Süzek, 2013: 11). 3008 Sayılı İş Kanunun yerine 1967 yılında 931 Sayılı İş Kanunu yürürlüğe girmiştir (Çelik, 2007: 12). Ancak bu yasa Anayasa Mahkemesi (AYM) tarafından iptal edilince yerine 1971 tarihinde 1475 Sayılı İş Kanunu çıkarılmıştır (Akyiğit,

2014: 43). 1475 Sayılı İş Kanunu, özellikle 1990'lı yıllardan itibaren, gereksinimleri karşılamaya yetmediği gerekçesiyle eleştirilmeye başlanmış ve yeni bir iş kanunu arayışı içine girilmiştir. Bunda özellikle işgören kesiminin yasal iş güvencesine ve işveren kesiminin esnekliğe yönelik gereksinimleri ve de Avrupa Birliği normlarına uyum süreci, önemli ölçüde etkili olmuştur. Bu istek ve gereksinimler, 22.05.2003 tarihli ve 4857 Sayılı İş Kanun'un kabulü ile noktalanmıştır (Tunçomağ ve Centel, 2013: 20). 4857 Sayılı İş Kanunu işgören haklarının genişletilmesi açısından değerlendirildiğinde, bir işgörenin en temel ihtiyaçlarını dört noktada toplamak mümkün olmaktadır. Bunlar işgörenin ücretinin, iş sağlığı ve güvenliğinin, işinin (iş güvencesinin) ve sosyal güvenliğinin korunmasıdır. 4857 Sayılı Yasa, 1475 Sayılı Yasa'da yer almayan işçinin ücretini, iş sağlığı ve güvenliğini, iş güvencesini koruyan yeni ve ileri hükümler getirmiştir (Süzek, 2013: 14).

Genel olarak iş hukuku, çalışma yaşamının hızlı değişim ve dinamizmi karşısında sürekli değişebilmekte ve genişlemektedir (Güven ve Aydın, 1998: 6). Kapsamı içerisinde yer alan konular genel hatları ile bireysel iş hukuku ve toplu iş hukuku ayrımı yapılarak ele alınmaktadır (Sümer, 1991: 2). Bu sebeple bireysel iş hukuku ve toplu iş hukukunu ayrı ayrı ele almak gerekmektedir (Andaç, 2008: 15).

1.1. BİREYSEL İŞ HUKUKU

Bireysel iş hukuku, tek işgören ile tek işveren arasındaki iş sözleşmesinin kuruluşu, işleyişi, son bulması ve sona ermesinin sonuçlarını incelemektedir (Akyiğit, 2014: 38). İşgören ile işveren arasında yapılan iş sözleşmesi dolayısı ile oluşan ilişki bireysel iş hukuku çerçevesinde ele alınmaktadır (Eyrenci vd., 2014: 5). İşgören ile işveren arasındaki hukuki ilişki iş sözleşmesi ile kurulmaktadır. İş sözleşmesi kavramı, bu sözleşmenin türleri, kurulması, işgörenin bu sözleşmeden doğan borçları, işverenin ücret, işçiyi gözetme, eşit işlem yapma gibi borçları, iş sözleşmesinin askıya alınması, sona ermesi, süreli ve haklı neden ile feshi, iş güvencesi, kıdem tazminatı ve iş sözleşmesinin sona ermesinin diğer sonuçları bireysel iş hukukunda incelendiği gibi işin düzenlenmesi yani çalışma ve dinlenme süreleri, iş sağlığı ve güvenliği, iş aracılığı, iş denetimi ve kamusal yaptırımlar gibi konular da bu hukuk dalının kapsamına girmektedir (Süzek, 2013: 3). Bireysel iş hukukunun pozitif dayanağı ise 4857 Sayılı İş Kanunu olmaktadır (Eyrenci vd., 2014: 5). 4857 Sayılı İş Kanunu, önceki iş kanunlarından farklı olarak iş

sözleşmesini tanımlamış; ayrıca bununla da yetinmeyerek şekil ve türlerine ilişkin ayrıntılı düzenlemeler getirmiştir (Mollamahmutoğlu, 2008: 253). 4857 Sayılı İş Kanununun kapsadığı İş Sözleşmesi, Ücret, İşin Düzenlenmesi, İş ve İşçi Bulma, İş Hayatının Denetimi, İdari Ceza, İş Sağlığı ve Güvenliği gibi konulardan oluşmaktadır (Andaç, 2008: 66).

İş Sağlığı ve Güvenliği Hukuku

İş güvenliği kavramı, iş sağlığını da içine alan bir kavramdır. İşgörenlerin iş sağlığı, can ve mal varlığını koruyucu nitelikte, işveren tarafından işyeri veya işletmede alınması gereken önlemlerin tümü "İş Sağlığı ve Güvenliği Önlemleri" olarak ifade edilebilmektedir (Kaplan, 2015: 310). Dünyada ve Türkiye'de meydana gelen hızlı sanayileşme ve teknolojik gelişmeler ile doğru orantılı olarak özellikle iş yerlerinde çalışan kişilerin güvenliği ile ilgili bazı sorunlar da ortaya çıkmış bulunmaktadır. Bu nedenle bir takım önlemleri önceden alarak iş yerlerinin güvenli hale getirilmesi ve bu kapsamda iş güvenliği oldukça önem kazanmıştır (Akpınar, 2013: 39). Türkiye, iş sağlığı ve güvenliği konusunda geniş bir mevzuata sahiptir. Hıfzıssıhha Kanunu, Belediyeler Kanunu, Borçlar Kanunu, 4857 Sayılı İş Kanunu, 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve 30.06.2012 tarihinde yayımlanan 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu temel kanunlar olmaktadır (Durmaz ve Okumuş, 2014: 27).

İş sağlığı ve iş güvenliği yalnızca teknik ve tıbbi bir çalışma olarak ele alınmamaktadır. İşgörenlerin beslenme, barınma olanakları, doğal çevrenin yaşanabilir olması, iş güvencesinin olması, sendikalaşma hakkı gibi birçok konu işgörenlerin sağlığını ve güvenliğini doğrudan etkilemektedir (Akpınar, 2013: 39). Türk Borçlar Kanunu, işgörenin iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanmasına ilişkin genel bir hüküm koymuş bulunmaktadır (Tiftik ve Adıgüzel, 2016: 319). Türk Borçlar Kanunun 417. maddesinin 2. fıkrasına göre, "İşveren, işyerinde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması için gerekli her türlü önlemi almak, araç ve gereçleri noksansız bulundurmak; işgörenler de iş sağlığı ve güvenliği konusunda alınan her türlü önleme uymakla yükümlüdür" (Makas, 2012: 159).

1.2. TOPLU İŞ HUKUKU

İşgören ve işveren tarafların kendi aralarında birleşerek sendikalar oluşturmaları sonucunda ortaya çıkan ilişkilerin düzenlendiği hukuk dalına toplu iş hukuku adı verilmektedir (Süzek, 2013: 3). Toplu iş hukuku, işgören ve işverenlerin örgütleri ile bu örgütlerin çeşitli aktiviteleri, toplu iş sözleşmesi ve iş mücadelesini kapsamaktadır (Akyiğit, 2014: 38). Toplu iş hukuku aynı zamanda sendikalaşma hareketi, toplu iş sözleşmeleri, hak ve menfaat uyuşmazlıkları ve bunların çözüm yolları olarak grev, lokavt ve hakem kurulları ile arabuluculuk gibi konuları incelemektedir (Güven ve Aydın, 1998: 7). 2010 yılına kadar toplu iş hukukuna ilişkin iki temel kanun bulunmaktadır; 1983 tarihli ve 2821 Sayılı Sendikalar Kanunu ile yine aynı tarihli ve 2822 Sayılı Toplu İş Sözleşmesi Grev ve Lokavt Kanunu'dur (Şakar, 2010: 11).

2821 Sayılı Sendikalar Kanunu, iş kanunları kendilerine uygulansın veya uygulanmasın bu hususa bakmaksızın (bireysel iş ilişkilerine ister İş Kanunu, Deniz İş Kanunu, Basın İş Kanunu, ister Borçlar Kanunu uygulansın) 2. maddesinde tanımladığı şekilde işgörenleri ve işgören saydıklarını ve bunların işverenleri ile işveren vekillerini kapsamına almaktadır (Mollamahmutoğlu, 2008: 243). Ayrıca Sendikalar Kanununda hüküm bulunmayan hallerde, Dernekler Kanunu ve Medeni Kanunun, bu kanuna aykırı olmayan hükümleri sendikalar ve konfederasyonlar hakkında uygulanabilmektedir (Şakar, 2010: 11). 2822 Sayılı Toplu İş Sözleşmesi Grev ve Lokavt Kanunun 2. maddesine göre toplu iş sözleşmesi "… iş sözleşmesinin yapılması, içeriği ve sona ermesi ile ilgili hususları düzenlemek üzere…" yapılan bir sözleşme olmasından dolayı bu kanunun uygulama kapsamına iş sözleşmesi ile çalışan ve bu bakımdan işgören sıfatını taşıyanlar ile bunları çalıştıran işverenler girmektedir (Mollamahmutoğlu, 2008: 243). 2010 yılında ise 2821 Sayılı Sendikalar ve 2822 Sayılı Toplu İş Sözleşmesi Grev ve Lokavt Kanunları yürürlükten kaldırılarak 6356 Sayılı "Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu" adıyla tek bir kanun olarak yasalaşmıştır (Şahlanan, 2013: 111).

2. SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU KAVRAMI VE KAPSAMI

Sosyal güvenlik hukuku, çalışamayacak durumda olan herkesin yaşamlarını devam ettirebilmesi için gerekli ihtiyaç maddelerini Devlet tarafından kendilerine

sağlamalarına imkan veren hukuk kurallarıdır (Andaç, 2008: 15). Çalışan insan hastalık, kaza, doğum veya yaşlılık gibi nedenlerle kısmen ya da tamamen çalışamaz duruma gelebilir. Bu gibi durumlarda kişinin sağlığına kavuşması veya gelir eksikliğinin karşılanması sosyal güvenlik hukukunun konuları arasında yer almaktadır (Eyrenci vd., 2014: 6). Sosyal güvenlik hukuku, işgörenlerin değişik riskler nedeniyle geçici veya sürekli çalışamaz duruma gelmeleri halinde işgörenlere bağlanan aylık ve ödenekler gibi çeşitli yöntemlerle ücretlerini güvence altına alma amacı içerisindedir (Süzek, 2013: 5).

Sosyal güvenliğin denetimi işgörenlerin sosyal güvenliğini sağlamak, haksız rekabeti önlemek, Sosyal Güvenlik Kurumu'nun prim kaybını en aza indirmek, sosyal tarafları bilinçlendirmek gibi amaçlarla yapılan kamusal dış denetim yöntemidir (Çavuş, 2016: 68). Sosyal güvenlik insanların geleceğini güvence altına alan kurallar bütününü temsil eden bir hukuk dalı olmaktan çok, sosyal politikanın parçası olan bir sosyal sistemdir. Fakat, kendisini oluşturan hukuk kuralları açısından ele alındığında, sosyal güvenlik ayrı bir hukuk dalını temsil etmektedir (Tuncay, 1988: 4).

Tüm ülkelerin pozitif hukuklarında yer alan ve gelişen sosyal güvenlik, genel ilkeler düzeyinde, İkinci Dünya Savaşından sonra kabul edilen bir çok Anayasada yerini aldıktan sonra, uluslararası düzeyde de ilk defa 10 Aralık 1948 tarihli İnsan Hakları Evrensel Bildirgesinde, temel bir hak olarak düzenlenmiştir (Güzel vd., 2008: 37). İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin 22. maddesinde "Herkesin, toplumun bir üyesi olarak sosyal güvenliğe hakkı vardır…" prensibi yer almış ve Anayasanın 60. maddesine "Herkes, sosyal güvenlik hakkına sahiptir. Devlet bu güvenliği sağlayacak gerekli tedbirleri alır ve teşkilat kurar." hükmü konularak Türkiye'de de bu hak sağlanmaya çalışılmıştır (Ayhan, 2012: 43).

Türkiye'de sosyal güvenlik sisteminin hazırlayıcı koşulları çok yavaş bir gelişim seyri izlemiş, modern anlamdaki sosyal sigortaların ilk temelleri ancak 1936 tarihli İş Kanunu ile atılabilmiştir. Bu yasada yer alan ilkelerin yaşama geçirilmesi ise İkinci Dünya Savaşından sonra olanaklı hale gelmiştir. Daha sonraki yıllar, sosyal güvenlik alanında yoğun çabalara tanık olmuş, bütünlükten yoksun olmakla birlikte mevcut bir sosyal güvenlik sistemi ortaya çıkmıştır (Güzel vd., 2008: 26).

Türkiye'de 2006 yılında kabul edilen 5502 Sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Kanunu ile bu zamana kadar faaliyet gösteren Sosyal Sigortalar Kurumu, Bağkur ile T.C. Emekli Sandığı tüm varlıkları ve kadroları ile birlikte Sosyal Güvenlik Kurumuna devredilmiştir. Aynı yıl, mevcut sosyal güvenlik yasalarını "tek çatı" altında toplayan 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu kabul edilmiştir (Eyrenci vd., 2014: 7). Türkiye'de kişilerin (işgörenler, bağımsız çalışanlar, memurlar vb.) sosyal güvenliği Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu çerçevesinde Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından sağlanmaya çalışılmaktadır (Süzek, 2013: 5).

Anayasanın 2. maddesinde Türkiye Cumhuriyeti'nin sosyal bir hukuk devleti olduğunu ifade eden ilke ile, yine Anayasanın 41-65. maddelerindeki "sosyal ve ekonomik haklar ve ödevler" arasında yer alan sosyal güvenlik ile ilgili düzenlemeler (m.60-62), sosyal güvenlik hukukuna yön veren başlıca esaslardır. Anayasanın 60. maddesi, sosyal güvenliği herkes için temel bir hak olarak belirlemiş, sosyal güvenliği sağlamak üzere devletin gerekli önlemleri almasını emretmiştir. Böylece, sosyal güvenlik, anayasal bir hak konumuna getirilmiştir (Güzel vd., 2008: 75).

Sosyal devlet sisteminin hak ve özgürlük anlayışına göre sosyal haklar, işgörenlerin hak ve özgürlüklerini ifade etmekte ve bu hak ve özgürlükler işgörenler lehine devlete olumlu bir takım eylemlerde bulunma yükümlülüğü getirmektedir (Mollamahmutoğlu, 2008: 14). İşgörenin korunması zorunluluğu, işgören-işveren ilişkisinin özünde yer alan bazı özelliklerden kaynaklanmaktadır. İşgören-işveren ilişkisinin temel özelliği işgörenin işverene bağımlı çalışmasıdır. Geçimini sağlayabilmek için genellikle ücreti dışında bir olanağa sahip bulunmayan işgören sermayeyi elinde tutan işverenin ekonomik bağımlılığı altındadır. İşverenin ekonomik ağırlığına karşı bir denge kurabilmek amacıyla işgörenin korunması bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır (Süzek, 2014: 16).

3. İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKUNDA İŞGÖREN HAKLARI

Türk Hukukunda 1982 Anayasası, dinlenme hakkına ilişkin md. 50, sendika kurma hakkına ilişkin md. 51, toplu iş sözleşmesi hakkına ilişkin md. 53, grev hakkı ve lokavta ilişkin md. 54, ücret adaletine ilişkin md. 55, sosyal güvenlik hakkına ilişkin md. 60 hükümleri gibi Türk İş Hukuku'nun anayasal temellerini de oluşturan

hükümleriyle sosyal hakları anayasa güvencesi altına almaktadır (Mollamahmutoğlu, 2008: 14). Devam eden bölümde ise Türk hukuk sistemi tarafından işgörenlere sağlanan haklar temel hatları ile açıklanmaktadır. Bunlar; adil ücret, fiziksel koşulların uygunluğu, tatil uygulamaları, tazminat hakkı ve sosyal güvenlik uygulamalarıdır.

3.1. ADİL ÜCRET

Ücret işveren tarafından yapılan iş karşılığında işgörene para olarak ödenen bir tutardır. İş Kanununun 32. maddesine göre ücret "bir kimseye iş karşılığında işveren veya üçüncü kişiler tarafından sağlanan ve para ile ödenen tutardır." Gönüllü yapılan işler dışında bir kimsenin ücret almadan çalışması düşünülemez (Kaplan, 2015: 53). Ücret, işgörenlere örgüt tarafından sağlanan tüm maddi ve maddi olmayan kazançlar ile yararları temsil etmektedir. Ücret, işgörenler açısından gelir kaynağı olmakla birlikte aynı zamanda diğer ihtiyaçlarını tatmin etmelerini sağlayan temel bir unsur konumundadır (Kanten vd., 2016: 66).

Belli bir iş için ödenen ücret, çeşitli yerlerde ve kuruluşlarda farklılık göstermektedir (Kestane, 2003: 128). Ücret farklılıkları ile ilgili teorik açıklamaların kökeni yaklaşık 200 yıl öncesi Smith'in yaptığı açıklamalara dayanmaktadır (Selim ve Çelik, 2014: 206). Smith'in teorisi, insan sermayesine yapılan yatırımların ücrete olan etkilerini eğitim, iş başında eğitim, iş arama, göç gibi etmenlere bağlamaktadır. Bu varsayımlardan hareketle ana hatlarıyla insan sermayesi teorisi, heterojen iş gücü varsayımına dayanmaktadır. Bu varsayıma göre bireylerin eğitim, göç, vb etmenler ile kendilerine yaptıkları yatırımlar kişileri diğerlerinden ayırmaktadır. Bu sayede üretkenlik kişiden kişiye göre değişebilmekte ve akılcı davranan işverenler ücret farklılıklarına gidebilmektedirler (McNabb, 1987:158, akt. Onuk, 2017: 705). Ücret farklılıkları, Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerin emek piyasalarında sıkça rastlanan bir sorun olmaktadır. Oluşan bu ücret farklılıkları, piyasa aksaklıklarından kaynaklanabildiği gibi bireylerin nitelik farklılıklarından da kaynaklanabilmektedir (Selim ve Çelik, 2014: 205). Beşeri sermaye farklılıkları olarak da adlandırılan bu faktörler cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, mesleki tecrübe, ve verimlilik olarak sıralanabilmektedir (Karaalp-Orhan ve Aksoylu, 2018: 3).

Ücret işin kişiden istediklerine, bireyin yeteneğine ve toplumun ekonomik yapısına göre oluşturulmalıdır (İmamoğlu vd., 2004: 170). İşgörenlerin temel ücreti

adil şekilde belirlenmeli ve her işgören, temel ihtiyaçlarını karşılamasının ötesinde yaptığı işi, çabasını, yeteneklerini, becerilerini ve gördüğü eğitimleri karşılayacak uygun ücreti almalıdır (Demir ve Acar, 2014: 110). Sosyal Güvenlik Kanununa göre, iş kazasına uğrayan veya meslek hastalığına tutulan sigortalıya Kanun çerçevesinde doğrudan yapılacak yardımları, sağlık ve ücret olarak yardımlar biçiminde iki ana grupta toplamak mümkündür. Sağlık yardımlarının tamamlayıcısı niteliği taşıyan protez, araç ve gereç yardımlarını da bu grup içinde düşünmek gerekmektedir. Ücret olarak yardımlar ise, geçici iş göremezlik ücreti, sürekli-tam veya kısmi işgöremezlik ücreti ve yol giderleridir (Güzel vd., 2008: 310). Sürekli iş göremezlik ücreti, yaşlılık ve malullük ücreti almakta olanların geçindirmekle yükümlü oldukları eş, çocuk, anne ve babaları ile gelir ve ücret almakta olan eş, çocuk, anne ve babalar da sağlık yardımlarından yararlanabilirler (Akyıldız, 2004: 57).

3.2. FİZİKSEL KOŞULLARIN UYGUNLUĞU

İş hukukunun varoluş nedeni Sanayi Devrimi'nin ortaya çıkardığı olumsuz fiziksel koşullarına uygunluğu ile açıklanmaktadır. 19. Yüzyılın başlarında sanayileşmenin yoğunlaştığı büyük şehirlerde, fabrika kentleri olarak ifade edilen, gazlı, tozlu, pis hava içerisinde yetersiz beslenme nedeniyle raşitizme yakalanmış işgören çocuklarının yaşadığı mahallelerin ortaya çıktığı vurgulanarak, iş hukukunun esas olarak, işgörenlerin hukuki durumlarının düzenlenmesi ve korunması ihtiyacından doğduğu belirtilmektedir (Çelik, 2007: 2).

İşgörenler çalışma ortamında sağlık ve güvenlik bakımından pek çok farklı tehlikeye maruz kalmaktadırlar. Bu tehlikeler iş yeri ortamında bulunanlar açısından risk oluşturmaktadırlar. İşgörenlerin karşılaştıkları riskler arasında en önemlisi fiziksel risk etmenleridir. Fiziksel risklerin oluşması ise fiziksel koşullara bağlı olmaktadır (Kaynak ve Uluğtekin, 2018: 320). Fiziki koşullar, işgörenin çalışma ortamını ilgilendiren faktörlerdir. İşgörenlere sağlık ve iş güvenliği açısından uygun ve rahat bir çalışma ortamı sağlandığı ölçüde iş gücünün verimi olumlu yönde etkilenecek, aksi durumda azalacaktır. İş yerinin aydınlatma, havalandırma, sıcaklık, soğukluk ve nem yönünden yeterli olması, kullanılan üretim sisteminin ergonomik açıdan uygunluğu fiziki açıdan ele alınması gereken en önemli unsurlardır (Yumuşak, 2008: 244).

Çalışma ortamında kullanılan maddi araçların insan özelliklerine uydurularak verimli kullanılmasını gerçekleştirmek amacıyla yararlanılan en önemli bilim dallarından birisi ergonomidir (Öztuna, 2017: 110). Çalışma ortamında insan sağlığını riske eden kaza olasılığını artıran bütün faktörlerin ergonomik değerlendirmelerle azaltılması hatta ortadan kaldırılması mümkün olmaktadır (Çetinkaya ve Baykent, 2017: 15).

Çalışma ortamında ergonomik olmayan fiziksel koşulların varlığı, çalışma hayatında olumlu olmayan psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklar gelişmesine neden olabilmektedir (Kaynak ve Uluğtekin, 2018: 319). İş ilişkisi içine giren işgören, çalışma yaşamının ve işyeri ortamının yaratacağı her türlü mesleki tehlikeye, iş kazaları ve meslek hastalıklarına açık hale gelmekte, yaşamı ve beden bütünlüğü tehlikeye girmektedir. Bu nedenle işgörenin işyeri ortamının yarattığı fiziki tehlikelere karşı korunması gerekmektedir (Süzek, 2014: 17).

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununda işyerlerinde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması, işveren ve işgörenlerin hak ve yükümlülüklerine ilişkin düzenlemeler getirilmiştir (Kaplan, 2015: 8). Bu kapsamda 20.06.2012 tarihli ve 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, 30.06.2012 tarihli ve 28339 Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Süzek, 2014: 867).

İşveren; işyerinde işçi sağlığı ve iş güvenliğinin sağlanması için gerekli her türlü önlemi almak, araç ve gereçleri eksiksiz bulundurmakla yükümlüdür (iş K. m.77/I). Söz konusu önlemler ile koruyucu araç ve gereçler, işçi sağlığı ve iş güvenliği mevzuatı içinde yer alan tüzük ve yönetmeliklerde tek tek gösterilmiş bulunmaktadır (Demircioğlu ve Centel 2007: 157). Kanun kurumsal bir yapılanmayı öngördüğü gibi iş sağlığı ve güvenliği kurallarına aykırılığı ceza yaptırımına bağlamaktadır. Bununla birlikte iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin Özel Hukuk kuralı niteliğinde emredici hukuk kuralları da mevcut bulunmaktadır. Nitekim Borçlar Kanunu madde 332/f.1'e göre işveren sözleşmenin özellikleri ve işin niteliği bakımından hakkaniyet gereği kendisinden istenebilecek oranda, işgörenin çalışmak sebebiyle maruz bulunduğu tehlikelere karşı gereken önlemleri almak, uygun ve sağlıklı yatacak yer temin etmek ile yükümlü olmaktadır (Mollamahmutoğlu, 2008: 965).

3.3. TATİL UYGULAMALARI

Tatil, işgörenler için kanuni bir hak olmasının yanında insani bir gereklilik olmaktadır. Kanunda asgari sürelerle zorunlu tatil haklarının düzenlenmesi de bu gereklilikten kaynaklanmaktadır. İşgörenlerin insanca koşullarda çalışmasının olmazsa olmazlarından biri tatil hakkıdır (Ulusoy, 2017: 741). Çalışma sürelerinin sınırlanması ve kısaltılmasıyla işgörenin günlük yaşamında dinleneceği, özel yaşamına ayıracağı zamanı artırmak amaçlanırken ücretli tatiller ve izinlerle çalışma yaşamının monoton, yorucu, sosyal yaşamdan kopuk ortamından bir süre uzaklaşması ve bu şekilde daha fazla dinlenmesi amaçlanmaktadır (Mollamahmutoğlu, 2008: 929).

Anayasa, işgörenlerin dinlenme hakkına sahip olduklarını, ücretli hafta ve ulusal bayram ve genel tatili ile ücretli yıllık izin hakları ve şartlarının kanun ile düzenleneceğini (m.50) belirtmiştir (Kurt, 2017: 46). Hafta Tatili Kanununun 1. maddesine göre; nüfusu on bin veya on binden çok olan şehirlerdeki tüm endüstriyel ve ticari işyerlerinde çalışmanın, haftada bir gün durması zorunludur (m.1) ve maddede altı gün çalışan işgörenin en az bir gün tatil yapması öngörülmüştür (m.2). Hafta tatili pazar günü kabul edilmekle birlikte toplumun zorunlu ihtiyaçlarının görüldüğü kamu hizmeti veren işyerlerinde haftanın her günü çalışılması gerekmektedir (m.4) (Kaplan, 2015: 296). Sürekli çalışma zorunluluğu bulunan ve Kanunun 4. ve 5. maddelerinde sayılan; hastane, eczane, vapur, tramvay, su, elektrik, gaz, telefon şirketleri, matbaa, günlük gazete bayileri, müzeler, tiyatrolar, spor, konser salonları, sinemalar ve eğlence yerleri, oteller, lokantalar, kahvehaneler, mevsimlik işlerin yürütüldüğü müesseseler, turistik, eşya satan ticarethaneler gibi işyerlerine pazar günü tatil yapma imkanı vermemektedir. Bu iş yerlerinde çalışan işgörenlere nöbetleşe olarak, haftanın başka bir günü hafta tatili verilmesi benimsenmiştir (Çelik, 2007: 263).

Ulusal bayram ve genel tatiller 17.03.1981 tarihli ve 2429 Sayılı Ulusal Bayram ve Genel Tatiller Hakkında Kanunda belirtilmiştir. Bu Kanunun 1. maddesine göre Cumhuriyetin ilan edildiği 29 Ekim günü ulusal bayramdır. Bu bayram 28 Ekim günü saat 13.00'de başlar ve 29 Ekim günü devam etmektedir (Süzek, 2014: 821). Ulusal Bayram dışındaki resmi ve dini bayram günleri ile yılbaşı

günü 2429 Sayılı Kanunda "genel tatil günleri" olarak nitelenmektedir (md.2/f.1). Genel tatil günleri; resmi bayram günleri olan 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı, 19 Mayıs Atatürk'ü Anma ve Gençlik ve Spor Bayramı, 30 Ağustos Zafer Bayramı ile dini bayram günleri olan Ramazan Bayramı (Arefe günü saat 13.00'den itibaren 3,5 gün), Kurban Bayramı (Arefe günü saat 13.00'den itibaren 4,5 gün) ve yılbaşı olan 1 ocak gününden oluşmaktadır (md. 2/f.1, A,B ve C bentleri) (Mollamahmutoğlu, 2008: 936). Yine Ulusal bayram ve genel tatiller 17.03.1981 tarihli ve 2429 Sayılı Ulusal Bayram ve Genel Tatiller Hakkında Kanunun 2. maddesinde 1 Mayıs günü ve 15 Temmuz günü genel tatil günleridir (Resmi Gazete, 1981: 5223). 4857 Sayılı İş Kanununun 44. maddesinde, ulusal bayram ve genel tatil günlerinde işyerlerinde çalışılıp çalışılmayacağının toplu iş sözleşmesi veya iş sözleşmeleri ile kararlaştırılabileceği hükmü getirilmiştir. Sözleşmelerde bu husus kararlaştırılmamışsa, işgören ulusal bayram ve genel tatil günlerinde çalışmak zorunda değildir. Söz konusu günlerde çalışılması için işçinin onayı gerekmektedir (m. 44/1) (Kaplan, 2015: 298).

4857 Sayılı İş Kanunu'nun 53 ve takip eden maddelerinde de ücretli yıllık izin hakkı ve şartları düzenlenmiştir. Söz konusu anayasal hüküm neticesinde yıllık ücretli izin hükümleri, işgörenler için ekonomik ve sosyal bir hak olarak İş Kanunu'nda emredici nitelikte düzenlenmiş olmaktadır (Kurt, 2017: 46). Yıllık ücretli izin hakkı İş Kanunu'na tabi olarak çalışan işgörenlere uygulanmaktadır. İşgörenin işyerinde yıllık izne hak kazanabilmesi için giriş tarihinden başlayarak deneme süresi de dahil olmak üzere 1 yıl çalışması gerekmektedir. İşverenlerin geçmiş yıllara ait İşgörenlerin birikmiş izinlerini iç yönetmelik, genelge vb. işlemlerle kaldırmaya yönelik eylemleri yasal uygulamaya aykırı olmaktadır. İşgörende, işverende yıllık izin hakkından feragat edememektedir (Özdemir, 2010: 269).

3.4. TAZMİNAT HAKKI

Hizmet akdinin sona ermesiyle, işgören ve işveren arasındaki hukuki ilişki bir süre daha devam etmektedir. Özellikle iş hukukunun kendine özgü yapısı, sosyal gerekleri ve hizmet akdinin hukuki nitelikleri taraflar arasındaki akdi ilişkinin sona ermesine rağmen hizmet ilişkisinin sonuçlarının belli bir süre daha sürmesini

gerektirmektedir. Bu anlamda hizmet akdinin sona ermesi ile özellikle işverenin bazı yükümlülükleri doğmakta ve ancak bu yükümlülüklerin yerine getirilmesiyle hizmet ilişkisi sona ermektedir. Bu yükümlülüklerin en önemlisi işgörene "kıdem tazminatı" nı ödemektir (Güven ve Aydın, 1998: 93).

Kıdem tazminatı; Kanunda gösterilen fesih hallerinde en az bir yıllık kıdeme sahip işgörene veya işgörenin ölümü halinde hak sahiplerine işveren tarafından kanun gereği ödenmesi icap eden, miktarı işgörenin kıdemine ve son brüt kazancına göre belirlenen bir miktar paradır (Limon, 2015: 148). İşgören ister süresi belirli, isterse süresi belirsiz iş sözleşmesine göre çalışsın, kanunda gösterilen hallerde kıdem tazminatı ödenmesi mümkündür. Belirli süreli iş sözleşmelerinde, belirli sürenin dolup sözleşmenin kendiliğinden son bulması halinde veya tarafların anlaşarak sözleşmeyi sona erdirmelerinde, kıdem tazminatı ödenmesi söz konusu olmamaktadır (Şakar, 2010: 125).

Kıdem tazminatı 19.yüzyılın sonlarında ortaya çıkan bir işgören hakkıdır. Kıdem tazminatının ilk nasıl ortaya çıktığı ve nasıl bir evrim geçirdiği konusunda çok fazla bilgi bulunmamaktadır. 1889 yılında Almanya'da Karl Zeiss fabrikalarında yapılan uygulama ilk uygulama olarak bilinmektedir (Çelik, 2015: 27).

Türkiye'de, ilk olarak 1936 yılında 3008 Sayılı ilk İş Kanunu ile işgören hakları arasına giren kıdem tazminatı, zamanla içeriği işgören lehine genişleyen önemli bir hak olmuştur (Şakar, 2016: 14). Son durumda 22.05.2003 tarih ve 4857 Sayılı İş Kanunu 1475 Sayılı İş Kanunu'nun kıdem tazminatını düzenleyen 14. maddesinin dışındaki bütün hükümlerini ortadan kaldırmıştır (Akbıyık ve Koç, 2011: 256). 1475 Sayılı İş Kanunu'nun 14. maddesi hükümlerine göre kıdem tazminatı haklarının saklı olduğu ifade edilmiştir (Resmi Gazete, 1971: 4773). Yeni kanunda kıdem tazminatına ilişkin yeni bir düzenleme yapılmamış, 14. maddenin yürürlükte bulunduğu belirtilmiştir. Geçici 6. maddede ise kıdem tazminatı fonunun kurulacağı hükme bağlanmıştır (Ünal, 2005: 2).

Belirsiz süreli iş sözleşmesinde ihbar süresine uymayan tarafın ödemek zorunda olduğu tazminat ise, iş hukuku uygulamasında "ihbar tazminatı" olarak belirtilmektedir (Şişli ve Dulay-Yangın, 2014: 77). 4857 Sayılı İş Kanunun 17.

maddesine göre, belirsiz süreli iş sözleşmelerinin feshinden önce durumun diğer tarafa bildirilmesi gerekmektedir. Bildirim şartına uymayan taraf, bildirim (ihbar) süresine ilişkin ücret tutarında tazminat (ihbar tazminatı) ödemek zorunda olmaktadır (Ocak, 2014: 573).

Belirsiz süreli iş sözleşmesini haklı bir sebep olmadan fesheden tarafın durumu önceden karşı tarafa bildirmesi gerekmektedir. Ne kadar süre önceden bildirilmesi gerektiği işgörenin kıdemine (hizmet süresine) göre yasada kademeli olarak düzenlenmiş bulunmaktadır (Bilgili, 2014: 852). Kanuna göre, belirsiz süreli iş sözleşmeleri; işi altı aydan az sürmüş olan işgören için, bildirimin diğer tarafa yapılmasından başlayarak iki hafta sonra, işi altı aydan bir buçuk yıla kadar sürmüş olan işgören için, bildirimin diğer tarafa yapılmasından başlayarak dört hafta sonra, işi bir buçuk yıldan üç yıla kadar sürmüş olan işgören için, bildirimin diğer tarafa yapılmasından başlayarak altı hafta sonra, işi üç yıldan fazla sürmüş işgören için, bildirim yapılmasından başlayarak sekiz hafta sonra feshedilmiş sayılmaktadır (Ocak, 2014: 573).

3.5. SOSYAL GÜVENLİK UYGULAMALARI

Sosyal güvenlik, toplumun tüm bireylerinin sosyal risklere karşı korunması amacıyla gerekli önlemlerin alınması ve doğabilecek zararların karşılanması anlamını taşımaktadır (Şenocak, 2009: 410). Her ne kadar sosyal güvenlik uygulamaları ülkelere göre farklılık gösteriyorsa da amaç birbirine yakınlaşmış sosyal güvenlik uygulamaları ortaya çıkarmaktır (Aktay, 2012: 9). Ülkeler tarafından kabul edilen Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)'nün 1952 tarih ve 102 Sayılı sözleşmesinde belirlenen 9 ana sosyal sigorta riski (yaşlılık, malullük, ölüm, iş kazaları, meslek hastalıkları, hastalık, analık, işsizlik ve aile yardımları) için sosyal sigorta kuruluşlarınca toplanan primlerin değerlendirme yöntemi, kuruluşların hizmet sürekliliğini sağlaması açısından önem taşımaktadır (Güneş ve Yakar, 2004: 128).

Sosyal Sigortaların görevi, kişileri ve dolayısı ile toplumu çalışma hayatının içinden veya dışından gelebilecek sosyal risklerin ekonomik sonuçlarına karşı korumaktır (Bulut, 2011: 59). Geleceğin risklerine karşı, bireysel çözüm mekanizmalarının yetersizliği kendini ilk olarak, Sanayi Devrimi sonrası ortaya çıkan olumsuz çalışma koşulları ve toplumsal adalet duygusunun zayıflaması sonucu

göstermiştir. Aile içi dayanışma, hayır ve yardım kurumları gibi geleneksel koruma mekanizmalarının, güvence arayışında yetersiz kalması, işçi sınıfının örgütlü mücadele temelinde toplumsal bir güç olarak ortaya çıkması, Almanya'da Bismarck döneminde ilk zorunlu sosyal sigortaların kurulması ile sonuçlanmıştır (Gökbayrak, 2010: 142). Tarihsel gelişim içerisinde, Bismarck tarafından oluşturulan Sosyal Sigorta Mevzuatı, sosyal güvenlik alanında ilk ve en önemli çabayı simgelemektedir (Güzel vd., 2008: 17). Bismarck Modeli olarak da bilinen sosyal sigorta modelinde sosyal güvenlik hakkı, kural olarak mesleki faaliyet ölçütüne bağlı olmaktadır. Kişiler bağımlı ya da bağımsız çalışma statülerine bağlı olarak sosyal güvenlik sistemi kapsamına alınmaktadır (Balcı-İzgi, 2008: 91). Türkiye'de sosyal güvenlik, ağırlıklı olarak sosyal sigorta kuruluşları aracılığıyla yapılmaktadır (Güneş ve Yakar, 2004: 129). Talas (1992)' ın "ilk sınırlı portreli iş kanunu" olarak tanımladığı, 1921 tarihli 151 Sayılı Ereğli Havza-i Fahmiyesi Maden Amelesinin Hukukuna Müteallik Kanun, Zonguldak – Ereğli Kömür Havzası ve madencilik sektörü ile sınırlı olsa da, sosyal sigortaların ilk uygulama örneğini taşımaktadır (Gökbayrak, 2010: 144). Daha sonra1936 yılında çıkarılan 3008 Sayılı İş Kanunu ile öngörülen iş kazaları, meslek hastalıkları ve analık sigortaları uygulamaya konulmuştur. Sonra aşamalı olarak, 1949 yılında yaşlılık sigortası başlatılmış, 1957 yılındaki değişiklikle bu sigorta dalı sakatlık, yaşlılık ve ölüm sigortasına dönüştürülmüştür. 1951 yılında da hastalık ve analık sigortaları, ileride bütün bölgeler için yaygınlaştırılmak üzere, bazı bölgelerde uygulanmaya başlanmıştır (Alagöz ve Yapar, 2003: 440).

1964 yılında 506 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu ile önceki dönemlerde çeşitli şekil ve tarihlerde düzenlenen sigorta kolları tek bir kanun ile birleştirilerek İşçi Sigortaları Kurumu, Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK) adını almıştır (Yenihan, 2017: 190). İşgörenler, işe alınmalarıyla kendiliğinden sigortalılık niteliğini kazanmaktadır. Sigortalı olma hak ve yükümlülüğünden kaçınılamamakta ve vazgeçilememektedir. Sözleşmelere, sosyal sigorta yardım ve yükümlülüklerini azaltmak veya başkasına devretmek yolunda hükümler konulamamaktadır (md:6). Sigortalıların üçüncü kişinin (alt işveren) işgöreni olması durumunda, 506 Sayılı Kanunun işverene yüklediği ödevlerden dolayı, üçüncü kişinin yanı sıra asıl işverende birlikte sorumlu olmaktadır (md:87/I) (Akyıldız, 2004: 25). 506 Sayılı Yasa "sigortalı sayılanlar" kenar başlığı altında 2. maddede, sosyal sigortalardan

yararlanacak kişileri üç ana grupta toplamıştır. Bunlar "sigortalı", sigortalının "eş ve çocukları" ile "sigortalının ölümünde hak sahibi olan kimselerdir" (Güzel vd., 2008: 103).

1999 yılında işgören, işveren ve devletin ödedikleri primler ile finanse edilen işsizlik sigortası programı oluşturulmuştur (Bayri, 2013: 25). 1999 yılında çıkarılan 4447 Sayılı Kanun, sosyal güvenlik sisteminde oluşabilecek açıkları kapatmaya yöneliktir. Bu kanun kapsamında emeklilik yaşının kademeli olarak kadınlarda 58 ve erkeklerde 60'a çıkarılması, prime esas kazançların artırılması ve bazı sigorta kolları için alınan prim tutarlarının yükseltilmesi gibi uygulamalara gidilmiş olmaktadır (Yenihan, 2017: 191). Ancak, 4. maddenin birinci fıkrasının (a) bendi kapsamında sigortalı sayılanlar için prim gün sayısı şartı 7200 olarak uygulanmaktadır. A bendinde belirtilen yaş şartı; 1/1/2036 ile 31/12/2037 tarihleri arasında kadınlar için 59, erkekler için 61, 1/1/2038 ile 31/12/2039 tarihleri arasında kadınlar için 60, erkekler için 62, 1/1/2040 ile 31/12/2041 tarihleri arasında kadınlar için 61, erkekler için 63, 1/1/2042 ile 31/12/2043 tarihleri arasında kadınlar için 62, erkekler için 64, 1/1/2044 ile 31/12/2045 tarihleri arasında kadınlar için 63, erkekler için 65, 1/1/2046 ile 31/12/2047 tarihleri arasında kadınlar için 64, erkekler için 65, 1/1/2048 tarihinden itibaren ise kadınlar ve erkekler için 65 olarak uygulanmaktadır (Resmi Gazete, 2006: 9803).

Sosyal Güvenlik açısından 2001 yılında bireysel emeklilik sisteminin oluşturulmasına yönelik düzenlemeler yapılmıştır. 20 mayıs 2006 tarihinde yürürlüğe giren 5502 Sayılı Kanunla SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığı kaldırılarak, sosyal sigorta programları, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK)'na devredilirken, emeklilik ve sağlık programları ile primli ve primsiz programlarının ayrı ayrı yönetilmesi hedeflenmiştir (Bayri, 2013: 25). Benzer bir düzenleme sosyal sigorta ilişkisini düzenleyen yasal düzenlemeler yönünden de gerçekleştirilmiştir. 31 mayıs 2006 tarih ve 5510 Sayılı Kanun ile SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığı ile sigortalıları arasındaki sosyal sigorta ilişkisini düzenleyen kanunlar yürürlükten kaldırılmış ve yerlerini 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu almıştır (Karaman 2014: 876).

4. OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖREN HAKLARI

Türkiye'de turizm işgörenleri ile ilgili mevzuat incelendiğinde çalışma şartları ile ilgili özel bir düzenleme yapılmadığı görülmektedir. Buna bağlı olarak özel kanunlarda bu konuda hüküm bulunmadığı için genel kanun hükümlerine başvurulmakta ve iş kanunu turizm çalışanlarına da uygulanmaktadır (Balcı-İzgi ve Olcay, 2008: 45). Fakat turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeler tarafından özellikle kullanılan bazı yasal düzenlemeler bulunmaktadır. Bu doğrultuda işveren ve işgören arasındaki ilişkileri düzenlemede kullanılan temel kanunlar arasında; 4857 Sayılı İş Kanunu, 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, 4447 Sayılı Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkında Kanun, 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve 6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu öncelikli olarak sayılabilmektedir (Baytok, 2015: 503).

İnsan gücüne kaçınılmaz olarak ihtiyaç duyulan turizm sektöründe, işletmelerin en yüksek seviyede verimlilik elde edebilmelerinin temelinde personelinin çalışma biçimi (organizasyon, çalışma koşulları, fiziksel-sosyal olanaklar vb.) ve koşulları yatmaktadır (Uçkun vd., 2004: 40). Turizm sektörünün genel özelliklerine bakıldığında; tatil ve yaz dönemlerinde, hafta sonu veya genellikle genel işgücünün çalışmadığı gece dönemlerinde çalışmaların ağırlıklı yaptırıldığı bir sektördür (Can ve Hüseyinli, 2017: 1402). 4857 Sayılı İş Kanunu iş sözleşmesi, iş sözleşmesi türleri ve iş sözleşmelerinde fesihlerin nasıl gerçekleştirilebileceği hususlarını, ücret ve ücretin ödenmesini (fazla çalışma, hafta tatili, genel tatil ve diğerleri) turizm işletmelerine özgü yüzdelerin ödenmesi ve belgelenmesini, yıllık ücretli izin hakkı ve sürelerini ve izinlerde ücret ödenmesi koşullarını, işin düzenlenmesi kapsamında çalışma süresi, ara dinlenmesi, gece dönemlerinde çalıştırması gibi hususları ve çalışma hayatının denetiminin kimler tarafından nasıl yapılacağı ile ilgili usul ve esasları ve bu denetimler sonucunda ve diğer koşullara bağlı olarak uygulanacak idari ceza hükümlerini içermektedir (Baytok, 2015: 503).

Turizm ve otelcilik sektörü işgörenlerinin yaşadığı sorunlar sektörün mevsimlik çalışma, uzun çalışma süreleri, boş zaman dengesizliği, düşük ücret gibi yapısal özelliklerinden kaynaklanabilmektedir (Çakmakçı ve Öztürk, 2017: 157).

Turizm işletmelerinin işgörenlere karşı hem yasal hem de etik sorumlulukları bulunmaktadır. Bunlar; çalışma hakkına saygı gösterme, adil ücret ödeme, çalışanların özgür konuşma hakkını sağlama, işgörenlerin dernek sendika kurma ve grev yapma hakkına engel olmama, özel hayatın gizliliği hakkında saygılı olma, güvenli ve sağlıklı koşullar yaratma ve çalışma hayatının kalitesini yükseltme, çalışanlar arasında ayrımcılık yapmama sorumluluğudur (Çalışkan, 2010: 21).

Turizm sektörünün kendine has özellikleri ile doğrudan ilişkili olarak, işgörenler çoğunlukla tatil dönemi ve yaz ayları gibi dönemlerde mevsimsel olarak, bazı özel gün ve gecelerde geçici olarak ve bazen de sigortasız olarak istihdam edilmektedir. Tüm bu etkenler, hizmet sektöründe iş kazası ve meslek hastalıkları sayılarının sanayi sektörüne kıyasla oldukça düşük olmasına rağmen, turizm sektörünü iş sağlığı ve güvenliği çalışmaları açısından dikkat çekilmesi gereken ve riskli bir konuma getirmektedir (Pelit vd., 2016: 56). 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunun amacı işyerlerinde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması ve mevcut sağlık ve güvenlik şartlarının iyileştirilmesi için işveren ve işgörenlerin görev, yetki, sorumluluk, hak ve yükümlülüklerini düzenlemektedir. İlgili Kanun kapsamındaki haklar ve sorumluluklar bürokratik işlemler arasında yer alan işten çıkarma veya sözleşmenin sonlandırılmasına kaynaklık ettiği için turizm işletmeleri açısından önemli ve gerekli durumdadır (Baytok, 2015: 504). Sağlıklı bir iş isteme hakkı sendikalı-sendikasız tüm işgörenlerin en temel insan hakkıdır. Bu anlamda, iş yerinde iş sağlığı ve güvenliği konularına işgörenlerin katılımı, sendikalı ya da sendikasız ayrımı yapılamayacak kadar önemli olup; iş kazalarından en çok zarar gören işgörenlerin iş sağlığı ve güvenliği konusunda görüşünü almak çağdaş iş yaşamının bir gereği durumundadır (Yılmaz, 2008: 31).

Emek yoğun bir sektör olan turizm sektörüne bağlı otel işletmelerinde işgücünün önemi diğer sektörlere göre daha fazladır (Çakınberk vd., 2011: 253). Turizm sektörünün emek yoğun yapıda olması ve diğer bir takım özellikleri dikkate alındığında bu sektörde asıl rekabet faktörünün insan kaynağı olduğu fark edilebilecektir (Tekin, 2014: 142). İşgörenlerin yoğun olduğu bir sektörde, işgören sendikaları en önemli güç kaynaklarından birini oluşturmaktadır (Erdinç, 2008: 648). Turizm sektöründe işgörenlerin içinde bulundukları şartların sendikal mücadeleyi

zorunlu kıldığı söylenebilmektedir. İşgörenlerin kültür seviyesi, ekonomik ve sosyal durumları, gelir adaletsizliğinin içinde yaşamaları ve her türlü eğlencenin-lüksün içinde düşük ücretlerle, zor koşullarda çalışmak zorunda olmaları böyle bir mücadeleye zemin oluşturmaktadır (Aymankuy, 2005: 26).

İşyerlerinde sağlıklı koşullarda çalışma hakkının korunması, iş güvencesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, üyeler arasında dayanışma sağlanması gibi amaçlar, sendikaların varlık nedenleri arasındadır (Yücetürk, 2012: 43). Sendikalar, işgörenlerin güçlerini resmi yollarla birleştirmeleri ve örgütlü olmaları açısından önem taşımaktadır. İşgörenlerin sendikal hak ve özgürlükleri Anayasa tarafından güvence altına alınmıştır. Anayasanın 53. maddesi şu ifade şeklindedir: " İşçiler ve işverenler, karşılıklı olarak ekonomik ve sosyal durumlarını ve çalışma şartlarını düzenlemek amacıyla toplu iş sözleşmesi yapma hakkına sahiptirler" (Tiyek, 2014: 19).

Turizm sektörü sendikal durumu açısından incelendiğinde, gerek sendikal örgütlenmenin zayıflığı, gerekse sendikaların fonksiyonlarını yerine getirebilmesi konusunda önemli sorunlar gözlemlenmektedir. Mevcut tablonun genel hatlarına bakıldığında; turizm işgörenleri arasında sendikal örgütlenmenin çok düşük oranda olduğu, var olan örgütlenmenin ise işgörenler lehine olumlu sonuçlar sağlayabilecek yeterli güce sahip olmadığı kolaylıkla gözlemlenebilmektedir (Tekin ve Tüfekçi, 2015: 172). Türkiye'de turizm sektöründe faaliyette bulunan sendikalar; TURKON-İŞ, Turizm Konaklama ve Eğlence Sanayii İşçileri Sendikası (Bağımsız), TÜM EMEK-SEN, Turizm Otel Spor Emekçileri Sendikası (Bağımsız), PAK TURİZM-İŞ, Pak Turizm İşçileri Sendikası (Bağımsız), DEV TURİZM-İŞ, Devrimci Turizm İşçileri Sendikası (DİSK), OLEYİS, Türkiye Otel, Lokanta ve Eğlenceli Yerleri İşçileri Sendikası (HAK-İŞ), TOLEYİS, Türkiye Otel Lokanta Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası (TÜRK-İŞ), SPOR EMEK-SEN, Devrimci Spor Emekçileri Sendikası (Bağımsız), FUTBOL-SEN, Futbol Çalışanları Sendikası (HAK-İŞ)' dır (Tekin, 2014: 137).

Otel işletmelerindeki olumlu çalışma koşullarının iş performansını ve verimini olumlu etkilediği bilinen bir gerçektir. Sözü edilen çalışma koşullarının içerisine çok çeşitli unsurlar girmektedir. Türkiye'nin çalışma koşulları dikkate

alındığında ön plana çıkan unsurlar, fiziki çalışma koşulları, iş güvencesi, sendikal ve sosyal güvenlik hakları olarak söylenebilmektedir (Balcı-İzgi ve Olcay, 2008: 45).

5. OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERE SAĞLANAN HAKLARIN FAYDALARI

Otel işletmelerinin en temel amaçları; müşteri memnuniyeti sağlayarak kar elde etmek ve varlıklarını sürdürebilmektir. Müşterilere verilen hizmetin tümü işgörenler tarafından sağlanmaktadır. Hizmeti satın alan müşteri ile hizmeti sunan işgörenin iç içe, yüz yüze olduğu bir yerde, işinden memnun olmayan işgörenin müşterisine tatmin edici bir düzeyde hizmet sunması mümkün değildir (Davras ve Gülmez, 2013: 167).

5.1. HİZMET KALİTESİ ARTIŞI

Otel işletmelerinde hizmet kalitesi; müşterinin ihtiyaçlarıdır, beklentilere uygunluk, sürekli başarı, eksiksiz ve hatasız hizmeti sunmaktır. Hizmet kalitesi ölçülüp değerlendirilebilen ve müşteri memnuniyeti ile doğru orantılı bir değerdir (Aymankuy, 2005: 8). Otel işletmeleri açısından, hizmet kalitesinin temel belirleyicisi işgörenlerdir (Öztürk ve Alkış, 2011: 439). Bu nedenle, işgörenlerin, daha kaliteli ve daha verimli hizmet sunabilecek şekilde eğitilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, ihtiyaçlarının giderilmesi ve yönetilmesi gerekmektedir (Saldamlı, 2000: 292).

Otel işletmelerinde yönetimin işgörene fazla mesai uygulaması, onu çok yoğun tempoda ve uzun süre çalıştırması, işgücünden tasarruf olarak uygulansa da, bu tür uygulamalar işgörenin performansını buna bağlı olarak otelin hizmet kalitesini olumsuz etkilemektedir (Çalışkan ve Ünüsan, 2011: 164). İnsan gücüne kaçınılmaz olarak ihtiyaç duyulan turizm sektöründe, işletmelerin en yüksek seviyede verimlilik elde edebilmelerinin temelinde işgörenin kalitesi ve yetkinliği çok önemlidir. İşgörenin çalışma biçimi ve koşulları hizmet kalitesini direkt etkilemektedir. Otel işletmelerinde sunulan hizmetlerin kalitesi, işgörenlerin beklentilerinin karşılanması ile doğru orantılıdır (Çakınberk vd., 2011: 258).

İşgören bir örgütün örgüt olmasını sağlayan temel sebeplerin başında gelmektedir. Özellikle otel işletmeleri için işgören olmadan işletmenin var olması

mümkün değildir (Öztürk ve Alkış, 2009: 214). Otel işletmelerinin başarısı, bütünü ile işgörenlerin etkinliğine dayanmaktadır. Müşterilerle yüz yüze ilişkilerin yoğun olarak yaşandığı otel işletmelerinde, çalışanların hal ve hareketleri doğrudan hizmet kalitesine etki edeceğinden, işgörenler daha da değer kazanmışlardır (Davras ve Gülmez, 2013: 171). Otel işletmesi, işgörenin beklenti ve isteklerini doğru algılayarak karşılayabildiği ölçüde, müşterilerine daha iyi hizmet verebilecektir. İşten memnun olan işgören; daha iyi güdülenerek daha iyi hizmet verecektir. Bunun sonucunda müşterilerin memnuniyeti aynı zamanda işletmenin de etkinliği artacaktır (Aymankuy, 2005: 71). Otel işletmelerinin müşterilerine kaliteli hizmet sunması ve karlılıklarını artırabilmesi, işgörenlerin yeterince memnun olmalarına bağlıdır (Davras ve Gülmez, 2013: 167).

Hizmet sosyal bir süreçtir. Hizmet işletmelerinde sendika, bu süreçleri yönlendirme etkisine sahiptir. Dolayısıyla hizmet işletmeleri; sendikaların etkinliğine daha duyarlı olup, bu işletmelerde örgütün değerleri, kültürü ve özellikleri ile yakından ilgili olan bireysel güdülenme ve özgürlüklere önem vermelidir. Hizmet kalitesine duyarlı olan otel işletmelerinde işgörenin, sendikalardan aldığı davranışları müşteriye doğrudan yansıttığı, yapılan araştırmalarda ortaya çıkmıştır (Aymankuy, 2005: 71). Otel işletmelerinde verilen hizmetin kalitesinin artırılması adına sendikalaşma önemli bir noktayı teşkil etmektedir (Erdinç, 2008: 661).

Sendikalı işgörenlerin çalışma koşullarından ve ücretlerinden memnuniyetleri otel işletmelerini hizmet kalitesindeki artış ve süreklilik ile rekabette daha avantajlı bir hale getirecek önemli bir araca dönüşebilir (Yılmaz vd., 2010: 91).

5.2. İŞ KAZALARININ AZALMASI

İşletmelerde insan faktörünün varlığı belirli sağlık ihtiyaçlarının karşılanmasını da gerekli kılmaktadır (Pelit vd., 2016: 55). Sağlık ve güvenlik önlemlerinin alındığı işletmelerde işgörenlerin iş doyumu ve verimi artarken, bu verim işletme verimine de olumlu yansıyacaktır. Aynı zamanda sağlık ve güvenlik önlemleri sayesinde işletme ve ülke ekonomileri, iş kazası ve meslek hastalıklarının yol açtığı maliyet kalemlerinden kurtularak büyük zararların önüne geçilebilecektir (Kavurmacı ve Demirdelen, 2015: 6).

İşgörenlerin temel hakkı sağlıklı koşullarda ve güvenli ortamlarda çalışmaktır (Çalışkan, 2010: 46). İşletme içindeki fiziksel çevrenin uygun şartları içermemesi, iş güvenliğini tehlikeye atan koşulları oluşturmaktadır (Diensbuhl vd., 2008: 21). İşgörenlerin çalışma yaşamında karşılaştığı koşullar, işgörenlerin performanslarını doğrudan doğruya etkilemektedir. Yaşamın bir bütün olması, çalışma yaşam koşulları ile çalışma yaşam kalitesinin birbirinden ayrı düşünülemeyecek şekilde birlikte değerlendirilmesi gerekmektedir (Tuncer ve Yeşiltaş, 2013: 58).

Turizm sektöründe işgörenlere çok çeşitli iş yaptırılmasına, sigortasız ve güvencesiz çalıştırılmasına çok rastlanmaktadır. Bu nedenler iş kazalarına ve meslek hastalıklarına uygun ortam hazırlamaktadır (Can ve Hüseyinli, 2017: 1402). Emeğinin karşılığını alamayan işgörenin işini yaparken mutlu olması beklenemez. Ekonomik nedenlerle düşünceli olan işgörenin olası bir iş kazası olasılığı artmaktadır (İlhan vd., 2017: 6). İş memnuniyet düzeyi yüksek olan işgörenlerde; daha iyi ruh hali, fiziksel sağlık, işle ilgili görevleri daha hızlı öğrenme, iş kazalarının azalması ve daha az şikayet durumları olmaktadır (Davras ve Gülmez, 2013: 169).

Emek yoğun işletmelerin en önemlilerinden olan otel işletmelerinde genelde yoğun çalışma saatleri, seyrek izin kullanabilme, vardiyalı çalışma ve düşük ücret alma gibi nedenlerden dolayı gerek fiziksel ve gerekse de zihinsel yorgunluk sonucu olarak iş kazaları yaşanabilmektedir (Altınel ve Türksoy 2017: 349). Genel itibariyle iş gücüne dayanan, tüketicilerle çoğu zaman yüz yüze iletişim gerektiren, çok sayıda işgöreni istihdam eden, bütün bir hizmet sunulan ve emek yoğun işletmeler olarak nitelendirilen otel işletmelerinde özellikle doluluk oranının fazla olduğu sezonluk dönemlerde, işgörenler stres yaşayabilmektedir. Bu durum işgörenin sağlığını olumsuz etkilemenin yanında iş kazalarını da beraberinde getirmektedir (Pelit vd., 2016: 56).

Otel işletmelerinde çalışma sürelerinin uzatılmasına veya mola sürelerinin kısalığına bağlı olarak, stres ve yorgunluk söz konusu olmakta bu ise iş kazalarına davetiye çıkarmaktadır (Soysal, 2009: 22). Otel işletmelerinde uzun çalışma saatlerinin olması ve vardiyalı çalışma sistemleri işgörenlerin iş performanslarının düşmesine ve buna bağlı olarak iş kazalarının artmasına neden olmaktadır (Sormaz vd., 2014: 64). Uzun çalışma saatleri işgörenlerin performansını düşürdüğü için,

beraberinde dalgınlık, işe adapte olamama, yorgunluk, isteksizlik duyma gibi nedenler oluşmakta ve dolayısıyla da iş kazalarının yaşanması kaçınılmaz olmaktadır (Kavurmacı ve Demirdelen, 2015: 10).

İşgörenlerin iş kazaları gibi nedenlerden dolayı işe gelememesinin maddi kayıplara ve işletmede verimliliğin azalmasına neden olduğu söylenebilmektedir. İş kazalarının farklı bir boyutu ise diğer işgörenlerin iş performansına olumsuz olarak yansıması olasılığıdır. Bu tip kazalar, iş yerinde kaza geçiren bireyin iş arkadaşı tarafından da olumsuz karşılanması, motivasyon kaybı ve yapılan iş bazında çıktı miktarının azalmasına neden olabilmektedir (Sormaz vd., 2014: 72).

Çalışma ortamının iyileştirilmesi ve düzenli hale getirilmesi, işgörenlerin moral ve motivasyon değerlerini olumlu yönde etkileyerek, iş kazalarının meydana gelme ihtimalini ve sıklığını düşürür (Soysal, 2009: 33). Turizmde işgörenlerin beklenti ve ihtiyaçlarına cevap vermek; onlara rahat sağlıklı ve güvenilir bir çalışma ortamı yaratmak, iş tatminini artıracağı gibi uzun vadede örgütsel bağlılığı ve faydayı da sağlayacaktır (Kavurmacı ve Demirdelen, 2015: 11).

5.3. DİĞER TEMEL KATKILAR

Örgütsel bağlılık; işgörenin örgütte kalma ve onun için çaba gösterme isteği ile örgütün amaç ve değerlerini benimsemesidir (Randall ve Cote 1991: 198). Turizm sektöründe işgören devir hızını düşürmek ve dolayısıyla kalifiye işgörenleri örgütte tutmak, yani örgütsel bağlılık düzeylerini yükseltmek, turizm işletmeleri açısından büyük önem taşımaktadır (Pelit ve Kılıç, 2012: 126). Örgütsel bağlılık işgörenlerin işletmelerde uzun süre çalışmasında ve yapılan işlerin daha verimli şekilde yapılmasında büyük önem taşımaktadır (Örücü ve Boz, 2014: 71).

Örgütsel bağlılık, pek çok faktörden (eğitim, çalışma süresi, iş yükü, çalışma koşulları, işin nitelikleri, yönetim tarzı, ücret düzeyi, iş stresi vb.) etkilenmektedir (Akpulat vd., 2016: 5146). İşgörenler, çalıştıkları işletmelerin kendi refah ve mutluluklarını desteklediklerini algılarlarsa, kendilerini değerli hissedecek ve çalıştıkları işletmelere olan bağlılıkları artacaktır (Can ve Hüseyinli, 2017: 1406).

Hizmetlerin kişiye bağlı olduğu örgütlerde etkinliğin sağlanabilmesi ve örgütsel bağlılığın artırılabilmesi için iş tatminin yüksek düzeyde sağlanması

gerekmektedir (Öztürk ve Alkış, 2011: 439). İş tatmini ile işe ve örgüte bağlılık arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki bulunmaktadır. Yüksek iş tatminine sahip olan işgörenin örgütünü sahiplendiği, işe bağlılığının arttığı ve isteğe bağlı işgören işgücü devir hızı oranının azaldığı görülmektedir (Akıncı, 2002: 8).

Otel işletmelerinde iş tatminini; ücret, yönetim tarzı, sosyal haklar, iş güvencesi, fiziksel çalışma ortamı, iş yükü, çalışma saatleri, çalışma vardiyası gibi birçok faktör etkileyebilmektedir (Kuşluvan ve Kuşluvan, 2005: 185). İş tatmini en basit ifade ile işgörenlerin işleri hakkında nasıl hissettikleri ve işlerine karşı farklı bakış açılarıdır (Kaya, 2010: 221). İş tatmini, işgörenlerde stresin azalması gibi birçok olumlu katkı yapmaktadır (Üçüncü, 2016: 7). Yoğun çalışma saatleri ve ağır iş koşullarına rağmen tatmin edici olmayan ücretler, çalışanların iş tatminini azaltarak iş sürecinde stres yaşamalarına neden olmaktadır (Gürsoy, 2014: 1).

Stres, bir eylem ya da durumun kişi üzerinde yarattığı fiziksel ve psikolojik zorlanmaya verilen tepki durumudur (Cam, 2004: 2). Stres, kendine has dinamikleri olan turizm sektöründe ki işgörenleri büyük oranda olumsuz etkilemektedir (Özcan vd., 2010: 41). Stres, İşgörenleri hem sağlıkları hem de performansları açısından olumsuz etkilemektedir (Erdoğan vd., 2009: 449).

Otel işletmeleri ve yiyecek-içecek sektörlerinde çalışma niteliği ve koşulları itibariyle stres ve endişe düzeyi yükselmektedir (Yücetürk, 2012: 49). Yetersiz maaş, iş yükü, çalışma saatlerinin belirsizliği işgörenler üzerinde en fazla stres yaratan faktörlerden olmaktadır (Uluçam, 2016: 100).

Otel işletmelerinde hizmet kalitesi ve niteliğinin önemli bileşenlerinden biri işgörenin niteliğidir. Bu nedenle işgörenin, daha kaliteli ve daha verimli hizmet sunabilecek şekilde eğitilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, ihtiyaçlarının giderilmesi ve yönetilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla otel işletmelerinde stres faktörlerinin saptanması ve stresin işgören davranışına ve iş performansına olan etkilerinin belirlenmesi önem taşımaktadır (Saldamlı, 2000: 292).

İKİNCİ BÖLÜM
ÖRGÜTSEL GÜVEN İKLİMİ

1. GÜVEN KAVRAMI VE KAPSAMI

Türk Dil Kurumu güven kavramını; korku, çekinme ve şüphe duymadan inanma ve bağlanma duygusu, itimat etme olarak tanımlamaktadır (TDK, 2018). Morgan ve Hunt (1994: 22) güven kavramını; bir tarafın diğer değişim tarafına güvenme isteği olarak tanımlamaktadır. Rotter (1967) ise, güven kavramını birey veya grubun vaatlerine, vermiş olduğu sözlerine, ifadelerine dayalı olarak gelişen bir beklenti şeklinde tanımlamaktadır (Polat, 2009: 6). Güven kavramı bir başka tanıma göre ise, karşı tarafın gelecekteki davranışları ile ilgili beklenti, varsayım ya da inançların olumlu, faydalı veya en azından zararlı olmayacağı şeklinde bireyde oluşan inanış olarak ifade edilmektedir (Tokgöz ve Seymen, 2013: 69). Güven en genel anlam ile dürüstlük ve doğruluğa dayalı bir kavram olarak nitelendirilmektedir (Erkutlu, 2015: 39). Nitekim güven bir kişinin, diğer kişilerin söz, eylem ve hareketlerine yüklediği eminlik düzeyidir (Tutar, 2016: 295).

Güven insanlığın var olmasından beri insan ilişkilerinde önemli bir konu niteliğinde bulunmuştur (Polat, 2009: 3). Güven; bir davranışsal niyet veya seçim yapmaya benzeyen içsel bir hareket durumundadır; kişisel özellikler açısından diğerlerinin davranışlarından oluşan olumlu beklentiler ve kişinin hayatıyla birlikte gelişen kişilik özellikleridir. İşbirliği yapma veya risk alma kelimeleriyle eş anlamdadır (Colquitt vd., 2007: 909). Güvenin tabiatında, diğer bireylerle olan ilişkiler bulunmaktadır. Güven; bireyin kendi isteği ile başka bir bireyden pozitif amaçlar veya davranışlar beklediği psikolojik bir durumdur (Wech, 2002: 354).

Psikolojik bir durum olan güven, genellikle insanların kendi arasında, insanlar ve örgütler arasında ve insanlar ile olaylar arasında oluşan ilişkisel bir kavramdır. Ortak bir anlayış içinde, başkalarına güven, diğerlerinin gelecekte size karşı sergileyecekleri davranışları hakkındaki beklentilere dayalı gönüllü bir eylemdir (Gilson, 2003: 1454). Güven insan topluluklarının olduğu her yer için gereken bir olgudur. Sosyal ilişkilerin yoğun olarak yaşandığı örgüt ortamı için de

önem arz etmektedir. Güven işgören, işveren ve iş yeri tabanlı ilişkiler gibi sosyal ortamlar açısından çok önemlidir. Bütün başarılı ekonomilerde bu tarz topluluklar güven duygusunun etrafında bütünleşmiş olarak bulunurlar (Fukuyama, 2005: 25).

Güven örgütlerin devamlılığının sağlamasında pek çok açıdan önemli olmaktadır; güven duygusu ile işbirlikçi davranış mümkün duruma getirilerek, örgüt ağındaki uyumlu ilişkiler cesaretlendirilmektedir (Rousseu vd., 1998: 394). Örgütlerin sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayabilmesinde ve elde edilebilecek kaynakların amaç ve hedefler doğrultusunda etkin ve faydalı şekilde kullanılabilmesinde önem arz eden güven kişiler arasındaki ilişkilerin temelini oluşturmaktadır (Tan ve Lim, 2009: 46).

Örgütlerin devamlılığının sağlanması, amaç ve hedeflerine ulaşabilmesi için öncelikle işgörenlerin örgüte duydukları bağlılıklarının sağlanması gerekmektedir. Çünkü güven bağlılık ile etkileşim içerisinde bulunan önemli unsurlardan birisidir. Dolayısıyla örgüt içerisinde sağlanan güven, örgütün varlığını sürdürebilmesinde oldukça önemlidir (Şenturan, 2014: 190). Örgütlerde işgören ve yönetici arasında güvene dayalı olarak oluşturulan ilişkilerin kurulması, işgörenin örgüt ve yönetici ile bütünleşmesi, örgüte güven duyması; örgüte duygusal açıdan bağlı, kendilerini örgüt içerisinde tanımlayabilen, işinden yüksek düzeyde tatmin olan ve işten ayrılma niyetinde bulunmayan işgörenler yaratabilmektedir (Erkutlu, 2015: 39).

Güven örgütlerde kendiliğinden ortaya çıkan bir kavram değildir; güven ortamı yaratmada, yönetimin güven duygusunu tüm örgütteki işgörenler üzerinde yapılandırması ve dikkatli bir şekilde yönetmesi gerekmektedir (İşcan ve Sayın, 2010: 202). Örgüt içerisinde güven, hem birey düzeyinde oluşmakta hem de örgüt düzeyinde oluşmaktadır. Fakat bireye güven ve örgüte güven birleşerek örgütsel güveni oluşturmaktadır (Polat ve Ceep, 2008: 310).

2. BİREYLERE GÜVEN VE ÖRGÜTSEL GÜVEN

Güven hem birey hem de örgüt düzeyinde oluşmaktadır, fakat bireye güven ve örgüte güven birbirinden farklı kavramlardır (Demircan ve Ceylan, 2003: 142). İki birey arasında oluşan samimi ilişkiler sonucunda ortaya çıkan güven "bireye güven"

olarak nitelendirilirken, özellikle örgütsel ilişkiler alanında ortaya çıkan güven türü ise, örgütsel güven olarak nitelendirilmektedir (Büte, 2011: 175).

Bireye güven, bireysel ilişkiler ve davranışlarla alakalı beklentileri ifade eden bir kavramdır (Shokley-Zalabak vd., 2000: 35). Bireye güven, bireyler arası farklara dayalı ve bireye özeldir (Demircan ve Ceylan, 2003: 142). Bireye güven kavramı ile hem işgörenlerin yöneticilere duyduğu güven, hem de işgörenlerin birbirlerine duyduğu güven ifade edilmektedir. (Şakar, 2010: 25). Bireylerin başkasına güven duyması beklentilere, bireysel özelliklere, dünya görüşüne, risklere ve çıkarlara bağlı karmaşık bir süreç olarak ifade edilebilmektedir (Derin, 2017: 53). Buradan hareketle bireyler arası güven, karşı tarafın sözlerinden, davranışlarından ve kararlarından emin olunması ve ilişki kurma yönünde harekete geçilmesidir (Arslantaş, 2008: 102). Bireye güven, işgörenlerin örgütsel güveni artırmak için ihtiyaç duydukları bir güçtür (Şakar, 2010: 25).

Bireye güven kapsamında ele alınması gereken bir diğer husus yöneticiye duyulan güvendir. Yöneticiye güven, kişinin yöneticisinin faaliyetlerinin önemli sonuçlar ortaya koyacağını düşünerek duyarlı davranmasıdır (Arslantaş, 2008: 102). Güven örgütlerde kendiliğinden ortaya çıkmamaktadır. Güven ortamı oluşturmada, yönetimin güven duygusunu tüm örgüt çalışanları üzerinde yapılandırması ve dikkatli bir şekilde yönetmesi gerekmektedir. Bu durumda yöneticilerin duruşu çok önemlidir. Yöneticiler isterse tüm faaliyet ve uygulamalarıyla, söz ve davranışlarla örgütte güven oluşturabilirler ya da oluşmuş güveni yok edebilirler (Büte, 2011: 175).

Örgütsel güveninin diğer önemli boyutu örgüte güven, kişilerden çok örgüte odaklı olmaktadır. Örgüte güven, bireylerin örgütsel ilişkiler ve davranışlar ağından beklentileri; bir başka ifade ile bireyin örgütünün kendi yararına olan eylemlerde bulunacağı ya da en azından bu eylemlerin kendisine zarar vermeyeceği inancına sahip olmasıdır. Özet olarak, örgüte güven örgüt üyelerinin örgüte karşı beslediği güven eğilimi durumudur (Polat ve Ceep, 2008: 310). Örgüt içinde güven hem birey hem de örgüt düzeyinde olmaktadır. İki güven düzeyi birleşerek örgütsel güveni oluşturmaktadır (Şakar, 2010: 27).

Örgütsel güven, örgüt içerisinde adaletli bir ortamın sağlanması, yönetimin işgörenlerini desteklemesi, işgörenlerinin gereksinimlerini karşılaması, örgüt içerisindeki sosyal ilişkilerin istenilen düzeye getirilmesi ve işbirliğinin geliştirilmesi sonucu ortaya çıkan olumlu bir atmosfer şeklinde ifade edilmektedir (Çubukçu ve Tarakçıoğlu, 2010: 59). Şimşek ve Taşçı (2004: 3), ise örgütsel güveni işgörenlerin yönetime duyduğu güven ve yönetiminde kendilerine yönelik söylediklerine olan inançlarının derecelendirmesi olarak tanımlanmaktadır.

Örgüt içinde taraflar arasında var olan örgütsel güven, örgütün devamlılığı ve işgörenlerin mutluluğu için önemli bir rol oynamaktadır (Cook ve Wall, 1980: 39). Örgütsel güven, örgüt ortamında işbirlikçi davranışların geliştirilmesi, performans değerlendirilmesi, amaç ve hedeflerin oluşturulması, ilgili amaç ve hedeflerin işgörenler tarafından benimsenmesi ve işgörenlerin tatmin duygularına katkı sağlama gibi birçok örgütsel faaliyetler ve süreçlerde kritik bir role sahiptir (Huff ve Kelley, 2003:82).

Örgütsel güven yaratma ve geliştirme yeteneklerini iyi organize edebilen örgütler, işgörenlerin bilgi ve yeteneklerinden en yüksek getiriyi elde edebilmektedirler (Demirel, 2008: 180). Güven duygusunun hakim olmadığı örgütlerde ise, sağlıklı bir işbirliği olmaması sonucu işgörenler arasında sürtüşmeler meydana gelirken, bunun sonucunda uyumsuz bir çalışma ortamı, sorumluluklarının bilincinde olmayan, örgütün amaç ve hedeflerini benimsemeyen işten kaytarma yada ayrılma niyetinde olan işgören topluluğu baskın hale gelmektedir (Bökeoğlu ve Yılmaz, 2008: 213). Buna bağlı olarak yöneticilerle işgörenler arasında sağlıklı örgütsel iletişim, bilgi paylaşımı, örgütsel performans, etkin katılım, paylaşım ve örgütsel etkinlik gibi pozitif olgulardan söz etmek mümkün olmamaktadır (Baş ve Şentürk, 2011: 36).

Örgütsel güven, örgüt içi adaletin sağlanması, tepe yönetimin işgörenlere desteği, işgörenlerin istek ve ihtiyaçlarının karşılanması, örgüt içi sosyal ilişkilerin arzu edilen seviyeye çıkarılması, işgörenler arası işbirliğinin geliştirilmesidir (Demirel, 2008: 181). İşletmelerin başarısı için işgörenlerin işbirliği, uyum ve dayanışma içinde olması gerekmektedir. Bu ise güven duyulan bir ortamda,

belirlenen ortak amaçlar doğrultusunda ve de örgüt içi etkin bir iletişimin varlığı ile söz konusu olabilmektedir (Şakar, 2010: 32).

3. ÖRGÜTSEL GÜVEN İKLİMİ

Örgütsel iklim, bireylerin kendi günlük çalışma çevresi hakkında sahip oldukları algılarının bir ortalaması olarak tanımlanabilmektedir (Karcıoğlu, 2001: 269). Örgüt üyelerinin, diğer bir örgütün üyeleri ile etkileşiminin, örgüt yapısının, politikalarının ve örgüt süreçlerinin sonucunda biçimlendirdikleri organizasyonun genel izleniminden oluşmaktadır (Aksoy, 2006: 4). Örgütsel iklim, işgörenlerin organizasyona ilişkin algıları olarak kavramsallaştırılmıştır. Bireyler içinde bulundukları organizasyondan aldıkları bilgiler, ortam koşulları gibi birçok yöntem ile organizasyona ilişkin algılar elde ederler (Çekmecelioğlu, 2005: 25).

Örgütsel iklim, bir örgütü diğerlerinden ayırt eden ve işgörenler tarafından algılanan, örgütün değerleri ve özellikleri ile ifade edilebilen ve süreklilik gösteren karakteristik özellikleridir. İklim, bütün örgütsel işlevleri yakından etkiler. Yani, iklim örgütün kar, üretim, iş tatmini, moral seviyesi vb. gibi çıktıları üzerinde belirleyici bir role sahiptir. Başarı ve tatmini etkilediğinden örgüt hedeflerine ulaşmada ve örgüt geliştirmede örgütsel iklimden itici bir güç olarak faydalanılabilir (Karadağ vd., 2008: 63).

Örgütsel iklim, örgütü kuşatan atmosfer olarak tarif edilebilmektedir. Bu atmosfer örgüt üyelerinin moral düzeyini etkilediği kadar, örgüte duydukları iyi niyetin, hislerin ve ilişkili durumlarının kuvvetini göstermektedir. Örgütsel iklim, iş çevresinde işgörenler tarafından dolaylı veya dolaysız olarak algılanan ve işgörenlerin motivasyon ve davranışlarını etkilediği kabul edilen, ölçülebilir özellikler seti olarak ifade edilmektedir (Tezcan-Uysal, 2013: 95). Örgütlerde işgören motivasyonu öncelikle örgüte güven duyulduğunda artan bir unsur olup iklim ile doğrudan ilişkilidir. Nitekim işgörende, çalıştığı işletmenin işgörenlerine adil ve etik davranacağına, beklentilerinin gerçekleşeceğine dair oluşan algı örgütsel güven olarak adlandırılmaktadır. Örgütsel güven oluşumunda işletme yönetiminin aldığı karar ve uygulamaların etkisi oldukça önemlidir. Bu karar ve uygulamalar, örgüt

ikliminin temelini oluşturarak işgörenin çalışma yaşamındaki davranışlarını yönlendirmektedir (Öktem vd., 2016: 163).

Örgütsel güven, örgüt içinde oluşan güven iklimi olup, örgütsel rollere, ilişkilere, deneyimlere dayanarak örgüt işgörenlerinin diğer işgörenlerin niyetleri ve davranışları hakkındaki olumlu beklentileridir (Tüzün, 2007: 105). Örgütlerde oluşturulacak güven iklimi, ilişkilerin daha sağlıklı bir düzlemde gerçekleşmesine, yöneticilerin ve işgörenlerin örgüte bağlılık duymalarına, işbirliği ve dayanışma içinde çalışmalarına, böylelikle bireysel ve kurumsal başarının artmasına olumlu katkı yapacaktır (Memduhoğlu ve Zengin, 2017: 349).

Örgütsel güven, başarılı işbirliğinin olmazsa olmazı olarak kabul edilmektedir. Örgütler arası stratejik ilişkileri geliştirmede ve güç, kontrol, risk konularını başarmada en önemli noktadadır. Örgütsel güven, işbirliği üstlenmede gerekli olan değişimlerde kritik rol oynamaktadır (Teyfur vd., 2013: 89). Örgütsel güven oluşturma ve bunu geliştirmede etkili olan örgütler, işgörenlerinin bilgi ve kabiliyetlerinden en yüksek verimi elde edeceklerdir (Özan ve Özdemir, 2013: 470).

Örgütlerde etkililiğin ve verimliliğin sağlanmasında güven önemli yer tutmaktadır. Bireylerin diğer işgörenlere ve yöneticilere güvenmesi, örgütte iletişimi, dayanışmayı, ekip ruhunu güçlendirmekte ve örgütün amaçlarına ulaşmayı kolaylaştırmaktadır. Örgütlerde tesis edilen güven iklimi, işgörenlerin duygu ve fikirlerini özgürce açıklamalarını sağlamakta, iş doyumunu artırmakta ve performanslarını olumlu yönde etkilemektedir (Memduhoğlu ve Zengin, 2017: 349). Bireyler arası ve örgüt içi güvenin geliştirilmesi ve artırılması etkin faaliyet gösteren örgütler için önemlidir. Örgüt üyeleri tarafından paylaşılan değerler, inançlar ve vizyon yaratmak ancak geniş tabanlı bir örgütsel güven ile başarılabilmektedir. Güven iklimi, işgörenlerin motivasyonunu ve böylece iş performanslarını artırmaktadır (Yılmaz ve Karahan, 2011: 112).

İşgörenler örgütte güven iklimi algılarlarsa hem performanslarını en üst düzeye çıkarmak için çaba göstermekte hem de iş ile ilgili fikirlerini rahatlıkla ifade edebilmektedirler (Akgündüz, 2014: 185). Örgütsel güven sadece örgütlerin rasyonel çalışmalarına yardım eden bir faktör olmayıp aynı zamanda çalışanların huzurlu ve

istekli çalışmasına da katkı sağlayan önemli bir örgütsel değer olmaktadır (Şakar, 2010: 35).

4. ÖRGÜTSEL GÜVEN İKLİMİNİN ALT BOYUTLARI

Konu ilgili literatürde genellikle örgütsel güven iklimi; yöneticiye güven, örgüte güven ve iş arkadaşına güven olmak üzere üç alt boyutta ele alınmıştır (Büte, 2011: 175, Tan ve Tan, 2000: 242).

4.1. YÖNETİCİYE GÜVEN

Yöneticiye güven, işgörenin ilk kademe ve daha üst düzeydeki yöneticileri ile kendi arasında gerçekleşen iletişimde, yöneticisinin doğru karar alma, bilgi, beceri ve tecrübe açısından yetkinliğini ifade eden güvendir (Yıldız, 2015: 8). İşgörenlerin yöneticinin yapmış olduğu açıklama ve vermiş olduğu sözlere dayanan beklentilerine yönelik inançlarını ifade etmektedir (Akgündüz, 2014: 186). Yöneticinin karar söylem ve eylemlerinde tutarlı davranışlar sergilemesi, verdiği sözü tutması, yeterlik sahibi, adaletli, dürüst ve açık olması, işgörenlerin güvenini artıracaktır (Memduhoğlu ve Zengin, 2011: 214). İşgörenleri motive edici sözler ve verilen terfi gibi ödüller yönetici ve işgörenler arasındaki sosyal değişim kazanımları olarak değerlendirilecektir. Bu durum işgörenin yöneticiye güvenini artıracak, özellikle işgörenin kazanımlarının fazla olduğu durumlarda yöneticilere güven artışı daha fazla olacaktır (Whitener vd., 1998: 517).

Yöneticiler örgüt içinde güven düzeyini belirlemede genel olarak merkezi rol oynamaktadır. Bu anlamda, yöneticilerin inançları ve eylemleri doğrudan ve dolaylı olarak örgüt içinde güveni etkilemekte, yöneticinin güvenilir olması, verdiği söz ve vaatleri yerine getirecek kararlar vermeleri örgütteki güvenin tesisi açısından çok önemli hale gelmektedir (Begenirbaş ve Turgut, 2014: 135). İşgörenlerin örgütlerindeki uygulamaların adil olmasına ilişkin algılamaları onların örgütlerine duydukları bağlılığı ve yöneticilerine duydukları güveni etkilemektedir (İşcan ve Sayın, 2010: 203). Yöneticinin güven veren kişiliği işgörenleri örgüte çekecektir (Demirel, 2008: 186). Örgütlerde ast ve üst hiyerarşisi ilişkilerin çok önemli ve yaygın bir biçimidir. Bu hiyerarşik ilişkilerde incinme - kırılma olasılıkları ve bazı belirsizlikler mevcut olduğundan güven kavramı merkezi bir rol oynamaktadır. Örgüt

üyelerinin belirli bir amaç doğrultusunda davranmalarını sağlayan kişi olan yöneticiye duyulan güven astlarca örgütün bütününe yüklenmektedir (Büte, 2011: 176). Yönetici örgütü temsil eden bir kişi olarak görülmektedir. Bu nedenle işgören ile yönetici arasında oluşan bireylerarası güven örgüte yansıtılarak işgörenlerin işletmeye karşı olumlu davranışlar geliştirmesine katkıda bulunabilmektedir (Şakar, 2010: 25). Başarılı olmak isteyen her örgüt yöneticisinin mutlaka güvenli bir ortam sağlaması gerekmektedir (Özan ve Özdemir, 2013: 482).

4.2. ÖRGÜTE GÜVEN

Örgüte güven işgören tarafından algılanan örgütün güvenirliğidir. Örgütün işgörenin yararını gözeteceği veya en azından zararına eylem göstermeyeceğine yönelik güvenidir (Kalemci-Tüzün, 2007: 104). Örgüte güven, işgörenin işletmesinin genelini ilgilendiren hususlar konusunda güvenini ifade etmektedir. Bu güvenin kaynağı işletmenin işleri yerine getirirken kullandığı çeşitli sertifika ve lisanslara sahip olmasından kaynaklanabileceği gibi bir işi yerine getirirken yapacağı sözleşme, sigorta yapma ve garanti verme gibi iş mekanizmalarına sahip olmasından kaynaklanabilir (Yıldız, 2015: 49).

Örgüte duyulan güvenin arkasında adaletli olmanın son derece önemli bir payı olduğu düşünülmektedir. Özellikle örgüt içinde kararların adil bir şekilde alınıp alınmaması, işgörenlere örgüt içindeki kaynakların ve ödüllerin adil dağıtılıp dağıtılmaması örgüte duyulan güvenin olumlu ya da olumsuz algılanmasına neden olmaktadır (Şakar, 2010: 26). İşgörenlere adil terfi olanakları, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, kariyer planlama vb. gibi çeşitli fırsatlar sunulması, işgörenin emeğinin karşılığının tam olarak verilmesi, yetki ve sorumlulukların net olarak belirlenmesi ayrıca saygı, adalet, kalite, paylaşım ve kararlara katılım gibi kavramlara önem verilmesi örgüte olan güveni artıracaktır (Erkutlu, 2015: 49).

İşgörenlerin örgüte güven duymaları ve örgütte güven anlayışının hakim olması, örgütün etkinliği ve performansı açısından büyük rol oynamaktadır (Begenirbaş ve Turgut, 2014: 134). Örgüte güven takım çalışmasını, liderliği, hedef belirlemeyi ve performans değerlendirmesini geliştirir ve çalışan memnuniyetine ve örgütsel bağlılığa katkıda bulunur (Huff ve Kelley, 2003: 82).

Örgüte güven yüksek performans ile pozitif ilişkilidir. Yani örgüte güven arttıkça performansın da arttığı görülmektedir (İslamoğlu vd., 2007: 28). Örgüte güvenin düşük olduğu örgütlerde iş süreçlerinin ve işgörenlerin bundan olumsuz bir şekilde etkilenip performansın düştüğü görülmektedir. Bu durum İşgörenlerin işe odaklanmalarında sorun yaşamalarına neden olurken aynı zamanda stres altında çalışmalarına, karar almada zorlanmalara ve söylenilenlere kuşku ile bakılmasına neden olmaktadır (Şakar, 2010: 26).

4.3. İŞ ARKADAŞINA GÜVEN

İş arkadaşına güven, kişinin iş arkadaşının yeterliliğine inancı ve adil, güvenilir ve etik ilkeleri benimseyen davranışlar sergileyeceğine olan inancı olarak tanımlanabilmektedir (Begenirbaş ve Turgut, 2014: 135). İş arkadaşına güven, iş arkadaşının olgunluğuna güvenme ve onun adaletli, ahlaklı ve güvenilir davranışlarda bulunacağına inanma anlamına gelmektedir (Cook ve Wall, 1980: 39).

Bireyin iş arkadaşları ile etkileşiminde ortak hedefleri paylaşacağına ve bu hedeflere yönelik eyleme geçeceğine inancını ifade etmektedir (Wekselberg, 1996: 334). İşgörenlerin iş arkadaşlarına güven duyabilmesi aralarındaki etkileşim sonucu birbirlerini ahlaklı, dürüst, güvenilir ve olgunlukla algılamalarına bağlıdır (İslamoğlu vd., 2007: 37).

Güven duygusunun eksik olduğu işgörenlerden oluşan grupların ortak bir amaç doğrultusunda hareket etmesi güçleşmektedir. Grup içi ve gruplar arası ilişkilerde diğer üyelerde güvensizlik oluşturan işgörenler gruptan dışlanacaktır ve dolayısıyla bu durumda işgöreni örgüte yabancılaştırabilecektir. Yabancılaşma durumunda ise işgörenin motivasyonu ve iş performansı giderek azalarak örgüte olan bağlılığı ve verimliliği olumsuz yönde etkilenecektir. Bu nedenlerle iş arkadaşlarına güvenmek örgütsel başarı için son derece önemlidir (Erkutlu, 2015: 51). İşgörenlerin aynı çalışma ortamını paylaştıkları iş arkadaşlarına güvenmeleri örgütün hedeflerine ulaşmasında etkili olmaktadır. İş arkadaşlarına duyulan güven, gerek bağımsız gerekse de takım olarak faaliyet gösterirken ortaya çıkan çatışmaların üstesinden gelmektedir (Yıldız, 2015: 52).

İşgörenlerin birbirlerine güven duymalarıyla takım çalışmasına olan bağlılık, iş yerine duygusal bağlılık, iş doyumu, iş yeri ile ilgili sorunları dile getirme, kararları kabul etme, yeni bilgiler oluşturma ve uzlaşma becerileri arasında olumlu ilişkilerin olduğunu göstermektedir (Derin, 2017: 54). İş arkadaşlarına güvenin oluşabilmesi etkin bir iletişim sürecine ihtiyaç bulunmaktadır. Söz konusu iletişim, bireyin karşıdaki birey ile ilişki kurma ve geliştirme isteği veya ihtiyacı duyması ve buna karar vermesiyle başlamaktadır. Birey kendini açarak karşıdaki bireye kendi hakkında bilgi vermekte ve karşılığında aynı davranışı beklemektedir. Gelişen bireylerarası ilişki zamanla bireyler arası güvenin doğmasına yol açmaktadır (Tamer, 2012: 338).

5. OTEL İŞLETMELERİ İÇİN ÖRGÜTSEL GÜVEN İKLİMİNİN SAĞLANMASININ ÖNEMİ

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinin başarılı olabilmeleri için işgörenlerin yüksek performans göstermeleri gerekmektedir. İşgörenler örgütte güven algılarlarsa hem performanslarını en üst düzeye çıkarmak için çaba göstermekte hem de iş ile ilgili fikirlerini rahatlıkla ifade edebilmektedirler (Akgündüz, 2014: 185). İşgörenlerin örgüte güvenmedikleri ortamlarda işgörenler bilgileri saklayarak önemli problemleri söylemeyebilir. Bu durum da, örgütlerde gelişim, inovasyon, yaratıcılık, ve örgütsel öğrenmenin gerçekleşmesini engelleyebilir (Örücü ve Kambur, 2017: 1109).

Örgütün işgörenleri arasında güvenin olması örgüt yapısını olumlu yönde etkilemektedir. Bu nedenle örgütlerde örgütsel güven kavramı büyük önem taşımaktadır. Örgütsel güven yaratan örgütlerin, örgüt yapılarının daha uyumlu, stratejik ittifakının daha güçlü, takımları oluşturmada daha etkin olduğu ve daha etkin kriz yönetimi gerçekleştirdikleri görülmektedir. Yüksek güvene sahip örgütlerin, düşük güvene sahip örgütlere göre daha başarılı olduğu ve yenilikçi örgütler olduğu belirlenmiştir (Çiçek ve Şahin-Macit, 2016: 27). Örgüte güven seviyesi yüksek olan örgütler daha başarılı, yeni koşullara ve durumlara ayak uyduran, yenilikçi işletmelerdir (Eşitti ve Akyüz, 2015: 1).

İşgörenlerin güvenlerinin olmadığı ve sessiz kaldıkları bir ortamda verimlilikleri düşebilir, örgütün hedef ve amaçlarını gerçekleştirmesine olan katkıları azalabilir (Örücü ve Kambur, 2017: 1109). Verimlilik, sağlıklı bir iletişim, bilgi paylaşımı, etkililik ve etkinlik örgütte güvenin var olduğunu işaret etmektedir (Öktem vd., 2016: 164). Güven, yöneticiler ve işgörenler arasında iletişim ve bilginin en doğru şekilde iletilmesi, sorunların çözümlenmesi, yetki verilmesi, amaç ve sorumlulukların paylaşılması gibi, birçok ilişkiyi etkileyen bir değişkendir (Akkoç vd., 2012: 111).

Örgüt içinde güvene dayalı ilişkilerin kurulması, işgörenlerin yöneticilerine ve bir bütün olarak örgütlerine güven duyması, işgörenlerin örgütlerine duygusal açıdan bağlı, kendilerini örgüt içinde tanımlayabilen, yaptıkları işten tatmin sağlayan ve örgütlerinde kalma isteği olan işgörenlerin olduğu örgüt ortamını oluşturmada yardımcı olmaktadır (Demircan ve Ceylan, 2003: 140). Örgütsel düzeni oluşturmada yüksek bir düzeye ulaşan örgütsel güven, örgütsel başarı, istikrarlılık ve işgörenlerin refahını sağlamada önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir (Taşkın ve Dilek, 2010: 37).

Güvenilir bir çalışma ortamının getirdiği katkılara sahip olabilmek için örgüt yönetiminin güven verici davranışlar yoluyla güvene dayalı ilişkileri güçlendirmeleri gerekmektedir (Whitener vd., 1998: 516). Örgütsel güven, çalışanın, örgüt tarafından verilen desteğe yönelik algılaması, yöneticinin sözünün arkasında durarak çalışanların beklentilerini karşılamasıdır. Bu nedenle gerek yatay gerek dikey ilişkilerde örgütün temelini güven duygusu oluşturmaktadır (Mishra ve Morrissey, 1990: 445).

Bir örgütte güven ortamı büyük ölçüde örgüt kültüründen etkilenmektedir. Güvenin örgütsel kültürün bir özelliği olması halinde hizmet daha güçlü etkilenmektedir (Akkoç vd., 2012: 111). Otel işletmelerinde işbirliğine odaklı bir örgüt kültürünün oluşturulabilmesi için işgörenlerin hem yöneticilerine hem de iş arkadaşlarına güvenmeleri gerekmektedir. Farklı yaşam tecrübesine sahip işgörenleri, bir arada tutabilmek ve örgütsel amaçlar doğrultusunda hareket etmelerini sağlamak için güven esastır (Harman vd., 2016: 352). Otel işletmelerinde işgörenlerin örgüt

amaçları doğrultusunda motive olmalarında, örgüte karşı duydukları güven önemli olmaktadır (Akgündüz ve Güzel, 2014: 1).

İşgörenler için örgütsel güven hem yöneticileriyle hemde birlikte çalıştığı iş arkadaşları ile olan ilişkilerinde belirleyicidir. Aynı zamanda örgütlerde işbirliğini desteklemek ve daha yüksek performans çıktılarına ulaşmak için örgütsel güven bir önkoşul olarak kabul edilmektedir. Örgütsel güvenin yüksek olması verimliliğin, iş tatmininin ve örgütsel bağlılığın artmasını; devamsızlık ve işten ayrılmanın azalmasını sağlayabilmektedir (Akgündüz, 2014: 185). İşgörenlerin örgütteki kararların hakkaniyetli olarak alındığına inanmaları ve örgüte güven duymaları iş tatminlerini artırarak işgörenleri örgüte bağlı hale getirecektir (Akgündüz ve Güzel, 2014: 1). Örgütte, örgütsel bağlılığın oluşması için örgütsel güven ön koşullardan birisidir (Kim vd., 2004: 60).

Güvenin örgütlerde tutum, algı, davranış ve performans çıktıları üzerinde belirleyici bir etkisi bulunmaktadır (Harman vd., 2016: 352). Örgütsel güvenin varlığı işgörenler arasında yardımlaşmayı sağlayabilir, işgörenin bir ekibe ait olma ihtiyacını giderir, verimlilikteki artışlar nedeniyle de örgütte yapılan yatırımların maliyetini azaltıcı etkide bulunur (Öktem vd., 2016: 164). Ortak amaçlara ulaşmak için karşılaşılan maliyet ve kayıplar, örgütte sağlanacak güven ortamıyla en az seviyeye indirilebilmekte ve örgütlerin gelecekleriyle ilgili belirsizlikler azaltılabilmektedir (Develioğlu ve Çeliker, 2016: 66).

Örücü ve Kambur (2017)'un otel çalışanlarında örgütsel sessizlik ve örgütsel güven ilişkisi üzerine gerçekleştirdikleri çalışma sonuçlarına göre, örgütsel güven arttıkça örgütsel sessizlik azalmaktadır. Sessizliğin olduğu ve işgörenlerin yöneticilerine güvenmediği bir iş ortamında işgörenler kendilerini, işletmenin bir parçası gibi görmeyeceklerdir. Bulundukları ortamda çalışmak istemeyebileceklerdir. Örgütte herhangi bir sorun olduğunda sorunu çözmek için bir girişimde bulunmayabileceklerdir.

Çiçek ve Şahin-Macit (2016)'in konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güveni ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelendiği çalışma sonuçlarına göre, işgörenlerin örgütsel güvenleri ile iş tatminleri arasında anlamlı ve pozitif

yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Örgüte güven düzeyi yüksek olan işgörenin işinden almış olduğu tatmininde yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Yazıcıoğlu (2009)'nun konaklama işletmelerinde işgörenlerin örgütsel güven duyguları ile iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri üzerine olan çalışma sonuçlarına göre, örgüte duyulan güven, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Örgütsel güven düzeyi ve iş tatmin düzeyi yüksek olan işgörenlerin işten ayrılma niyetleri düşük olmaktadır. Örgütsel güven düzeyi ve iş tatmin düzeyi düşük olması durumunda ise, işgörenlerin işten ayrılma niyetleri yüksek olmaktadır.

Perry ve Mankin (2007), tarafından yapılan çalışma sonuçlarına göre, yönetici güvenirliğini değerlendirmek için teknik bilgi, adalet, dürüstlük, samimiyet ve uyum sağlama olarak 5 temel kriter kullanılmıştır. Çalışmada kamu sektörü ve özel sektörde çalışan yöneticiler değerlendirilmiştir. Kamu organizasyonunda yönetim güveninin yüksek olduğu yerde işgörenler güven duydukları yöneticilerin özellikleri olarak işgören ile ilişkileri, teknik bilgisi ve adaletli olmasını göz önünde bulundurmuşlardır. Özel sektörde ise, güven duydukları yöneticilerin özellikleri olarak adalet ve dürüstlük kriterleri göz önünde bulundurulmuştur. Çalışmada işgörenler tarafından yöneticiye güven duyulmasında adalet, dürüstlük, samimiyet, kişisel değerler ve teknik bilginin etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

6. İŞGÖRENLERE SAĞLANAN HAKLAR İLE GÜVEN İLİŞKİSİ

Örgüte güvenin, işgörenlerin kendilerini örgütün içinde değerli hissetmeleri durumunda daha güçlü algılanacağı ve bu durumun örgütün işgörenlere verdiği desteği ve eşitlik hissini artıracağı savunulmaktadır. Örgüte dayalı güvenin oluşması için örgütün yasa, tüzük ve yönetmeliklerle işgörenlerine sunduğu vaatleri yerine getirmesi gerekmektedir (Şakar, 2010: 26). İşgörenlerin, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve işgörenlere çeşitli fırsatların sunulması bireyin örgüte olan güvenini artıracaktır. İşgörenin emeğinin karşılığını alması, yetki ve sorumluluklarının açıkça belli olması, terfi ve kariyer fırsatlarının açık olması, işletmeye duyulan güven düzeyini olumlu bir şekilde etkilemektedir (Demirel, 2008: 182).

Bireyler kendilerine adil davranıldığına inandıkları takdirde işlerine, yöneticilerine ve örgütlerine güven duymaya başlayacaklardır (Moorman, 1991: 845). İşgörenlerin örgütlerindeki uygulamaların adilliğine ilişkin algılamaları onların örgütlerine duydukları bağlılığı ve yöneticilerine duydukları güveni etkilemektedir. Uygulamaların dayandığı prosedürlerin ve elde edilen kazanımların adilliği, yöneticilerin işgörenlerin haklarına ve kişisel değerlerine duydukları saygının bir göstergesidir (İşcan ve Sayın, 2010: 203).

İşgören haklarından ücret ve iş güvenliği güveni oluşturan unsurlar arasında yer almaktadır (Demircan ve Ceylan, 2003: 145). İşgörenlere devlet tarafından verilen yasal hakların örgüt tarafından uygulanması işgörenin örgüte karşı güven duygusunun oluşmasını sağlayacaktır. İşgören hakları işgörenin kendi kişisel haklarının korunması amacıyla oluşmuş haklardır. Bu nedenle yasal hakların uygulanması, işgörenin kendini hem çalışırken hem de çalışamayacak durumda olması halinde kendini güvende hissetmesini sağlayacaktır.

İşgören haklarının uygulanması işgörenlerin insani açıdan da korunması anlamına gelmektedir. Çalışma koşullarının iyileştirilmesi, adil ücret uygulanması, fazla mesai ücretleri, tatil hakları, sosyal güvenlik uygulamaları İşgörenlerin insani açıdan temel haklarıdır. Çalışma koşullarının iyileştirilmesi ile işgörenlerin fiziksel, psikolojik açıdan korunması sağlanmaktadır. Çalışma ortamı koşullarından kaynaklanan sorunlar karşısında koruyucu önlemlerin alınması işgörenlerde örgütün kendisini düşündüğü hissi yaratacak ve kendisini değerli hissettirecektir. İşgörenlerin fiziksel ve psikolojik olarak güvenli bir şekilde çalışabilecekleri ortamın yaratılması, sağlıklı ortamda çalışmanın getirdiği koşullar ile birlikte iş kazalarının ve meslek hastalıklarının önüne geçilebilecektir. Bu durumda işgörenlerin örgütlerine daha fazla güvenmesi anlamına gelmektedir.

Örgütlerin işgören haklarındaki yasal düzenlemeleri uygulamadaki yaklaşımları ve adil davranış tutumları işgörenler tarafından çok önemsenen bir konudur. Örgütlerin herkese eşit mesafede durduğunu hissettirebilmesi işgörenin örgüte güvenini etkilemektedir. Terfi, yükselme, kariyer planlama gibi alanlarda fırsat eşitliği, sorumluluk alanlarında yetki verilmesi işyerine olan güveni

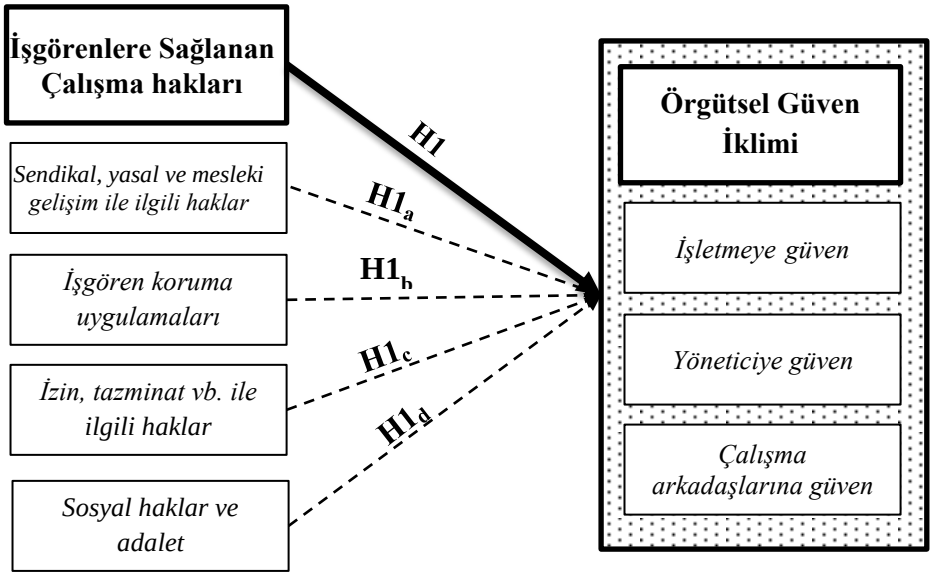
artırmaktadır. Yönetimde hakkaniyet ve adaletin uygulandığını gören işgörenler kendilerini çalıştıkları örgüte daha gönülden ait hissederler.

Örgüt içinde işgören haklarının adil bir şekilde uygulanması ve örgüt içinde adaletin sağlanması ile doğrudan bir ilişki bulunmaktadır. Özellikle İşgörenlere verilen hakların uygulanırlığı arttıkça bu durum daha da artmaktadır. İşgören bir başkası ile eşit şartlarda çalıştığını düşünmeye başladığı noktada örgüt güveninde ve örgütüne katma değer yaratma isteğinde artış görülür. Bu sebeple örgüt içinde adaletin olması çalışan motivasyonunu, performansını ve örgüt güvenini artırmaktadır.

İşgörenler açısından güveni etkileyen en önemli konulardan biri de adil ücret uygulanmasıdır. İşgörenler verdikleri emek karşılığında hakkaniyetli bir ücret beklentisi içindedirler. Örgüt içi iyi planlanmış ve adil bir ücret uygulanması hem işgörenlerin motivasyonunu artıracak hem de işyerinin personel devir oranını azaltacaktır. Ücret politikasını yönetirken örgütün adil, şeffaf ve sözlerinde ki tutarlılığın sürdürülebilir olması işgörenin adil ücret uygulandığını hissetmesi ile birlikte daha fazla güven duymasını sağlayacaktır. Bu nedenle örgütlerin amaçladıkları başarıya ve verimliliğe ulaşabilmeleri için işgören haklarının tam anlamıyla uygulanması ile birlikte örgüt içi güveni oluşturmaları gerekmektedir.

Buraya kadar yapılan açıklamalardan hareketle işgörenlere sağlanan çalışma haklarının örgütsel güven iklimini etkilediği öngörülmekte ve bu kapsamda araştırmanın temel hipotezleri ve modeli aşağıda belirtilmektedir.

- **H1:** *Otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan haklar örgütsel güven iklimini etkilemektedir.*
- **$H1_a$:** *Otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan "sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar" örgütsel güven iklimini etkilemektedir.*
- **$H1_b$:** *Otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan "işgören koruma uygulamaları" örgütsel güven iklimini etkilemektedir.*
- **$H1_c$:** *Otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan "izin, tazminat vb. ile ilgili haklar" örgütsel güven iklimini etkilemektedir.*
- **$H1_d$:** *Otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan "sosyal haklar ve adalet" örgütsel güven iklimini etkilemektedir.*



***Şekil 1**: Araştırma Modeli*

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
İŞGÖRENLERE SAĞLANAN ÇALIŞMA HAKLARININ ALGILANAN ÖRGÜTSEL GÜVEN İKLİMİ ÜZERİNE ETKİSİNİN İNCELENMESİ

1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Günümüzde artan yoğun rekabet koşulları, örgütlerde işgörenlere verilen önemin artmasına neden olmuştur. İşgörenlere verilen haklar kapsamında işgörenlere standart, iyi çalışma koşulları sunan örgütler, rekabet ortamında önemli bir avantaj sağlayarak sürekliliği koruyabilmektedirler. Sürekliliği koruyabilmenin öncelikli koşulu, Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) belirlediği çalışma şartlarının yerine getirilmesi, işgörenlerin örgüte olan bağlılıklarının güçlendirilmesi ve işgörenlere verilen haklar ile farklılaşmaktır.

İşletmeler müşterilerini memnun etmek ve karlarını artırmak istiyorlarsa işgörenleri çok iyi anlamak durumundadırlar. Uygulanan tüm sistemlerin adil olması, işgörenlerin duygu ve düşüncelerine saygı, işletme koşullarının iyileştirilmesi, kararlara katılım, sosyal ve kültürel aktiviteler, anlayışlı bir üst yönetim işgörenlerin verimli olmasını sağlayacak faktörlerdir (Çatı ve Koçoğlu, 2008: 231).

Otel işletmelerinde misafir memnuniyetinin sağlanması büyük oranla işgörenlerin hizmet sunumu performanslarına bağlıdır. Bu nedenle işgörenlerin haklarının mümkün olduğu kadar iyileştirilmesi ve örgüte olan güvenlerinin yüksek tutularak misafir memnuniyetinde istenilen kalitenin sağlanması çok önemlidir. Çünkü kaliteli hizmet sunumu otel işletmeleri için rekabet avantajının öncülü durumundadır. Nitekim otel işletmelerinde hizmet performansı hizmet kalitesinde temel belirleyici olup, misafirler tarafından hizmet performansı göz önünde bulundurulmaktadır.

Turizm sektörünün en önemli özelliği, insan unsuruna dayalı olması ve özellikle otel işletmelerinin de emek yoğun işletmeler bölümünde yer almasıdır. Bir ülkede turizm sektörünün geliştirilmesi bakımından, özellikle arz açısından insan unsuru büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle otel işletmelerinde görev yapan işgörenin işinde başarılı olması müşterilerin memnuniyetini de artıracaktır

(Arslantürk, 2009: 19). Dolayısıyla başarı sağlamak isteyen otel işletmeleri personelin başarılı bir hizmet performansı sunabilmesi için çalışma şartlarını iyileştirmek durumundadır.

İşgören haklarının, örgüte olan güven ve hizmet performansı başarısındaki önemine ilişkin ilgili alanda gerçekleştirilmiş teorik ve uygulamalı araştırma sayısı oldukça sınırlıdır. Otel işletmeleri bağlamında bu tarz çalışmalara rastlanmamış olması bu araştırmayı gerek sonuçları, gerekse yönetimsel katkıları ile önemli kılmaktadır. Bu tezin amacı otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan çalışma haklarının, örgütsel güven iklimi algısı üzerine etkisinin belirlenmesidir. Bununla birlikte, temel amaca bağlı olarak otel işletmelerinde işgörenlere ne tür haklar sağlandığı, bu hakların işgörenler tarafından nasıl değerlendirildiği, işgörenlerin örgüt hakkındaki genel düşünceleri ve yöneticiye/örgüte/iş arkadaşına güven düzeylerinin belirlenmesi hedeflenmektedir.

2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Aydın ili Kuşadası ilçesinde gerçekleştirilen araştırmanın evrenini ilçe genelinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinin yöneticileri ve işletme personeli oluşturmaktadır. Bununla birlikte söz konusu bölgede 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personel sayısının fazla olması ve işgücü devir hızının yüksekliği, evrende yer alan personelin tamamına ulaşmayı mümkün kılmamaktadır. Bu nedenle araştırmada örneklem alınması planlanmıştır. Örneklem alınması sürecinde otel işletmelerinde personel devir hızının sezon içinde yüksek olması sebebi ile sayının net olarak belirlenememesi kolayda örneklem alınmasını gerektirmiştir. Bu nedenle araştırmada 400 anket uygulanmış ve ulaşılan 400 personelin örneklemi teşkil etmesi öngörülmüştür.

3. VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ VE SÜRECİ

Araştırmada nicel verilerin elde edilmesi kapsamında anket tekniğinden faydalanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Anket uygulamasında kullanılan formda ilk bölümde işgörenlerin, iş hukuku kapsamında verilen hakların değerlendirmesine, ikinci bölümde ise işletmeye olan güvenleri üzerine sorulara yer verilmiştir. Ankette 5'li likert tipi derecelendirmelere yer verilmiştir. Bunlar; 1: Hiç

Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne Katılıyorum Ne de Katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum' dur. Elde edilen veriler istatistik paket programı aracılığıyla analiz edilerek ve analiz sürecinde tanımlayıcı istatistikler (yüzde, frekans, aritmetik ortalama, standart sapma), farklılık testleri (anova, t-test vb.) ve ilişki ölçüm testlerinden (Korelasyon ve Regresyon) faydalanılmıştır. Araştırmanın son aşamasında analizler sonucunda elde edilen bulguların literatür bilgileri ile karşılaştırılması gerçekleştirilerek ve gerek literatüre gerekse de sektör işletmelerine katkıda bulunması amacıyla çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

4. ARAŞTIRMA ÖLÇEKLERİ

Araştırmada işgörenlerin iş hukuku kapsamında verilen hakların değerlendirilmesinde Lee vd., (2013: 1865) tarafından geliştirilen ölçekten işgören haklarının korunmasına yönelik uygulamalara ilişkin 4 ifade alınmıştır. Bununla birlikte araştırmada işgörenlere sağlanan hakların kapsamlı olarak ele alınması amacı ile ikincil verilerin analizi (alanyazın taraması), sektör temsilcilerinin görüşleri, ILO ve Sosyal Güvenlik Kurumu'nun ilgili elektronik dokümanları incelenerek 19 ifade daha ölçeğe eklenmiştir. Ölçeğin 23 ifadeli son şekli dört sektör temsilcisi ve iki akademisyen tarafından kontrol edilmiştir. İnceleme ve değerlendirmeler neticesinde ölçeğinde kapsam olarak ve dil-içerik bağlamında yeterli olduğu yönünde geribildirim alınmıştır. Uzman görüşleri doğrultusunda araştırmada söz konusu 23 ifadeli ölçek kullanılmıştır. Bununla birlikte yapılan geçerlilik analizinde işgörenlere sağlanan haklara yönelik ifadelerin sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar, işgöreni korumaya yönelik uygulamalar, izin-tazminat vb. ile ilgili haklar ve sosyal haklar ve adalet olarak dört alt boyutta toplandığı saptanmıştır.

Araştırmada bağımlı değişken olarak ele alınan örgütsel güven iklimi algısının ölçümünde Tokgöz ve Aytemiz-Seymen, (2013: 67) tarafından geliştirilen ve geçerliliği kabul edilmiş 27 ifadeli ölçek kullanılmıştır. Söz konusu ölçekte örgütsel güven iklimi işletmeye güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven olmak üzere üç alt boyutta ele alınmaktadır. Bu çalışmada gerçekleştirilen geçerlilik analizinde de ölçeğe ilişkin alt boyutların aynı kümelemeye sahip olduğu saptanmıştır.

5. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırma verilerinin analizi sürecinde ilk olarak katılımcılardan anket tekniği ile elde edilen verilerin güvenilirliği test edilmiştir. Bu amaçla istatistiksel analiz programına aktarılan veriler, veri analizine uygun hale getirilmiştir. Sonrasında, Cronbach's Alpha kat sayısı temel alınarak araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenirlik kat sayıları hesaplanmış, bulgular ise Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: Verilere İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçüm birimi	***İfade sayısı (n)***	***Cronbach's Alpha Kat Sayısı (α)***
Genel ölçek güvenilirliği	50	0,973
İşgören hakları	23	0.941
Sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar	*11*	*0,915*
İşgören koruma uygulamaları	*3*	*0,830*
İzin, tazminat vb. ile ilgili haklar	*5*	*0,751*
Sosyal haklar ve adalet	*4*	*0,754*
Örgütsel Güven İklimi	27	0.961
Yöneticiye güven	*10*	*0,936*
Çalışma arkadaşlarına güven	*9*	*0,931*
İşletmeye güven	*8*	*0,920*

Tablo 1'de yer alan bulgulara göre araştırma amacı doğrultusunda katılımcılardan elde edilen verilere ilişkin genel güvenilirlik kat sayısı 0.973'tür. Bununla birlikte işgörenlere sağlanan haklar kapsamında katılımcılara yöneltilen 23 ifadeden elde edilen verilerin güvenilirlik kat sayısı 0.941, örgütsel güven ikliminin ölçümünü amaçlayan 27 ifadenin güvenilirlik kat sayısı ise 0.961'dir. Ölçeklere ilişkin güvenilirlik analizinde alt boyutlara bakıldığında işgören haklarını oluşturan sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar (α: 0,915), işgöreni korumaya yönelik uygulamalar (α: 0,830), izin, tazminat vb. ile ilgili haklar (α: 0,751) ve sosyal haklar ve adalet (α: 0,754) alt boyutlarına ilişkin güvenirlik kat sayılarının 0.70 üzerinde olduğu görülmektedir. Benzer şekilde örgütsel güven iklimini ifade eden yöneticiye güven (α: 0,936), çalışma arkadaşlarına güven (α: 0,931) ve işletmeye güven (α: 0,920) alt boyutlarına ait güvenilirlik kat sayıları da 0.70 üzerindedir. Sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen araştırmalarda güvenilirlik katsayısının 0.70 ve üzeri olduğu durumlarda araştırma verilerinin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu kabul edilmektedir (Ng'eno ve Chesimet, 2015: 80).

Buradan hareketle bu araştırmada kullanılan ölçekler ve bu yolla elde edilen verilerin istatistiksel olarak güvenilir olduğunu söylemek mümkündür.

Veri analizi sürecinde, katılımcılardan elde edilen verilerin güvenilir olduğu saptandıktan sonra geçerlilik testleri gerçekleştirilmiştir. Sosyal bilimler alanında geçekleştirilen araştırmalarda verilerin yapı geçerliliği için genellikle faktör analizi kullanılmaktadır. Faktör analizinde ile Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) kat sayısı (α>0.50) ve Bartlett's küresellik testi (α<0.05) verilerin faktör analizine uygunluğunu ifade etmektedir. Analiz sonucunda birikimli varyans değerinin 0.60 ve üzeri, ifadelerin faktör yüklerinin ise 0.50 ve üzeri olması verilerin geçerliliği için yeterli kabul edilmektedir (Küçükergin ve Dedeoğlu, 2014: 105). Faktör analizinde ilk olarak otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan haklara ilişkin olarak elde edilen verilerin geçerliliği test edilmiş ve bulgular Tablo 2'de sunulmuştur. Tablo bulguları doğrultusunda işgörenlere sağlanan hakları açıklayan ifadelere ilişkin KMO değeri 0.928, Bartlett's küresellik testi sonucu ise 0.000'dır. Buradan hareketle ilgili veriler için yapı geçerliliği sağlanmaktadır. Bununla birlikte işgörenlere sağlanan hakların "sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar", "işgören koruma uygulamaları", "izin, tazminat vb. ile ilgili haklar" ve "sosyal haklar ve adalet" olmak üzere dört boyut ile açıklandığı anlaşılmaktadır. İşgören haklarında en önemli boyutun %44,44 varyans açıklama oranı ve 10.172 özdeğer ile sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar olduğu anlaşılmaktadır. İşgören haklarına ilişkin diğer boyutların özdeğerleri de 1'den yüksek olup, varyans açıklama oranları; işgören koruma uygulamaları için %7,058, izin, tazminat vb. ile ilgili haklar için %5,610, sosyal haklar ve adalet için %4.468'dir.

Faktör analizinin bir sonraki aşamasında örgütsel güven iklimi kapsamımda elde edilen verilerin yapısal geçerliliği değerlendirilmiş ve bulgular Tablo 3'te sunulmuştur. Analiz sonuçlarına göre örgütsel güven iklimine ilişkin veriler faktör analizine uygun olup yapısal olarak geçerlidir (KMO Değeri: 0.946, Bartlett's küresellik testi 0.000). Araştırmanın gerçekleştirildiği otel işletmelerinde örgütsel güven ikliminin üç boyut (yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven, işletmeye güven) ile açıklandığı ve birikimli varyansın %65,437 olduğu görülmektedir. Örgütsel güven iklimini açıklayan ana boyutun ise %49,718 varyans açıklama oranı

ve 13,424 özdeğer ile yöneticiye güven olduğu saptanmıştır. Çalışma arkadaşlarına güven boyutunun varyans açıklama oranı %8,583 ve işletmeye güven boyutunun varyans açıklama oranı ise % 7.136'dır.

Tablo 2: İşgörenlere Sağlanan Haklara İlişkin Geçerlilik Analizi Sonuçları

Faktör	Faktör ifadeleri	Faktör yükü	Özdeğer	Varyans açıklama oranı %	Birikimli Varyans %	KMO değeri	Barttletts test değeri
Sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar	Çalışanlara sendikal (sendikaya üye olma vb.) hakları sağlanmaktadır. (SYH1)	,744	10,172	44,224	44,224	0,928	0,000
	Çalışanların terfi/görevde yükselme hakları yerine getirilmektedir. (SYH12)	,744					
	Çalışanların fazla mesaisi için ek ödeme ve/veya ek izin hakkı verilmektedir. (SYH3)	,718					
	Mesai (çalışma) süreleri kanunda öngörüldüğü üzere uygulanmaktadır. (SYH4)	,688					
	Çalışanların özlük hakları eksiksiz olarak verilmektedir. (SYH15)	,667					
	İşletme çalışmamızın karşılığını adil olarak maaşlarımıza yansıtmaktadır. (SYH6)	,610					
	İşletmede adil ve dürüst bir maddi (para vb.) ödüllendirme sistemi mevcuttur. (SYH7)	,609					
	Çalışanların mesleki kariyerlerine/kariyer gelişimlerine gerekli özen ve saygı gösterilmektedir (SYH8)	,539					
	Çalışanların eğitim hakkına saygı gösterilmektedir. (SYH9)	,508					
	İşletme maaşlarımıza yasal olarak belirlenen zam oranlarını yansıtmaktadır. (SYH10)	,494					
	Kaza vb. öngörülmeyen sebeplerle işe gelinmediğinde ücret kesintisi yapılmamaktadır (SYH11)	,426					
İşgören koruma uyg.	İşletme çalışanların yasal haklarını koruma yönünde üzerine düşeni yapmaktadır. (İK1)	,801	1,623	7,058	51.282		
	İşletme çalışanların (işle ilgili kişisel) çıkarlarını koruma yönünde üzerine düşeni yapmaktadır. (İK2)	,739					
	Çalışanların sağlığını ve güvenliğini sağlamaya yönelik tüm tedbirler alınmaktadır. (İK3)	,703					
İzin, tazminat vb. ile ilgili haklar	Çalışanlar yasal izinlerini (hafta sonu izinleri vb.) sorun olmadan kullanabilmektedir. (İT1)	,632	1.290	5.610	56.892		
	İşletme maaşlarımızı zamanında ödemektedir. (İT2)	,554					
	İş değişikliği durumunda çalışana iş araması için belirli süreler dâhilinde izin verilmektedir. (İT3)	,551					
	İşten ayrılma durumunda çalışanın (varsa) tazminat hakkı yasal olarak sağlanmaktadır. (İT4)	,543					
	Maaşların hesaplanmasında yasada öngörülen kıdem, aile yardımı vb. dikkate alınmaktadır. (İT5)	,500					
Sosyal haklar ve adalet	Çalışanların sosyal güvenlik kapsamında yer alan sağlık sigortaları tam olarak yapılmaktadır (SHA1)	,757	1.028	4.468	61.360		
	Çalışanların özel hayatlarına gerekli saygı ve özen gösterilmektedir. (SHA2)	,663					
	Etnik ayrım ve cinsiyet ayrımı yapılmaksızın herkese eşit ve adil davranılmaktadır. (SHA3)	,654					
	Doğum, babalık, evlilik, askerlik, ölüm vb. durumunda yasal izin hakkı kullandırılmaktadır (SHA4)	,577					

Tablo 3: Güven İklimi Algısına İlişkin Geçerlilik Analizi Sonuçları

Faktör	Faktör ifadeleri	Faktör yükü	Özdeğer	Varyans açıklama oranı %	Birikimli varyans %	KMO değeri	Barttletts test değeri
Yöneticiye güven	Yöneticim güvenilir biridir. (YG1)	,791	13,424	49,718	49,718	0,946	0,000
	Yöneticim astlarının hak ve çıkarlarını korur. (YG2)	,768					
	Yöneticim çalışanlarını destekleyicidir. (YG3)	,752					
	Yöneticim gerginlik yaratmaz. (YG4)	,731					
	Yöneticim tutarlı biridir. (YG5)	,728					
	Yöneticim yardımsever biridir. (YG6)	,711					
	Yöneticim verdiği sözleri daima tutar. (YG7)	,698					
	Yöneticim aldığı kararlarda çalışanların da katılımını sağlar. (YG8)	,686					
	Yöneticim olumlu bir çalışma ortamı yaratır. (YG9)	,662					
	Yöneticim işinde yeterli bilgi ve beceriye sahiptir. (YG10)	,647					
Çalışma arkadaşına güven	Çalışma arkadaşlarım her türlü zorlukta bana yardım ederler. (ÇAG1)	,754	2,317	8,583	58,301		
	Çalışma arkadaşlarım uyumludurlar. (ÇAG2)	,748					
	Çalışma arkadaşlarım işyerindeki kuralları istismar etmezler. (ÇAG3)	,738					
	Çalışma arkadaşlarım politik (içten pazarlıklı) davranışlar sergilemezler. (ÇAG4)	,736					
	Çalışma arkadaşlarım sorumluluk sahibidirler. (ÇAG5)	,736					
	Çalışma arkadaşlarım dürüst ve açıktırlar. (ÇAG6)	,734					
	Çalışma arkadaşlarım güvenilirdirler. (ÇAG7)	,726					
	Çalışma arkadaşlarımın mesleki becerileri oldukça yüksektir. (ÇAG8)	,710					
	Çalışma arkadaşlarımın arasındaki güven düzeyi çok yüksektir. (ÇAG9)	,710					
İşletmeye güven	Çalıştığım otel dürüst ve hakkaniyetli bir işleyişe sahiptir. (İG1)	,792	1,927	7,136	65,437		
	Çalıştığım otel performans değerlendirmesini objektif olarak yapmaktadır. (İG2)	,775					
	Çalıştığım otel bütün çalışanlarına adil davranır. (İG3)	,769					
	Çalıştığım otel genelde açıklıkla yönetilir. (İG4)	,762					
	Çalıştığım otel çalışanlarına karşı ilgili ve saygılıdır. (İG5)	,687					
	Çalışanların özlük hakları konusunda adil davranılmaktadır. (İG6)	,670					
	Çalıştığım otele her zaman güvenirim. (İG7)	,589					
	Çalıştığım otelde yöneticiler ve çalışanlar arasındaki güven düzeyi çok yüksektir. (İG8)	,557					

Veri analizinde güvenilirlik ve geçerlilik analizlerinden sonra sıklık ve yüzde analizi kullanılarak katılımcılara ait bazı demografik bilgiler incelenmiştir. Tablo 4'te yer alan sonuçlara göre araştırmaya katkı sağlayan katılımcıların %56,2'si erkek (n: 223) ve % 52,9'u evlidir (n: 210). En az lise mezunu olan bireyler (n: 179, %45,1) eğitim düzeyinde en büyük grubu temsil ederken ön lisans düzeyi ve üzerinde eğitime sahip olan bireyler toplam katılımcıların %22,5'ini teşkil etmektedir.

Tablo 4: Katılımcılara Ait Bazı Demografik Bulgular

Değişken	***Grup***	***n***	***%***	***Değişken***	***Grup***	***n***	***%***
Cinsiyet	Erkek	223	56,2	**Departman**	Ön büro	45	11,3
	Kadın	173	43,6		Mutfak	83	20,9
	Kayıp veri	1	,2		Yiyecek içecek	114	28,7
Medeni durum	Evli	210	52,9		Kat hizmetleri	106	26,7
	Bekâr	180	45,3		Diğer	23	5,8
	Kayıp veri	7	1,8		Kayıp veri	26	6,5
Eğitim	İlköğretim	129	32,5	**İşletmede Çalışma süresi**	1 yıldan az	164	41,3
	Lise	179	45,1		1-3 yıl	135	34,0
	Ön lisans/lisans	65	16,4		4-7 yıl	61	15,4
	Lisansüstü	7	1,8		8 yıl ve üzeri	25	6,3
	Kayıp veri	17	4,3		Kayıp veri	12	3,0
Yaş grubu	25 yaş altı	94	23,7				
	25-34 yaş	136	34,3				
	35-44 yaş	108	27,2				
	45 yaş ve üzeri	48	12,1				
	Kayıp veri	11	2,8				

Katılımcılar yaş grupları bağlamında incelendiğinde 25-34 yaş arasındaki bireylerin toplamın %34,3'ünü (n: 136) oluşturduğu, 35-44 yaş aralığındaki 108 bireyin ise %27,2 ile ikinci büyük grubu teşkil ettiği görülmektedir. Veri elde edilen bireylerin temel olarak yiyecek içecek hizmetleri (n: 114, %28,7), kat hizmetleri (n: 106, %26,7) ve mutfak departmanında (n: 83, %20,9) çalıştığı anlaşılmaktadır. Bununla birlikte araştırmaya dahil edilen katılımcıların büyük bir çoğunluğu 3 yıldan daha az süredir (n: 301, %75,3) aynı işletmede görev yapmaktadır. Bu durumu turizm sektöründe işgören devir hızı ile açıklamak mümkündür.

Veri analizinin bir sonraki aşaması, katılımcıların işgörenlere sağlanan haklar ve örgütsel güven iklimi ile ilgili algılarının tanımlayıcı analizler (aritmetik ortalama ve standart sapma) ile değerlendirilmesini kapsamaktadır (bkz. tablo 5). Bu amaçla ilk olarak işgören hakları değerlendirilmiştir. Katılımcılar görev yaptıkları otel işletmelerinde işgören hakları kapsamında sosyal haklar ve adalete daha fazla önem

verildiğini ($\bar{x}$: 4,048), bunu izin-tazminat vb. ile ilgili hakların izlediğini ($\bar{x}$: 4,019) belirtmişlerdir. Katılımcılara göre işgören haklarında diğerlerine oranla daha az sağlandığı vurgulanan haklar grubu ise sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklardır ($\bar{x}$: 3,764). İşgörenlere sağlanan haklar ifadeler bazında değerlendirildiğinde ise en fazla katlım gösterilen üç ifadenin "sosyal güvenlik kapsamında yer alan sağlık sigortalarının tam olarak yapılması" ($\bar{x}$: 4,172), "doğum, babalık, evlilik, askerlik, ölüm vb. durumunda yasal izin hakkı kullandırılması" ($\bar{x}$: 4,101) ve "maaşların zamanında ödenmesi" ($\bar{x}$: 4,025) olduğu görülmektedir. İşgören hakları bağlamında diğerlerine oranla daha az katılım gösterilen ifadenin ise "sendikal (sendikaya üye olma vb.) hakların sağlanması"dır ($\bar{x}$: 3,452). Turizm sektöründe sendikalaşma düzeyinin çok düşük olması, geleneksel yaklaşım açısından ücret artışları ve kısıtlayıcı çalışma koşulları ile verimliliği olumsuz yönde etkilediği düşüncesi (Aymankuy, 2005: 7) bu durumun temel sebebi olarak düşünülmektedir.

Tablo 5: İşgörenlere Sağlanan Haklar ve Güven İklimi Algısına Ait Tanımlayıcı Analizler

Faktör	***Faktör ifadeleri***	***$\bar{x}$***	***s.s***	***Faktör***	***Faktör ifadeleri***	***$\bar{x}$***	***s.s***
Sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar $\bar{x}$: 3,764	SYH1	3,452	1,336	**Yöneticiye Güven $\bar{x}$: 4,030**	YG1	4,115	,931
	SYH2	3,767	1,107		YG2	3,952	1,006
	SYH3	3,586	1,288		YG3	4,018	1,016
	SYH4	3,671	1,272		YG4	3,992	1,080
	SYH5	3,851	1,146		YG5	4,036	,983
	SYH6	3,805	1,173		YG6	3,972	,966
	SYH7	3,740	1,218		YG7	4,015	1,000
	SYH8	3,866	1,099		YG8	3,987	1,036
	SYH9	3,947	1,005		YG9	4,071	,964
	SYH10	3,822	1,159		YG10	4,129	,966
	SYH11	3,843	1,202	**Çalışma arkadaşlarına güven $\bar{x}$: 4,010**	ÇAG1	4,066	,963
İşgören koruma uyg. $\bar{x}$: 3,884	İK1	4,010	1,078		ÇAG2	4,028	,954
	İK2	3,761	1,025		ÇAG3	3,964	,983
	İK3	3,875	1,083		ÇAG4	4,018	,962
İzin, tazminat vb. ile ilgili haklar $\bar{x}$: 4,019	İT1	3,952	1,066		ÇAG5	4,023	,970
	İT2	4,025	1,007		ÇAG6	3,937	1,003
	İT3	3,962	1,068		ÇAG7	4,015	,954
	İT4	3,947	1,084		ÇAG8	4,046	,952
	İT5	3,990	1,058		ÇAG9	3,985	1,036
Sosyal haklar ve adalet $\bar{x}$: 4,048	SHA1	4,172	,980	**İşletmeye güven $\bar{x}$: 3,803**	İG1	3,782	1,065
	SHA2	3,952	1,076		İG2	3,694	1,097
	SHA3	3,970	1,034		İG3	3,841	1,154
	SHA4	4,101	,976		İG4	3,754	1,111
					İG5	3,825	1,020
					İG6	3,873	1,021
					İG7	3,840	1,053
					İG8	3,816	1,042

Tablo 5 örgütsel güven iklimi bağlamında değerlendirildiğinde katılımcıların en çok yöneticiye güven boyutuna katılım gösterdikleri ($\bar{x}$: 4,030), bunu çalışma arkadaşlarına güven boyutunun takip ettiği ($\bar{x}$: 4,010) görülmektedir. Katılımcıların işletmeye olan güvenleri ($\bar{x}$: 3,803) ise yöneticiye ve çalışma arkadaşlarına olan güvene oranla daha azdır. Bununla birlikte örgütsel güven iklimi bağlamında katılımcılar tarafından en fazla katılım gösterilen üç ifade "yöneticinin işinde yeterli bilgi ve beceriye sahip olması" ($\bar{x}$: 4,129), "yöneticim güvenilir biri olması" ($\bar{x}$: 4,115) ve "yöneticinin olumlu bir çalışma ortamı yaratması"dır ($\bar{x}$: 4,066). Otel işletmesinin performans değerlendirmesini objektif olarak yapması ($\bar{x}$: 3,694) ve açıklıkla yönetilmesi ($\bar{x}$: 3,754) hususları ise katılımcılar tarafından diğerlerine oranla daha az katılım gösterilen ifadelerdir.

6. ARAŞTIRMA BULGULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan hakların örgütsel güven iklimine etkisinin ele alındığı bu araştırmada, araştırma hipotezlerinin test edilmesi ve bulguların değerlendirilmesi kapsamında ilk olarak değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Korelasyon katsayılarının kullanıldığı analizlerde araştırma hipotezlerin doğrultusunda, işgörenlere sağlanan haklar ve alt boyutları bağımsız değişken, örgütsel güven iklimi ve alt boyutları ise bağımlı değişken olarak kabul edilmiştir.

Tablo 6: İşgörenlere Sağlanan Haklar ile Güven İklimi Arasındaki İlişki (Korelasyon Analizi)

		İşgören hakları	SYH	İK	İT	SAH	Güven iklimi	YG	ÇAG
İşgören hakları	r	1							
SYH	r	,956**	1						
İK	r	,760**	,639**	1					
İT	r	,864**	,747**	,621**	1				
SAH	r	,715**	,556**	,520**	,667**	1			
Güven iklimi	r	**,832****	,792**	,637**	,721**	,637**	1		
YG	r	,664**	,625**	,493**	,596**	,581**	,894**	1	
ÇAG	r	,656**	,599**	,458**	,586**	,502**	,859**	,636**	1
İG	r	,857**	,836**	,714**	,688**	,549**	,876**	,686**	,626**

**. 0.01 düzeyinde korelasyonlar istatistiksel olarak anlamlıdır. r: Pearson Korelasyon katsayısı

Tablo 6'da yer alan korelasyon analizi bulgularına göre araştırmanın gerçekleştirildiği otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan haklar ile örgütsel güven iklimi arasında yüksek düzeyde (r: 0.832) ve anlamlı (p:0.000) bir ilişki mevcuttur. İşgörenlere sağlanan haklar ile örgütsel güven ikliminin alt boyutları arasında da

istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin bulunması bu durumu destekler niteliktedir. İşgörenlere sağlanan haklar ile işletmeye güven arasında yüksek düzeyde (r: 0.857) ilişki mevcut iken işgörenlere sağlanan haklar ile yöneticiye güven (r: 0.664) ve çalışma arkadaşlarına güven (r: 0.656) arasında ise orta düzeyde anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Diğer yandan örgütsel güven iklimi ile işgörenlere sağlanan haklar arasında da orta-yüksek düzeyde anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır. Buna göre güven iklimi ile sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar arasında (r: 0,792), güven iklimi ile izin-tazminat vb. ile ilgili haklar arasında (r: 0,721) orta-yüksek düzeyde anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Ayrıca güven iklimi ile işgören koruma uygulamaları arasında (r: 0.637) ve güven iklimi ile sosyal haklar ve adalet arasında (r: 0.637) orta düzeyde anlamlı ilişkiler mevcuttur.

Araştırma bulgularının değerlendirilmesinde bir sonraki aşama araştırma hipotezlerinin regresyon analizleri ile test edilmesidir. Bu amaçla ilk olarak araştırmanın ilk hipotezi olan "*H1: Otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan haklar örgütsel güven iklimini etkilemektedir*" hipotezi basit doğrusal regresyon analizi ile test edilmiş, bulgular Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7: İşgörenlere Sağlanan Hakların Güven İklimine Etkisi (Regresyon Analizi)

	Standardize edilmemiş katsayılar		***Standardize katsayılar***	***t***	***Sig.***	***Düzeltilmiş R^2***	***F değeri***	***p***
	Beta	***Standart hata***	***Beta***					
(Sabit)	0,850	0,112	--	7,590	0,000	0,692	804,694	0,000
İşgören hakları	0,800	0,028	0,832	28,367	0,000			
Bağımlı değişken: güven iklimi								

Tablo 7 incelendiğinde oluşturulan regresyon modelinin analize uygun olduğu (F: 804,694) ve anlamlı olduğu görülmektedir (p: 0.000). Bununla birlikte işgören hakları güven iklimine ait toplam varyansın %69'nu açıklamaktadır. Regresyon modeline göre araştırmanın gerçekleştirildiği otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan haklardaki her bir birimlik artış işgörenlerdeki güven algısı üzerinde yaklaşık %80 olumlu katkı yapmaktadır. Diğer bir ifade ile işgörenlere sağlanan haklar örgütsel güven iklimini istatistiksel olarak etkilemektedir ve regresyon modelinin matematiksel ifadesi "***Güven iklimi= 0.850 + 0.800 x işgören***

hakları" şeklindedir. Buradan hareketle ***araştırmanın temel hipotezi kabul edilmiştir***.

Araştırmanın temel hipotezinin kabulünden hareketle alt hipotezlerin testi gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla ilk olarak işgörenlere sağlanan haklardan hangilerinin güven iklimi üzerinde etkisinin olduğu çok değişkenli doğrusal regresyon analizi ile test edilmiş ve bulgular Tablo 8'de sunulmuştur. Tablo'da yer alan bulgulara göre izin, tazminat vb. ile ilgili haklar örgütsel güven iklimi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip değilken (sig: 0.062), örgütsel güven iklimine en fazla katkı yapan hakların, sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar olduğu görülmektedir (β: 0.408, sig.: 0.000).

Tablo 8: İşgörenlere Sağlanan Haklara Ait Alt Boyutların Güven İklimine Etkisi

	Standardize edilmemiş katsayılar		***Standardize katsayılar***	***t***	***Sig.***	***Düzeltilmiş R^2***	***F değeri***	***p***
	Beta	***Standart hata***	***Beta***					
(Sabit)	,779	,126		6,174	,000			
SYH	,408	,038	,504	10,830	**,000***			
İK	,104	,031	,136	3,399	**,001***	0,695	205,604	0,000
İT	,093	,050	,096	1,874	,062			
SAH	,212	,038	,224	5,549	**,000***			
Bağımlı değişken: güven iklimi								

Örgütsel güven iklimine etki eden diğer işgören hakları sırası ile sosyal haklar ve adalet ile (β: 0.212, sig.: 0.000) ve işgören koruma uygulamalarıdır (β: 0.104, sig.: 0.001). Otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan haklara ilişkin alt boyutlar ise örgütsel güven iklimine ait toplam varyansın yaklaşık %70'ini açıklamaktadır. Oluşturan regresyon modelinin matematiksel ifadesi de; "***Güven iklimi= 0.779 + 0.408 x sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar + 0.212 x sosyal haklar ve adalet + 0.104 x işgören koruma uygulamaları***" şeklindedir. Buradan hareketle araştırmanın alt hipotezlerinden olan $H1_a$, $H1_b$ ve $H1_d$ kabul edilmiş, $H1_c$ hipotezi ise reddedilmiştir.

Araştırma hipotezlerinin test edilmesi sonrasında araştırma kapsamında daha detaylı bilgiler sunulması amacı ile işgörenlere sağlanan hakların örgütsel güven iklimi üzerindeki etkileri güven ikliminin alt boyutları olan yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve işletmeye güven bağlamında değerlendirilmiştir.

Tablo 9: İşgörenlere Sağlanan Haklara Ait Alt Boyutların Yöneticiye Duyulan Güvene Etkisi

	Standardize edilmemiş katsayılar		***Standardize katsayılar***	***t***	***Sig.***	***Düzeltilmiş R^2***	***F değeri***	***p***
	Beta	***Standart hata***	***Beta***					
(Sabit)	1,022	,187		5,476	,000			
SYH	,331	,056	,364	5,927	**,000***			
İK	,050	,046	,059	1,109	,268	0,459	78.549	0,000
İT	,069	,074	,063	,933	,351			
SAH	,319	,056	,303	5,721	**,000***			
Bağımlı değişken: yöneticiye güven								

Tablo 9'da işgörenlere sağlanan haklara ilişkin alt boyutların yöneticiye duyulan güven üzerindeki potansiyel etkisi regresyon modeli ile incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre işgörenlere sağlanan haklara ilişkin alt boyutlar yöneticiye duyulan güvene ait toplam varyansın yaklaşık %46'sını açıklamaktadır ve regresyon modeli anlamlıdır (F: 78.549, p: 0.000). Yöneticiye duyulan güvene etki eden işgören hakları alt boyutları ise "sendikal, yasal ve meslekli gelişim ile ilgili haklar" (β: 0.331, sig.: 0.000) ve "sosyal haklar ve adalet"tir (β: 0.319, sig.: 0.000).

Tablo 10: İşgörenlere Sağlanan Haklara Ait Alt Boyutların Çalışma Arkadaşlarına Duyulan Güvene Etkisi

	Standardize edilmemiş katsayılar		***Standardize katsayılar***	***t***	***Sig.***	***Düzeltilmiş R^2***	***F değeri***	***p***
	Beta	***Standart hata***	***Beta***					
(Sabit)	1,232	,188		6,561	,000			
SYH	,305	,056	,348	5,452	**,000***			
İK	,030	,045	,037	,670	,504	0,421	66,920	0,000
İT	,210	,072	,201	2,915	**,004***			
SAH	,162	,056	,158	2,912	**,004***			
Bağımlı değişken: çalışma arkadaşlarına güven								

Tablo 10'da işgörenlere sağlanan haklara ilişkin alt boyutların çalışma arkadaşlarına duyulan güven üzerindeki etkisi incelenmiştir. Buna göre işgörenlerin çalışma arkadaşlarına duydukları güvende etkili olan temel unsur "sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar" dır (β: 0.305, sig.: 0.000). Bununla birlikte izin, "tazminat vb. haklar" (β: 0.210, sig.: 0.004) ile "sosyal haklar ve adalet" (β: 0.162, sig.: 0.004) algısı da çalışma arkadaşlarına duyulan güven üzerinde etkili olan diğer boyutlardır.

Araştırma bulgularının değerlendirilmesinde son olarak işgören haklarına ilişkin alt boyutların işletmeye duyulan güvene etkisi ele alınmış ve bulgular Tablo 11'de sunulmuştur.

Tablo 11: İşgörenlere Sağlanan Haklara Ait Alt Boyutların İşletmeye Duyulan Güvene Etkisi

	Standardize edilmemiş katsayılar		***Standardize katsayılar***	***t***	***Sig.***	***Düzeltilmiş R^2***	***F değeri***	***p***
	Beta	***Standart hata***	***Beta***					
(Sabit)	,149	,136		1,089	,277			
SYH	,601	,041	,608	14,790	**,000***			
İK	,267	,033	,285	8,060	**,000***	0,754	282,461	0,000
İT	,014	,052	,012	,273	,785			
SAH	,076	,040	,066	1,891	,059			
Bağımlı değişken: işletmeye güven								

Regresyon analizi sonucunun yer aldığı Tablo 11'e göre işgörenlere sağlanan haklar işletmeye güven ait toplam varyansın yaklaşık %75'ini açıklamakta, işletmeye güven üzerinde anlamlı bir etki yaratmaktadır (F: 282,461, p: 0.000). Söz konusu etkiyi oluşturan işgören hakları ise "sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar" (β: 0.601, sig.: 0.000) ve işgören koruma uygulamaları"dır (β: 0.267, sig.: 0.000).

7. SONUÇ

Bu araştırmanın temel amacı otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan çalışma haklarının, örgütsel güven iklimi algısı üzerine etkisinin belirlenmesidir. Ayrıca temel amaca bağlı olarak otel işletmelerinde işgörenlere ne tür haklar sağlandığı, bu hakların işgörenler tarafından nasıl değerlendirildiği, işgörenlerin örgüt hakkındaki genel düşünceleri ve yöneticiye/örgüte/iş arkadaşına güven düzeylerinin belirlenmesi de hedeflenmiştir.

Otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan hakların örgütsel güven iklimine etkisinin ele alındığı bu araştırmada işgörenlere sağlanan haklar ve alt boyutları bağımsız değişken, örgütsel güven iklimi ve alt boyutları ise bağımlı değişken olarak kabul edilmiştir. Araştırmada elde edilen bulgulara göre araştırmanın gerçekleştirildiği otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan haklar ile örgütsel güven iklimi arasında yüksek düzeyde ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İşgörenlere sağlanan haklar ile örgütsel güven ikliminin alt boyutları arasında da istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler mevcuttur. İşgörenlere sağlanan haklar ile güven ikliminin alt boyutlarından olan işletmeye güven arasında yüksek düzeyde ilişki mevcut iken işgörenlere sağlanan haklar ile yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven arasında ise orta düzeyde anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Buna göre güven iklimi ile

sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar arasında; güven iklimi ile izin-tazminat vb. ile ilgili haklar arasında orta-yüksek düzeyde anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Ayrıca güven iklimi ile işgören koruma uygulamaları arasında ve güven iklimi ile sosyal haklar ve adalet arasında orta düzeyde anlamlı ilişkiler mevcuttur.

Araştırmada elde edilen en önemli sonuç, regresyon analizi sonucunda işgörenlere sağlanan çalışma haklarının algılanan örgütsel güven iklimi üzerinde yüksek düzeyde ve olumlu yönde etkisinin olduğunun belirlenmesidir. Böylelikle **araştırmanın temel hipotezi kabul edilmiştir**. Buna bağlı olarak araştırmanın diğer bir önemli bulgusu ise; izin, tazminat vb. ile ilgili haklar örgütsel güven iklimi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip değilken, örgütsel güven iklimine en fazla katkı yapan hakların, sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar olduğunun tespitidir. Örgütsel güven iklimine etki eden diğer işgören hakları sırası ile sosyal haklar ve adalet ile işgören koruma uygulamalarıdır. Buradan hareketle araştırmanın alt hipotezlerinden olan **$H1_a$, $H1_b$ ve $H1_d$ kabul** edilmiş, $H1_c$ hipotezi ise reddedilmiştir.

İşgörenlere sağlanan hakların örgütsel güven iklimi üzerindeki etkileri güven ikliminin alt boyutları olan yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve işletmeye güven bağlamında da değerlendirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, yöneticiye duyulan güvene etki eden işgören hakları alt boyutları sendikal, yasal ve meslekli gelişim ile ilgili haklar, sosyal haklar ve adalettir. İşgörenlerin çalışma arkadaşlarına duydukları güvende etkili olan temel unsur ise sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklardır. Bununla birlikte izin, tazminat vb. haklar ile sosyal haklar ve adalet algısı da çalışma arkadaşlarına duyulan güven üzerinde etkili olan diğer boyutlardır. Son olarak işgören haklarına ilişkin alt boyutların işletmeye duyulan güvene etkisi ele alınmıştır. İşgörenlere sağlanan haklar işletmeye güven üzerinde anlamlı bir etki yaratmaktadır. Söz konusu etkiyi oluşturan işgören hakları ise; sendikal, yasal ve mesleki gelişim ile ilgili haklar ve işgören koruma uygulamalarıdır.

Araştırma kapsamında önemli bulgular elde edilmekle birlikte, araştırmacının bilgisine göre alan yazında çalışma hakları ile örgütsel güven iklimi arasındaki

ilişkileri inceleyen bir çalışmaya rastlanamamıştır. Diğer bir ifade ile araştırma bulgularını doğrudan destekleyen veya ilgili bulgulardan farklı sonuçlar içeren çalışma bulunmamaktadır. Dolayısıyla araştırma bulgularının tartışılmasında konu ile ilgili bazı akademik çalışmaların dolaylı sonuçlarından istifade edilmesi yoluna gidilmiştir.

Lee vd., (2013: 1867)'nin yapmış olduğu araştırmada işgören haklarının uygulanması durumunda işletmenin finansal performansında ve itibarında artış gözlemlendiği sonucuna ulaşmıştır. Araştırmacılar ayrıca işgören haklarının korunmasının hizmet performansını olumlu etkilediğini vurgulamışlardır. İşgören haklarının korunması ile hizmet performansı, finansal performans ve işletme imajının artması aynı zamanda ilgili işletmelerde görevli işgörenlerin daha azimli çalıştığı ve işletmeyi benimsediği şeklinde de yorumlanabilir. Böyle bir durum ise işgörenlerin işletme, yöneticiler ya da çalışma arkadaşları ile sağlıklı iletişim kurduğu veya güven ikliminin tesisine yönelik emareler içerebilir.

Davras ve Gülmez (2013: 182) tarafından yapılan araştırmada iş arkadaşları, yönetim tarzı, terfi, ücret ve ödül gibi faktörlerin işgören memnuniyetini etkilediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde, Uçkun vd., (2004: 14) otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatminini etkileyen unsurları terfi, fiziki olanaklar, çalışma ve sosyal olanaklar, yönetim tarzı, ücret ve iş arkadaşları ile açıklamaktadır. İki araştırmada elde edilen bulgular işletmelerin hem işgörenlerin çalışma ortamını geliştirmesi hem de onların işletmeye bağlılığını arttırıcı enstrümanların kullanımına odaklanması gerektiğini belirtmektedir. Bu noktada iş arkadaşları ve yönetim tarzı güven ikliminde önemli etkenler iken çalışma ve sosyal olanaklar, terfi-ücret-ödül uygulamaları çalışma hakları kapsamında değerlendirilebilen unsurlardır. Dolayısıyla otel işletmeleri için güven ve çalışma hakları eşit düzeyde önem verilmesi gerekli hususlar olarak değerlendirilebilir.

Yılmaz vd., (2010: 105), sendikalı iş yerlerinde toplu iş sözleşmeleri ile oluşturulan düzenlemelerin (günlük çalışma süreleri, yönetime katılma, ücret artışları, sosyal yardımlar ve hizmetler, yemek ve işgörenlerin yaşam alanlarında sağlanan iyileşmeler) işgörenlerin iş tatminini ve yaşam tatminlerini olumlu yönde etkilediğini saptamıştır. Akın (2012: 121) ise sendikaların iş sağlığı ve güvenliğinin

sağlanmasına katkısını araştırdığı çalışmada, iş sağlığı ve güvenliğinin işgörenlerin yaşam hakkı açısından önemli olduğunu, sendikaların iş sağlığı ve güvenliği kurumlarının oluşumunda, topluma anlatılmasında, iş yerlerinin somut problemlerine çözüm üretilmesinde görevler üstlenebileceğini belirtmektedir. Sendikalaşma ve bu kapsamda işgörenlerin bazı haklarının sendikalar aracılığı ile yasal koruma altına alınması işgörenlerin işletmeye bakış açısını etkileyen önemli bir unsurdur. Nitekim sendika üyeliğini destekleyen işletmeler, doğal olarak işgörenlerin çalışma koşullarını belirli bir standarda yükseltmektedir. Çalışma koşulları iyileşen ve işletme tarafından sendika üyeliğinin desteklendiğini gören işgörenlerin ise işletmeye ve işletme yöneticilerine daha olumlu bir yaklaşım sergilemesi muhtemeldir. Bu da güven oluşumunun bir öncülü olarak değerlendirilebilir.

Can ve Hüseyinli (2017: 1418) yapmış oldukları araştırmada işgörenlerin güven davranışlarını belirleyen en önemli faktörlerden birinin iş sağlığı ve güvenliği konularına olan ilgisi olduğunu tespit etmiştir. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş sağlığı ve güvenliği konularında ilgisi arttıkça, işgörenlerin güvenlik prosedürlerini destekleme ve uygulama oranları, güvenlik prosedürleri adına gösterilen ekstra çabalar, güvenliğe verdikleri önem, güvenlik için ekipman kullanım oranları ve işyeri güvenliğini arttırmak için yardımcı görev ve güvenlikle ilgili etkinlikleri gerçekleştirme oranları gibi güvenli davranışlarının da arttığı gözlemlenmiştir. Dolayısıyla çalışan hakları kapsamında sunulan iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları aynı zamanda işgörenin iş süreçlerinde kendisini daha güvende hissetmesini sağlamaktadır. Bu durum ise örgütsel güven oluşumunda önemli bir unsurdur.

Araştırma sonuçları ile ilgili diğer bazı çalışmalarda ise güven unsurunun önemine vurgu yapılmaktadır. Örneğin Whitener vd., (1998: 527) örgüt ve yöneticilerin güven ortamı oluşturmasının önemi ve güvenin temellerinin oluşturulması gerektiği üzerinde durmaktadır. Tan ve Lim (2009: 60) ise iş arkadaşlarına güvenin çok önemli olduğunu ve bunun örgüte duyulan güveni de etkilediğini ileri sürmektedir. Yazıcıoğlu (2009: 247) otel işletmelerinin işgören devrini en aza indirmek, işgörenlerin örgüt amaçları doğrultusunda etkin bir şekilde hareket etmelerini sağlamak ve performanslarını artırmak için işgörenlerin örgüte

karşı güven duygusunun oluşmasını sağlamaları gerektiği sonucuna ulaşmıştır. Akgündüz (2014: 193) ise beş yıldızlı otel işletmelerinde yaptığı çalışmada, işgörenlerin kendilerini korumaya yönelik ve korkuya bağlı sessizlikleri ile yöneticiye güvenleri ve işletmeye güvenleri arasında negatif bir ilişki olduğunu belirlenmiştir. Ayrıca işgörenlerin hak ve çıkarlarının yöneticileri tarafından koruyacağını düşünmeleri durumunda, kendilerini korumak için düşüncelerini ve önerilerini ifade etmekten kaçınmayacakları saptanmıştır. Bu ise işgörenlerin yöneticiye güvenini betimleyen önemli bir olgudur.

Araştırma bulguları ve alan yazında yer alan bazı çalışmaların sonuçları bağlamında otel işletmelerinde örgütsel güvenin oluşumunda etkili olan unsurlardan birisinin işgörenlere sağlanan çalışma hakları olduğunu söylemek mümkündür. Emek yoğun bir özellik gösteren turizm sektöründe yer alan otel işletmelerinde insan unsuru ön plandadır. Otel işletmelerinin yoğun rekabet ortamına ayak uydurabilmelerinde işgörenlerin büyük önemi bulunmaktadır. Otel işletmelerinde misafir memnuniyetinin sağlanmasında işgörenlerin memnuniyetinin sağlanmasının büyük katkısı bulunmaktadır. Otel işletmelerinin kaliteli hizmet sunması ve verimliliklerini artırabilmeleri için işgörenlerin iş memnuniyetinin yüksek olması gerekmektedir. İşgörenlerin iş memnuniyetleri ise, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ile sağlanabilecektir. Bu durum ise işgörenleri işletmeye ve bu bağlamda yöneticilerine/çalışma arkadaşlarına yönelik tutumlarını etkileyecektir. Bu kapsamda gerçekleştirilebilecek bazı uygulamalar ise;

- Çalışma koşullarının iyileştirilmesi işgörenlere sağlanan yasal hakların uygulanması ve dolaylı olarak sendikalaşma ile oluşturulabilecektir. Bununla birlikte sektörde sendikalaşmanın az olması dikkat çekmektedir. Ancak işgören haklarının uygulanıp denetlenmesinde sendikalar önemli bir unsur olup, sendikalara üyelik ile çalışma koşullarının iyileştirilmesi işgören memnuniyetini artıracak ve böylelikle işletmenin verimlilik ve karlılığı artarak, maliyetleri azalacaktır. Dolayısıyla otel işletmelerinin yöneticileri sendika çalışmalarının artırılması için çaba göstermeli ve işgörenlerin katılımlarını da sağlayarak sendikalaşmayı desteklemelidirler.
- İşgören haklarının insani bakımdan da uygulanması önemlidir. Nitekim işgören haklarının tam ve hakkaniyetle uygulandığı işletmelerde iş kazalarının ve

meslek hastalıklarının azaldığı görülmektedir. Otel yöneticilerinin iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili işgörenleri korumaya yönelik hakların uygulanması için çalışmaların yapılması ve denetlenmesi için özveride bulunmaları gerekmektedir.

- İşgören haklarının uygulanması işletmelerde işgören memnuniyetine katkı sağlamasından dolayı işgören devir hızının düşmesini sağlayacaktır. Böylece işgörenlerin uzun yıllar çalışmasına katkıda bulunacaktır. Bu nedenle otel işletmelerinin maliyetlerinin düşürülmesi ve verimliliklerinin artırılması açısından önemlidir.
- İşgörenlere sağlanan hakların uygulanması örgütsel güvenin oluşmasında etkilidir. İşletmede işgörenlere sağlanan haklardan; adil ücret, tazminat, sosyal güvenlik uygulamaları vb. haklar işgörenlerin örgüte duydukları güvenin yükselmesini sağlayacaktır. Bunun bir sonucu olarak örgüt başarısının da artacağını söylemek mümkündür. Dolayısıyla otel işletmeleri bu tür hakların sağlamasına öncelik vermelidirler.
- Otel işletmelerinde örgütsel güvenin oluşturulması örgüt içi sağlıklı bir iletişimin oluşmasını sağlayacak ve aynı zamanda işbirliğini destekleyecektir. Bu nedenle sağlıklı bir iletişim ortamı ve işbirliğinin oluşması için otel işletmeleri yöneticilerinin, işgörenlerin haklarını kanunlarda yer aldığı şekilde tam olarak ve birebir uygulanmasını sağlamalı ve desteklemelidirler.
- Otel işletmelerinde işgören haklarının sağlanabilmesi ve örgütsel güven ortamının oluşturulabilmesi için yöneticilerin işletme içi adaletli ve adil davranılmasına özen göstermeleri gerekmektedir.

Otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan çalışma haklarının, örgütsel güven iklimi algısı üzerine etkisini ele alan bu araştırmada bazı sınırlılıklar bulunmaktadır. Araştırmanın gerçekleştirildiği Kuşadası bölgesinde faaliyet gösteren otel işletmelerinin büyük çoğunluğunun sezonluk çalışması araştırmanın uygulama sürecinde zaman kısıtlılığı oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında ulaşılması hedeflenen bazı otel işletmelerinde, iş hukuku kapsamında işgörenlere sağlanan hakların yerine getirilmemesinin ceza yaptırımı olması sebebiyle işletme yöneticilerinin olumsuz tutumu araştırma sonuçlarına negatif etki yapmış olabilir. Araştırmada bazı otel işletmelerinde insan kaynakları yönetimi bölümünün işgörenleri hakları konusunda yeterli ölçüde bilgilendirmemesi ve işverenden yana

tutumu sebebiyle işgörenlerin bilgi düzeyi uygulamada araştırma sonuçlarına olumsuz etki de bulunmuş olabilir. Alan yazında otel işletmelerinde işgörenlere sağlanan çalışma haklarının, örgütsel güven iklimi algısı üzerine etkisini ele alan yeterli sayıda çalışmanın bulunmaması da bir kısıtlık olarak görülmektedir. Diğer yandan konu ile ilgili alan yazındaki çalışma sayısının yetersiz olması katkı sağlama açısından bir fırsat olarak değerlendirilebilir. Bu çalışmanın gelecekte işgören haklarının örgütsel bağlılığa, örgütsel vatandaşlık davranışına, iş tatminine ve hizmet sunum performansına etkisi ile desteklenmesi olumlu katkılarda bulunacaktır.

KAYNAKÇA

Akbıyık, N. ve Koç, M. (2011). Kıdem Tazminatı ve Kıdem Tazminatı Fonunun İktisadi ve Sosyal Sonuçları. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (3), 253-284.

Akgündüz, Y. (2014). Otel Çalışanlarının Örgütsel Sessizliği Tercih Etmelerinde Örgütsel Güvenlerinin Etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6 (1), 184-199.

Akgündüz, Y. ve Güzel, T. (2014). Örgütsel Adalet İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkide Örgütsel Güvenin Aracılık Etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14 (3), 1-18.

Akın, L. (2012). Sendikaların İş Sağlığı ve Güvenliğinin Sağlanmasına Katkısı. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2012/3, 101-123.

Akın, L., Uzun, E., Atalay, H., Akkaya, T., Özkorkut, K., Gönenç, L. (2013). *Hukukun Temel Kavramları,* (2. Baskı), Anadolu Üniversitesi Web-Ofset Tesisleri: Eskişehir.

Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (4), 1-25.

Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19 (1), 105-135.

Akpınar, T. (2013). *İş Sağlığı ve İş Güvenliği*, Ekin Yayınevi: Bursa.

Akpulat, A. N., Polat-Üzümcü, T., ve Karacan, E. (2016). Turizm İşletmelerinde Çalışanların Yaşadıkları İş Stresi İle Örgütsel Bağlılıkları İlişkisi, Çeşme ve Kartepe Örneği. *Journal of Human Sciences*, 13 (3), 5136-5149.

Aksoy, H. (2006). *Örgüt İkliminin Motivasyon Üzerine Etkisi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Aktay, N. (2012). Sosyal Güvenliğin Sağlanmasında Önemli Bir Unsur Olarak Çalışma Yaşamının Denetimine İlişkin Uluslararası Düzenlemeler. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 2 (2), 9-34.

Akyıldız, H. (2004). *Sosyal Güvenlik Hukuku*, Süleyman Demirel Üniversitesi Basımevi: Isparta.

Akyiğit, E. (2014). *İş Hukuku,* Seçkin: Ankara.

Alagöz, M. ve Yapar, S. (2003). Kalkınma Planları Çerçevesinde Türkiye'de Sosyal Güvenlik Sorunu. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 10, 439-451.

Altınel, Ö. ve Türksoy, N. (2017). Konaklama İşletmelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği, *IV. IBANESS Kongreler Serisi,* 08-09 Nisan 2017, Russe/Bulgaristan, 349-356.

Andaç, F. (2008). *İş Hukuku (Türk Çalışma Hukuku Uygulaması),* Adalet Yayınevi: Ankara.

Arslantaş, C. C. (2008). Yöneticiye Duyulan Güvenin ve Psikolojik Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Çalışma. *Tisk Akademi*, 1, 100-117.

Ayhan, A. (2012). Sosyal Güvenlik Kavramı ve Sosyal Güvenlik İlkeleri. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 1 (1), 41-55.

Aymankuy, Ş. Y. (2005). *Turizm İşletmelerinde Sendikaların Hizmet Kalitesine Etkisi (Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*). (Yayımlanmış Doktora Tezi). Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.

Aymankuy, Ş. Y. (2005). Konaklama İşletmelerinde Sendikaların Hizmet Kalitesine Etkileri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8 (14), 1-22.

Balcı-İzgi, B. ve Olcay, A. (2008). Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 10 (1), 43-62.

Balcı-İzgi, B. (2008). Türk Sosyal Güvenlik Sisteminde Son Gelişmeler. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2008/1, 85-107.

Baş, G. ve Şentürk, C. (2011). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Güven Algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 17 (1), 29-62.

Bayri, O. (2013). Türkiye'de Sosyal Güvenlik Sisteminin Kurum ve Kapsam Olarak Gelişimi ve Sosyal Güvenlik Adaleti. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 3(2), 18-60.

Baytok, A. (2015). Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetiminde Destek İşlevler. İçinde: Pelit, E. (Ed.), *Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi*, (501-536). Grafiker Yayınları: Ankara.

Begenirbaş, M. ve Turgut, E. (2014). İş Performansının Sağlanmasında Çalışanın Duygusal Emeğinin ve Örgütte Güven Algısının Etkileri. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16 (3), 131-149.

Bilgili, A. (2014). İşe İade Davası Lehine Sonuçlanan İşçinin İşe Başlatılmaması Durumunda İhbar Tazminatı. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 15 (Özel Sayı), 847-868.

Böke, Ö. Ç. ve Yılmaz, K. (2008). İlköğretim Okullarında Örgütsel Güven Hakkında Öğretmen Görüşleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, (54), 211-233.

Bulut, M. (2011). Sosyal Güvenlik Sistemlerinde Sosyal Yardım Yaklaşımı ve Türkiye'de Durum. *Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Dergisi*, 2(3), 57-64.

Büte, M. (2011). Etik İklim, Örgütsel Güven ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25 (1), 171-192.

Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1 (1), 1-10.

Can, M. ve Hüseyinli, N. (2017). Çalışma Hayatında İş Sağlığı ve Güvenliği Kültürü ve Otel Çalışanlarının Güvenli Davranışlarının İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21 (4), 1397-1420.

Colquitt, J. A., Scott, B. A. ve LePine, J. A. (2007). Trust, Trustworthiness, and Trust Propensity: A Meta-Analytic Test of Their Unique Relationships With Risk Taking and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 92 (4), 909-927.

Cook, J. ve Wall, T. (1980). New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfilment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 53 (1), 39-52.

Çakınberk, A., Derin, N. ve Gün, G. (2011). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Açısından İşgören Devir Hızının Analizi: Kapadokya Bölgesi Örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (36), 252-272.

Çakmakçı, E. ve Öztürk, Ş. (2017). Duygusal Emeğin Otel Çalışanları Üzerinden Kavramsal Boyutları İle Tartışılması. *SDÜ Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (40), 149-163.

Çalışkan, O. (2010). *Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılama Boyutunun Personelin İş Tatminine ve İşte Kalma Niyetine Etkisi: Antalya Bölgesinde Yer Alan Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma*. (Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.

Çalışkan, O. ve Ünüsan, Ç. (2011). Otel Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algısının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyetine Etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22 (2), 154-166.

Çatı, K. ve Koçoğlu, C. (2008). *Güncel Pazarlama Yaklaşımlarından Seçmeler (Müşteri İlişkileri Yönetimi)*, (Ed. Varinli, İ. ve Çatı K.) Detay Yayıncılık: Ankara.

Çavuş, Ö. H. (2016). Sosyal Güvenlik Mevzuatına Göre Devamlı ve Geçici İşyerlerinde Asgari İşçiliğin Saptanmasına Yönelik Denetim. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 6 (2), 68-92.

Çekmecelioğlu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (2), 23-39.

Çelik, A. (2015). Dünyada ve Türkiye'de Kıdem Tazminatı Uygulamaları. *İktisat Dergisi,* Ocak-Mart 2015, Sayı 530, 27-39.

Çelik, N. (2007). *İş Hukuku Dersleri*, (20. Baskı), Beta: İstanbul.

Çetinkaya, F. ve Baykent, G. (2017). İşyeri Çalışma Ortamı Koşullarının Ergonomik Yönden İncelenmesi (Örnek: Şekerleme Firması). *Uşak Üniversitesi Fen ve Doğa Bilimleri Dergisi*, 15-31.

Çiçek, H. ve Şahin-Macit, N. (2016). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Güveni İle İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 8 (14), 25-41.

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.

Davras, Ö. ve Gülmez, M. (2013). Otel işletmelerinde Çalışan Memnuniyetine Etki Eden Faktörler: Kemer-Lara-Belek-Side-Alanya Bölgelerinde Bir Çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi,* 24 (2), 167-184.

Demir, R. ve Acar, A. C. (2014). İş Ahlakı Açısından Ücret Yönetimi Sistemi. *İş Ahlakı Dergisi*, 7 (1), 95-148.

Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi,* 10 (2), 139-150.

Demircioğlu, M. A. ve Centel T. (2007). *İş Hukuku*, (12. Baskı), Beta: İstanbul.

Demirel, Y. (2008). Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi,* 15 (2), 179-194

Derin, N. (2017). İşyerinde Kişiler Arası Güven İle İşgören Sesliliği Arasındaki İlişkide Psikolojik Rahatlığın Aracılık Rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 15 (30), 51-68.

Develioğlu, K. ve Çeliker, N. (2016). İnsan Kaynakları Uygulamaları Kapsamında Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Güven Üzerindeki Etkisi: Alanya

Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Sakarya İktisat Dergisi*, 5 (2), 57-79.

Diensbuhl, I., Michaelis, R., Scharmentke, M., Buffet, M. A., Roskams, N., Van Herpe, S., Karjalainen, K., Koukoulaki, T., Gervais, R., Stabile, S., Karanika, M., Kouvonen, A., Narocki, C. ve Lissner, L. (2008). Protecting Workers in Hotels, Restaurants and Catering. European Agency For Safety and Health At Work. https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/TE7007132ENC_horeca, Erişim Tarihi: 19.03.2019.

Durmaz, Ş. ve Okumuş, B. (2014). Türk İş Hukukunda İş Sağlığı ve Güvenliğinde İşverenlerin Yükümlülükleri ve İşçilerin Hakları. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi,* 5 (10), 26-54.

Erdinç, S. B. (2008). Konaklama İşletmelerinde Toplu İş Sözleşmesinin Uygulanmasında Yaşanan Sıkıntılar. *IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, 23-27 Nisan 2008, Belek, Antalya, 648-661.

Erdoğan, T., Ünsar, A. S. ve Süt, N. (2009). Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 447-461.

Erkutlu, H. V. (2015). *Pozitif Örgütsel Davranış*, Akademisyen Kitabevi: Ankara.

Eyrenci, Ö., Taşkent, S. ve Ulucan, D. (2014). *Bireysel İş Hukuku*, (5. Baskı), Beta: İstanbul.

Fukuyama, F. (2005). *Güven (Sosyal Erdemler ve Refahın Yaratılması),* (Çev: Ahmet Buğdaycı), (3. Baskı), Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları: Ankara.

Gilson, L. (2003). Trust and the Development of Health Care as a Social Institution. *Social Science & Medicine*, 56 (7), 1453-1468.

Gökbayrak, Ş. (2010). Türkiye'de Sosyal Güvenliğin Dönüşümü. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2010/2, 141-162.

Güneş, İ. ve Yakar, S. (2004). Sosyal Sigorta Finansman Yöntemleri ve Türkiye'de Sosyal Sigorta Kurumlarının Finansman Yöntemlerinin Değerlendirilmesi. *Dergi Park Akademik*, 12 (2), 127-142.

Gürsoy, F. (2014). *Sağlık İşletmeleri Personelinin İşe Yabancılaşma Düzeyi: Van İli Örneği*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Atılım Üniversitesi, Ankara.

Güven, E. ve Aydın, U. (1998). *İş Hukuku,* Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları: Eskişehir.

Güzel, A., Okur, A. R. ve Caniklioğlu, N. (2008). *Sosyal Güvenlik Hukuku*, (11. Baskı), Beta: İstanbul.

Harman, S., Akgündüz, Y. ve Güzel, T. (2016). Yöneticiye Güven ve Dağıtımsal Adalet Çalışanların İşe Gömülmüşlüğünü Nasıl Etkiler?. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 16 (2), 351-362.

Huff, L. ve Kelley, L. (2003). Levels of Organizational Trust in Individualist Versus Collectivist Societies: A Seven-Nation Study. *Organization Science*, 14 (1), 81-90.

ILO, (2018). http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--en/index.htm, Erişim Tarihi: 12.02.2018.

İlhan, M. N., Gözükara, M. G. ve Aksu, E. (2017). Turizm Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2 (2), 1-8.

İmamoğlu, Z. S., Keskin, H. ve Erat, S. (2004). Ücret Kariyer ve Yaratıcılık İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Yönetim ve Ekonomi Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi*, 11 (1), 167-176.

İslamoğlu, G., Birsel, M. ve Börü, D. (2007). *Kurum İçinde Güven Yöneticiye, İş Arkadaşlarına ve Kuruma Yönelik Güven Ölçümü (Alan Araştırması ve Sonuçlar*), İnkilap Kitabevi: İstanbul.

İşcan, Ö. F. ve Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24 (4), 195-216.

Kalemci-Tüzün, İ. (2007). Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007 (2), 93-118.

Kanten, P., Kanten, S. ve Dündar, G. (2016). Ücret Tatmininin ve İşin Özelliklerinin İşe Gömülmüşlük Üzerindeki Etkisinde Mutluluğun Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8 (3), 64-88.

Kaplan-Senyen E. T. (2015). *Bireysel İş Hukuku*, (7. Baskı), Gazi Kitabevi: Ankara.

Karaalp-Orhan, H.S ve Aksoylu, D. (2018). Ücret Farklılıklarına Nedenolan Faktörler ve İşgücü Piyasasında Tabakalaşma: Ankara İli İnşaat Sektörü Üzerine Bir Alan Araştırması. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 16 (2), 1-20.

Karadağ, E., Baloğlu, N., Korkmaz, T. ve Çalışkan N. (2008). Eğitim Kurumlarında Örgüt İklimi ve Örgüt Etkinlik Algısı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9 (3), 63-71.

Karaman, M. H. (2014). 5510 Sayılı Kanunda Tanımlı Sosyal Sigorta Statüleri ve Çakışan Sigortalılık İlişkisi. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 20 (1), 875-893.

Karcıoğlu, F. (2001). Örgüt Kültürü ve Örgüt İklimi İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15 (1-2), 265-283.

Kavurmacı, A. ve Demirdelen, D. (2015). Turizm Sektöründe İşçi Sağlığı ve Çalışan Güvenliği. *1. Avrasya Uluslararası Turizm Kongresi,* Mayıs 2015, Konya, 1-17.

Kaya, İ. (2010). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş Tatminini Etkileyen İşi Bırakma Eğilimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19 (2), 219-236.

Kaynak- Özçelik, K. ve Uluğtekin, N. M. (2018). Çalışma Ortamındaki Fiziksel Faktörlerin Ergonomik Analizi: Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi Örneği. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 6 (ÖS: Ergonomi2017), 319-325.

Kestane, D. (2003). Performansa Dayalı Ücret Sistemi ve Kamu Kesiminde Uygulanabilirliği. *Maliye Dergisi*, Sayı 142, 126-144.

Kim, S., O'Neill, J. W. ve Jeong, S. E. (2004). The Relationship Among Leader-Member Exchange, Perceived Organizational Support, and Trust In Hotel

Organizations. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 3 (1), 59-70.

Kurt, R. (2017). Yıllık Ücreti İzin Uygulamasında Özellikli Durumlar ve "İznin Satılmazlığı" *Mali Çözüm Dergisi*, Sayı 143 (Eylül-Ekim 2017), 43-68.

Kuşluvan, Z. ve Kuşluvan S. (2005). Otel İşletmelerinde İş ve İşletme İle İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16 (2), 183-203.

Küçükergin, K. G. ve Dedeoğlu, B. B. (2014). Fast Food Restoranlarda Fiziksel Çevre, Fiyat Algısı ve Tekrar Satın Alma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6 (1), 101-107.

Lee, P. K. C., Lau, A. K. W. ve Cheng, T. C. E. (2013). Employee Rights Protection and Financial Performance. *Journal of Business Research*, 66 (2013), 1861-1869.

Limon, R. (2015). Türkiye'de Kıdem Tazminatının Tarihi Gelişimi ve Kıdem Tazminatı Fonu. *İş ve Hayat Dergisi*, 1(1), 147-170.

Makas, R. (2012). Türk Borçlar Kanunu ve İş Kanununa Göre İşçinin Özen Borcu ve Borca Aykırılığın Hukuki Sonuçları. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C XVI,* 4, 149-180.

Memduhoğlu, H. B. ve Zengin, M. (2017). Örgütsel Güven. İçinde: Memduhoğlu, H. B. ve Yılmaz, K. (Ed)., *Yönetimde Yeni Yaklaşımlar*, (349-363). (3. Baskı). Pegem Akademi: Ankara.

Memduhoğlu, H. B. ve Zengin, M. (2011). İlköğretim Okullarında Örgütsel Güvene İlişkin Öğretmen Görüşleri. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, VIII (I), 211-217.

Mishra, J. ve Morrissey, M.A. (1990). Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers. *Public Personnel Management,* 19 (4), 443-463.

Mollamahmutoğlu, H. (2008). *İş Hukuku (Genel Kavramlar- Bireysel İş İlişkileri),* (3. Baskı), Turhan Kitabevi: Ankara.

Moorman, R. H. (1991). Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?. *Journal of Applied Psychology*, 76 (6), 845-855.

Morgan, R. M. ve Hunt, S. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal Of Marketing*, 58 (3), 20-38.

Ng'eno, J. K. ve Chesimet, M. C. (2015). Teacher's Perception of Their Preparedness to Apply Facilitation Teaching İn Secondary School Mathematics Instruction by Teacher Characteristics. *Journal of Education and Practice*, 6 (24), 80-87.

Ocak, S. (2014). İş Sözleşmesinin İşçi Tarafından Evlilik, Askerlik ve Sosyal Güvenlik Hakları Nedeniyle Feshinde İhbar Tazminatı. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 15 (Özel Sayı), 573-608.

Onuk, P. (2017). Ücret Eşitsizliği ve Ücretin Sosyoekonomik Belirleyenleri: İstanbul Örneği. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2017/2, 703-720.

Ökten, Ş., Kızıltan, B. ve Tarhan, M. (2016). Örgütsel Güven İle Örgüt İkliminin Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8 (4), 162-186.

Öngöre, Ö. (2010). Turizmde Çalışma Koşulları ve Esnek Çalışma, *1. Turizmde İnsan Kaynakları Gelişimi Sempozyumu,* Ocak 2010, Antalya, 1-5.

Örücü, E. ve Boz, H. (2014). Konaklama İşletmelerinde İşe Alıştırma Eğitiminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 21 (1), 61-76.

Örücü, E. ve Kambur, E. (2017). Otel Çalışanlarında Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Güven İlişkisi: Bandırma İlçesi Örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10 (52), 1109-1123.

Özan-Boydak, M. ve Özdemir, T. Y. (2013). İlköğretim Kurumu Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Düzeyleri: Nitel Bir Çalışma. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 12 (3), 469-486.

Özcan, İ., Alpar, Ö., Ciğer, A. ve Algür, S. (2010). Antalya Şehrindeki Seyahat Acentası Çalışanlarının Stres Kaynakları, Belirtileri ve Sonuçlarının Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (33), 41-64.

Özdemir, C. S. (2010). İşçilerde Yıllık Ücretli İzin Uygulaması ve Birikmiş İşçi İzinlerinin Kullandırımı. *Mali Çözüm Dergisi*, (Sayı 101) Eylül-Ekim 2010, 269-279.

Öztuna, B. (2017). İş Sağlığı ve Güvenliğinde Katılımcı Ergonomi ve Kalite Çemberleri. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 5 (ÖS: Ergonomi 2016), 109-114.

Öztük, Y. ve Alkış, H. (2011). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmininin Ölçülmesi Üzerine Bir Araştırma. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (14), 437-460.

Öztürk, Y. ve Alkış, H. (2009). Otel İşletmelerinde Motivasyon Faktörleri Üzerine Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (28), 212-236.

Pelit, E., Gülen, M. ve Demirdağ, Ş. A. (2016). Otel İşletmelerinde İnsan kaynakları Yönetim İşlevi Olarak Koruma ve Geliştirme Kapsamındaki Uygulamalar ve Sorunlar Afyonkarahisar Örneği, *3. Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi Çin'den Adriyatik'e*, 27-30 Ekim 2016, Antalya, 54-63.

Pelit, E. ve Kılıç, İ. (2012). Mobbing ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Şehir ve Sayfiye Otellerinde Bir Uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4 (2), 122-140.

Perry, R. W. ve Mankin, L. D. (2007). Organizational Trust, Trust in the Chief Executive and Work Satisfaction. *Public Personnel Manegement*, 36 (2), 165-179.

Polat, S. (2009). *Eğitim Örgütleri İçin Sosyal Sermaye Örgütsel Güven*, Pegem Yayıncılık: Ankara.

Polat, S. ve Ceep, C. (2008). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, (54), 307-331.

Randall, D. M. ve Cote, J. A. (1991). Interrelationships of Work Commitment Constructs. *Work and Occupations*. 18 (2), 194-211.

Resmi Gazete, "1475 İş Kanunu [(1)]", Resmi Gazete 25.08.1971, sayı: 13943, http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.1475.pdf, Erişim Tarihi: 18.03.2019.

Resmi Gazete, "2429 Ulusal Bayram ve Genel Tatiller Hakkında Kanun", Resmi Gazete 19.03.1981, sayı:17284, http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2429.pdf, Erişim Tarihi: 10.03.2019.

Resmi Gazete, "5510 Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu", Resmi Gazete 31.05.2006, sayı:26200, http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5510.pdf, Erişim Tarihi: 11.03.2019.

Rousseau**,** D.M., Sıtkın, S.B., Burt, R.S. ve Camerer, C. (1998). Not so Different After All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Review*, 23 (3), 393-404.

Saldamlı, A. (2000). Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (6), 288-302.

Sayın, A. K. (2013). ILO Normlarının ve Örgütün Denetim Mekanizmasının Türk İş Hukukuna Etkisi. *ÇSGB Çalışma Dünyası Dergisi*, 1 (1), 11-34.

Selim, S. ve Çelik O. (2014), Türkiye'de Kamu ve Özel Sektör Ücret Farklılıklarının Kantil Regresyon Yaklaşımı İle Analizi. *Yönetim ve Ekonomi Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi*, 21 (1), 205-232.

Shokley-Zalabak, P., Ellis, K. ve Winograd, G. (2000). Organizational Trust: What it Means, Why it Matters. *Organizational Development Journal*, 18 (4), 35-48.

Sormaz, Ü., Demirçivi, B. M. ve Yeşiltaş, M. (2014). Dışarıya Yemek Hizmeti Veren (Catering) İşletmelerde Çalışanların İş Güvenliği Bilgilerinin Değerlendirilmesi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (2), 61-76.

Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*, Mayıs 2009, 17-40.

Sümer, H. H. (1991). *İş Hukuku*, Mimoza Yayınları: Konya.

Süzek, S. (2013). *İş Hukuku (Genel Esaslar- Bireysel İş Hukuku),* (9. Baskı), Beta: İstanbul.

Süzek, S. (2002). *İş Hukuku,* (10. Baskı), Beta: İstanbul.

Şahlanan, F. (2013). 6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş sözleşmesi Kanunun Sendikalara İlişkin Hükümlerin Değerlendirilmesi. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2013/4, 110-142.

Şakar, A. N. (2010). Örgütsel Güven. İçinde: Bayraktaroğlu, S., Özen-Kutaniş, R., Demirci, M. K., Eren-Gümüştekin, G., Dolgun, U., Şakar, A . N., Kılınç, İ., Ergun-Özler, N. D. (Ed)., Büyük, K., Sezici, E., Giderler-Atalay, C., Dil-Şahin, M., Ağraş, S., Dikili, A., Ersoy, S. ve Dosaliyeva, D., *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, (21-39). Ekin Yayınevi: Bursa.

Şakar, M. (2016). Kıdem Tazminatı Fonu Kurulabilir mi?. *Mali Çözüm Dergisi*, Eylül-Ekim 2016, (Sayı 137), 13-23.

Şakar, M. (2010*). İş Hukuku ve Sosyal Güvenlik Hukuku*, (2. Baskı), Beta: İstanbul.

Şenocak, H. (2009). Sosyal Güvenlik Sistemini Oluşturan Bileşenlerin Tarihi Süreç Işığında Değerlendirilmesi. *Sosyal Siyaset Konferansları*, Sayı: 56, 409-468.

Şenturan, Ş. (2014). *Örgütsel Davranış*, Beta: İstanbul.

Şimşek, S. ve Taşçı, A. (2004). Örgütlerde "Güven" Konsepti ve Emniyet Örgütü'nde Güven Modellerinin Değerlendirilmesi. *Polis Dergisi*, 34, 1-8.

Şişli, Z. ve Yangın-Dulay, D. (2014). Türk Borçlar Kanunu Çerçevesinde İhbar Önellerinin Sözleşme İle Artırıldığı Hallerde İşçinin "İhbar Tazminatı" Sorumluluğu. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 4(2), 77-92.

Tamer, İ. (2012). Kurumlarda Bireylerarası Güven: Eğitim Kurumlarında Bir Araştırma. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (21), 337-352.

Tan, H. H. ve Lim, A. K. H. (2009). Trust in Coworkers and Trust in Organizations, *The Journal of Psychology*. 143 (1), 45-66.

Tan, H. H. ve Tan, C. S. F. (2000). Toward the Differentiation of Trust in Supervisor and Trust in Organization. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126 (2), 241-260.

Taşkın, F. ve Dilek, R. (2010). Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Alan Araştırması. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2 (1), 37-46.

Tekin, Ö. A. (2014). Sendikacılık ve Türkiye Turizm Sektörü. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2014/2, 20, 125-152.

Tekin, Ö. A. ve Tüfekçi, Ö. K. (2015). Turizm Öğrencilerinin Sendika Algısı: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), 171-200.

Teyfur, M., Beytekin, O. F. ve Yalçınkaya, M. (2013). İlköğretim Okul Yöneticilerinin Etik Liderlik Özellikleri İle Okullardaki Örgütsel Güven Düzeyinin İncelenmesi (İzmir İl Örneği). *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21 (2013), 84-106.

Tezcan-Uysal, H. (2013). Stajyer Çalışanların Mesleki Bağlılık Gelişimine Örgüt İkliminin Etkisi. *Business and Economics Research Journal*, 4 (3), 93-110.

Tiftik, M. ve Adıgüzel, A. (2016). İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'na Göre Genel Hizmet Sözleşmesinde İşverenin İşçiyi Koruma Borcu. *Yıldırım Beyazıt Hukuk Dergisi*, 1, 319-356.

Tiyek, R. (2014). Devletin Endüstri İlişkilerindeki Rolü ve Taşeron Çalışma. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 3 (7), 8-31.

Tokgöz, E. ve Aytemiz-Seymen, E. (2013). Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma. *Öneri Dergisi*, 10 (39), 61-76.

Tuncay, A. C. (1988). *Sosyal Güvenlik Hukuku Dersleri*, (4.Baskı), Beta: İstanbul.

Tuncer, M. ve Yeşiltaş, M. (2013). Çalışma Yaşam Kalitesinin Otel İşletmesi Çalışanları Üzerindeki Etkileri. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5 (1), 57-78.

Turan, K. (1993). *Ferdi İş Hukuku*, (2. Cilt), Ankara.

Tunçomağ, K. ve Centel, T. (2013) *İş Hukukunun Esasları*, (6. Baskı), Beta: İstanbul.

Tutar, H. (2016). *Örgütsel Davranış*, Detay Yayıncılık: Ankara.

Türk Dil Kurumu (TDK), (2018). Güven http://www.tdk.gov.tr/, Erişim Tarihi: 09.11.2018.

Tüzün-Kalemci, İ. (2007). Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007 (2), 93-118.

Uçkun, C. G., Pelit, E. ve Emir, O. (2004). Otel İşgörenlerinin İş Doyumlarının Önemi ve Akçakoca'da Yerleşik Yıldızlı Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2004/1, 39-59.

Uluçam, A. (2016). Otel İşletmelerinde Duygusal Zekanın İş Stresi ve İş Yaşam Dengesi Üzerindeki Etkisi. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 6 (2/1), 97-112.

Ulusoy, T. (2017). Bir Sosyal Koruma Olarak İş Kanunu'nda Gebe ve Yeni Doğum Yapan Kadın Çalışanlara Yönelik İzinler ve Kısmi Süreli Çalışma Hakkı Üzerine Güncel Gelişmelerin Değerlendirilmesi. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2017/2, 741-766.

Üçüncü, K. (2016). *İş Tatmini ve Motivasyon*. Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, Trabzon.

Ünal, A. (2005). Yeni İş Kanunu ve Kıdem Tazminatı Fonu Tartışmaları. *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (8), 1-9.

Wech, B.A. (2002). Trust Context, Effect on Organizational Citizenship Behavior, Supervisory Fairness, and Job Satisfaction Beyond the Influence of Leader-Member Exchange. *Business & Society*, 41 (3), 353-360.

Wekselberg, V. (1996). Reduced "Social" in A New Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 21 (2), 333-335.

Whitener, E.M., Brodt, S.E., Korsgaard, M.A. ve Werner, J.M. (1998). Managers as Initiator of Trust: An Exchange Relationship Framework for Understanding Managerial Behavior. *Academy of Management Journal*, 23 (3), 513–530.

Yazıcıoğlu, İ. (2009). Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Duyguları ile İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (30), 235-249.

Yenihan, B. (2017). Bir Sosyal Politika Aracı Olarak Sosyal Güvenlik: Dünya'da ve Türkiye'de Gelişimi Üzerine Bir İnceleme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 15 (30), 177-196.

Yıldız, H. (2015). *Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Alan Araştırması*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.

Yılmaz, F. (2008). İş Hukukumuzda Sağlık ve Güvenlik İşçi Temsilciliği Sorunu ve AB Uygulamaları. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 21 (4), 25-40.

Yılmaz, H. ve Karahan, A. (2011). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Örgütsel Güven ve İş Tatmini Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması: Afyonkarahisar'da Bir Araştırma. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13 (3), 95-118.

Yılmaz, G., Keser, A. ve Yorgun, S. (2010). Konaklama İşletmelerinde Çalışan Sendika Üyelerinin İş ve Yaşam Doyumunu Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. Paradoks Ekonomi, *Sosyoloji, ve Politika Dergisi*, 6 (1), 87-107.

Yumuşak, S. (2008). İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (3), 241-251.

Yücetürk, E. E. (2012). İşyerlerindeki Yıldırma Eylemlerini Önlenmede Sendikaların Rolü: Nitel Bir Araştırma. *Çalışma ve Tolum Dergisi*, 35 (4), 41-72.

EK.1: Araştırma Anket Formu

Sayın katılımcı;

Bilimsel bir çalışma için oluşturulan bu anket formundan elde edilen veriler tamamen bilimsel amaçlar için kullanılacaktır. ***Anket üzerine herhangi bir özel bilgi (ad, soyad, telefon vb.) YAZMAMANIZ önemle rica olunur***. Araştırmanın sağlıklı sonuçlar vermesi için sizlerin değerli görüşlerinize ve anketi tam olarak yanıtlamanıza ihtiyaç duyulmaktadır. **Katkılarınız ve değerli vaktinizi ayırdığınız için teşekkür ederiz**.

Kübra Dağlı
kubra_sariboga@outlook.com
0 534 888 30 94

Dr. Özcan Zorlu
ozcanzorlu@aku.edu.tr
0 507 894 00 34

1. Cinsiyetiniz ☐ Erkek ☐ Kadın

2. Medeni Durumunuz ☐ Evli ☐ Bekar

3. Eğitim durumunuz ☐ İlköğretim ☐ Lise ☐ Ön lisans / Lisans ☐ Y. Lisans / Doktora

4. Yaşınız ☐ 25 yaş altı ☐ 25-34 yaş ☐ 35-44 yaş ☐ 45 yaş ve üzeri

5. Çalıştığınız departman ☐ Ön büro ☐ Mutfak ☐ Yiyecek-içecek ☐ Kat hizmetleri ☐ Diğer (Belirtiniz)…….

6. İşletmede çalışma süreniz ☐ 1 yıldan az ☐ 1-3 yıl ☐ 4-7 yıl ☐ 8 yıl ve üzeri

Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi ilgili alanlardan birine **(X)** işareti koyarak belirtiniz. **1: Hiç katılmıyorum** **2. Katılmıyorum** **3. Ne katılıyorum ne de katılmıyorum** **4. Katılıyorum** **5: Tamamen Katılıyorum**		**5 ←----------→1**				
1	İşletme çalışanların yasal haklarını koruma yönünde üzerine düşeni yapmaktadır	⑤	④	③	②	①
2	İşletme çalışanların (işle ilgili kişisel) çıkarlarını koruma yönünde üzerine düşeni yapmaktadır	⑤	④	③	②	①
3	İşletmede çalışanların sağlığını ve güvenliğini sağlamaya yönelik tüm tedbirler alınmaktadır.	⑤	④	③	②	①
4	Çalışanların sosyal güvenlik kapsamında yer alan sağlık sigortaları tam olarak yapılmaktadır	⑤	④	③	②	①
5	Etnik ayrım ve cinsiyet ayrımı yapılmaksızın herkese eşit ve adil davranılmaktadır.	⑤	④	③	②	①
6	İşletmede çalışanların özel hayatlarına gerekli saygı ve özen gösterilmektedir.	⑤	④	③	②	①
7	Çalışanların mesleki kariyerlerine/kariyer gelişimlerine gerekli özen ve saygı gösterilmektedir	⑤	④	③	②	①
8	Mesai (çalışma) süreleri kanunda öngörüldüğü üzere uygulanmaktadır.	⑤	④	③	②	①
9	Çalışanların fazla mesaisi için ek ödeme ve/veya ek izin hakkı verilmektedir.	⑤	④	③	②	①
10	Çalışanların terfi/görevde yükselme hakları yerine getirilmektedir	⑤	④	③	②	①
11	Çalışanların özlük hakları eksiksiz olarak verilmektedir.	⑤	④	③	②	①
12	Çalışanlara sendikal (sendikaya üye olma vb.) hakları sağlanmaktadır.	⑤	④	③	②	①
13	Çalışanların eğitim hakkına saygı gösterilmektedir.	⑤	④	③	②	①
14	Çalışanlar yasal izinlerini (hafta sonu izinleri vb.) sorun olmadan kullanabilmektedir.	⑤	④	③	②	①
15	İşletmede doğum, babalık, evlilik, askerlik, ölüm vb. durumunda yasal izin hakkı kullandırılmaktadır	⑤	④	③	②	①
16	Kaza vb. **öngörülmeyen sebeplerle işe gelinmediğinde** ücret kesintisi ***yapılmamaktadır***	⑤	④	③	②	①
17	İşletmede adil ve dürüst bir maddi (para vb.) ödüllendirme sistemi mevcuttur.	⑤	④	③	②	①
18	İşletme çalışmamızın karşılığını adil olarak maaşlarımıza yansıtmaktadır.	⑤	④	③	②	①
19	İşletme maaşlarımızı zamanında ödemektedir.	⑤	④	③	②	①
20	Maaşların hesaplanmasında yasada öngörülen kıdem, aile yardımı vb. dikkate alınmaktadır.	⑤	④	③	②	①
21	İşletme maaşlarımıza yasal olarak belirlenen zam oranlarını yansıtmaktadır.	⑤	④	③	②	①
22	İş değişikliği durumunda çalışana iş araması için belirli süreler dahilinde izin verilmektedir	⑤	④	③	②	①
23	İşten ayrılma durumunda çalışanın (varsa) tazminat hakkı yasal olarak sağlanmaktadır.	⑤	④	③	②	①

	Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi ilgili alanlardan birine **(X)** işareti koyarak belirtiniz. **1: Hiç katılmıyorum** **2. Katılmıyorum** **3. Ne katılıyorum ne de katılmıyorum** **4. Katılıyorum** **5: Tamamen Katılıyorum**	**5 ←----------→1**
1	Çalıştığım otel bütün çalışanlarına adil davranır	⑤ ④ ③ ② ①
2	Çalıştığım otel dürüst ve hakkaniyetli bir işleyişe sahiptir	⑤ ④ ③ ② ①
3	Çalıştığım otel genelde açıklıkla yönetilir	⑤ ④ ③ ② ①
4	Çalıştığım otel performans değerlendirmesini objektif olarak yapmaktadır	⑤ ④ ③ ② ①
5	Çalıştığım otel çalışanlarına karşı ilgili ve saygılıdır	⑤ ④ ③ ② ①
6	Çalışanların özlük hakları konusunda adil davranılmaktadır	⑤ ④ ③ ② ①
7	Çalıştığım otelde yöneticiler ve çalışanlar arasındaki güven düzeyi çok yüksektir	⑤ ④ ③ ② ①
8	Çalıştığım otele her zaman güvenirim	⑤ ④ ③ ② ①
9	Yöneticim yardımsever biridir	⑤ ④ ③ ② ①
10	Yöneticim verdiği sözleri daima tutar	⑤ ④ ③ ② ①
11	Yöneticim astlarının hak ve çıkarlarını korur	⑤ ④ ③ ② ①
12	Yöneticim çalışanlarını destekleyicidir	⑤ ④ ③ ② ①
13	Yöneticim tutarlı biridir	⑤ ④ ③ ② ①
14	Yöneticim gerginlik yaratmaz	⑤ ④ ③ ② ①
15	Yöneticim güvenilir biridir	⑤ ④ ③ ② ①
16	Yöneticim olumlu bir çalışma ortamı yaratır	⑤ ④ ③ ② ①
17	Yöneticim aldığı kararlarda çalışanların da katılımını sağlar	⑤ ④ ③ ② ①
18	Yöneticim işinde yeterli bilgi ve beceriye sahiptir	⑤ ④ ③ ② ①
19	Çalışma arkadaşlarımın arasındaki güven düzeyi çok yüksektir	⑤ ④ ③ ② ①
20	Çalışma arkadaşlarım sorumluluk sahibidirler	⑤ ④ ③ ② ①
21	Çalışma arkadaşlarım dürüst ve açıktırlar	⑤ ④ ③ ② ①
22	Çalışma arkadaşlarım uyumludurlar	⑤ ④ ③ ② ①
23	Çalışma arkadaşlarım işyerindeki kuralları istismar etmezler	⑤ ④ ③ ② ①
24	Çalışma arkadaşlarım her türlü zorlukta bana yardım ederler	⑤ ④ ③ ② ①
25	Çalışma arkadaşlarım güvenilirdirler	⑤ ④ ③ ② ①
26	Çalışma arkadaşlarım politik (içten pazarlıklı) davranışlar sergilemezler	⑤ ④ ③ ② ①
27	Çalışma arkadaşlarımın mesleki becerileri oldukça yüksektir	⑤ ④ ③ ② ①