

YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVENİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA

AN EFFECTIVE RESEARCH TO DETERMINE THE EFFECTS OF TRUST IN THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Prof. Dr. Mahmut ÖZDEMİR

Kırıkkale Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Kırıkkale/ Türkiye

Öğr. Gör. Mustafa TECİMEN

Çankırı Karatekin Üniversitesi Çankırı Meslek Yüksekokulu, Çankırı/Türkiye

Reference Özdemir, M. & Tecimen, M. (2020). "Yöneticiye Duyulan Güvenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Araştırma", Academic Social Resources Journal, (e-ISSN: 2636-7637), Vol:5, Issue: 13; pp:73-83

ÖZET

Bu çalışmada otel işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin yöneticiye duydukları güven ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Ankara ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde istihdam edilen 459 işgörene anket aracılığıyla ulaşılmıştır. Anket aracılığıyla elde edilen veriler kullanılarak yöneticiye duyulan güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere korelasyon, demografik değişkenlere göre yöneticiye duyulan güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı farklılaşmasını belirlemek amacıyla t testi ve ANOVA analizi uygulanmıştır. Yöneticiye duyulan güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre yöneticiye duyulan güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları arasında karşılıklı pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre işgörenlerin yöneticilerine duydukları güven arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri de artış göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Yöneticiye duyulan güven, örgütsel vatandaşlık davranışı, otel işletmeleri

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the relationship between trust in the manager and organizational citizenship behaviors of employees who are employed in hotel establishments. For this purpose, 459 employees who are employed in 4 and 5 star hotels establishments. in Ankara province were reached through a questionnaire. In order to determine the relationship between trust in the manager and organizational citizenship behavior correlation, to determine the differentiation of trust in the manager and organizational citizenship behavior according to demographic variables t-test and ANOVA analysis were applied by using the data obtained through the questionnaire. According to the results of the correlation analysis conducted to determine the relationship between trust in the manager and organizational citizenship behavior, it was concluded that there was a mutually positive relationship between trust in the manager and organizational citizenship behavior dimensions. According to this result, as employees' trust in their managers increases, their organizational citizenship behavior increases.

Key Words: Trust in managers, organizational citizenship behavior, hotel establishments.

1. GİRİŞ

Örgütlerin başarısını etkileyen en önemli faktörlerden bir tanesi insan gücüdür. Özellikle hizmet sektöründe bulunan otel işletmeleri için yetkin olabilme ve becerilerin bir toplamı olarak görülen insan kaynağı, günümüz otellerinin en değerli varlığı olarak kabul görmektedir. Ekonominin küreselleşmesiyle de birlikte örgütler arasındaki rekabette artmaya başlamış ve oteller sahip oldukları insan gücünün ne kadar verimli ve etkin kullandığına bağlı olarak, zorlaşan rekabet ortamında pazardaki diğer otellere göre rekabet üstünlüğü sağlayabilmektedir. Bu bağlamda otel işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin yöneticilerine güven duyması ve buna bağlı olarak gönüllü davranış olarak nitelendirilen örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri bu noktada önem arz etmektedir.

Araştırmanın birinci kavramı olan güven, geçmişten günümüze kadar olan dönemde ve geleceğe de yönelik bireysel ve toplumsal ilişkilerin olmazsa olmaz unsurları arasında yer alan bununla birlikte güvenin olmaması halinde söz konusu bireysel ve toplumsal ilişkilerin sürdürülebilirliğinin zor olduğu kabul edilen bir kavram olarak ifade edilmektedir. (Baltaş, 2000). Güven kavramı psikologlar tarafından, güvenen kişi ve güvenilen kişinin davranışları ve özellikleri ile ele alınırken, sosyologlar tarafından güven kavramı, insanlar arasındaki toplumsal içerilmişlik olarak incelenmiştir (Lewicki ve Bunker, 1996, s. 115-116). Güven, çeşitli davranış biçimlerinde kendini gösterebilmektedir. Bir kişinin, başka bir kişiye güvenmesinin ardında, o kişinin dürüst, iyi niyetli veya bunlar gibi pek çok faktör yatabilmektedir (Noteboom, 2003). Söz konusu faktörlerden bazıları aşağıdaki gibidir:

Güvenilirlik; Bireylerin ihtiyaç duydukları şeylerin olumlu bir biçimde karşılanacağı yönündeki inançlarını ortaya koyan ve bir anlamda iyimserliğin öngörülebilirliğidir. Kişilerin güvenilir olarak nitelendirilmelerinde başlıca rol oynayan unsurlar; yardımseverlik, bütünlük ve yeterlilik olarak belirtilmiştir (Mayer & Schoonman, 1995).

Dürüstlük; Dürüstlük kavramı, insanın karakterini, davranışlarında tutarlılığını ve doğruluğunu yansıtmaktadır. İnsanların ifadeleri ile davranışları arasındaki tutarlılığı, gerçekleri çarpıtmadan ifade etmesi, başkalarını suçlamaması ve sergilediği davranışlarının arkasında durması kişinin dürüst olduğunun bir göstergesi olabilmektedir (Hoy ve Moran 1999).

Bağlılık; Bağlılık kavramı, örgüt ve örgütte istihdam edilenleri koruma, işlerinde onları destekleme ve cesaretlendirme olarak ifade edilmektedir (Butler, 1991).

Tutarlılık; Tutarlılık kavramı, bireyin davranışlarının öngörülebilirliğiyle birlikte herhangi bir sorun ile karşılaşıldığında kişinin sorunu çözmek için çıkar yol arayabilecek niteliğe sahip olabilmesi olarak ifade edilmektedir (Butler, 1991).

Açıklık; Açıklık, düşüncelerin ve bilgilerin özgür bir biçimde başkalarıyla paylaşılabilmesidir. Açıklık ile güven kavramları, birbirini tamamlamaktadır. Yapılan araştırmalar güvenin olmaması durumunda açıklığın da meydana gelmediğini ortaya koymaktadır (Polat, 2009). Bu bağlamda işgörenler düşüncelerini ve bilgilerini örgütün yararına özgürce paylaşması adına yöneticiye duyulan güven önem arz etmektedir.

Yöneticiye duyulan güven bir iş görenin yöneticisini kendisine verdiği sözleri yerine getireceği, davranışlarında tutarlı ve herkese adil davranacağı, sorulara net ve doğru cevaplar vereceği inancı olarak tanımlanmaktadır (Reinke ve Baldwin, 2001). Yöneticiler, iş görenler ile örgüt arasında adeta bir bağ kurma rolünü üstlenmekte ve örgütün politikalarına ve hedeflerine ilişkin bilgileri işgörenlere, yöneticileri aktarmaktadır. İş gören ile yöneticisi arasındaki etkileşimler sayesinde iş görenler, örgütlerinin güvenilir olup olmadığı hakkında fikre sahip olabilmekte ve yöneticisini örgütün temsilcisi olarak görmektedir. Bu bağlamda eğer bir iş gören, yöneticisine güven duygusunu hissederse, sonrasında bu duyguyu genelleştirerek örgütün tamamına karşı güven duygusunu hissetmeye başlayabilecektir (Tan ve Tan, 2000).

Brockner, Siegel, Daly, Tyler ve Martin, (1997)'e göre örgüt içi ilişkilerde dikey yapılanmanın yerini yatay ilişkilerin alması, iş birliği ve takım çalışmalarına yönelimin artması ve çalışanların alınan kararlar üzerindeki etkisinin gün geçtikçe artması çalışanlar üzerindeki örgütsel otoritenin de farklılaşmasına yol açmıştır. Bu sebeple ortaya çıkan bu yeni örgütsel tasarımlarda yöneticilerin etkinliği ve başarısı çalışanların güvenlerini kazanabilme becerilerine bağlı olabilmektedir. Hiyerarşik ilişkilere göre güven, dikey ve yatay olarak sınıflanmıştır. Dikey güven aşağı yönlü ve yukarı yönlü olmak üzere ikiye ayrılarak incelenmiştir. Yukarı yönlü güven de yöneticiye güven ve üst yönetime güven şeklinde ayrılmıştır. Çalışanlar üst yönetim yerine yöneticileriyle daha çok iletişim halinde oldukları ve duygusal olarak birbirlerini daha iyi anladıklarını ifade etmişlerdir. Dolayısıyla çalışanların performansları üzerinde, üst yönetimden çok yöneticilerin tutumlarının etkili olduğu sonucuna varılabilir (Hui-min ve Li-rong, 2008).

İş görenler, yöneticileriyle güven ilişkisi oluşturma aşamasında iki temel yaklaşıma odaklanmaktadır. Bunlardan ilki, iş gören için yöneticisiyle etkileşimden anladığı ya da algıladığı ilişki düzeyi üzerine kurulu olan “ilişki temelli yaklaşım” dır. İkincisi ise, yönetici ve iş gören arasındaki güven ilişkisinin, yöneticinin sahip olduğu kişisel özellikler temelinde oluşmasıdır ki, buna da “karakter temelli yaklaşım” adı verilir. Bu yaklaşım ise, iş görenin, yöneticisinin karakteriyle ilgili algılamalarının ve anlayışının, onun işine ve yöneticisine ilişkin tutum ve davranışlarını etkileyeceği esasına dayanmaktadır (Dirks ve Ferrin, 2002).

İş görenlerin yöneticilerine olan güvenleri arttıkça, onların vermiş olduğu kararları daha kolay kabullendikleri veya bu kararlara daha kolay uydukları belirtilmektedir (Anderson, 2005). İş görenlerin yöneticilerine olan güvenleri, örgütsel bağlılık, çalışan performansı ve örgütsel iklimin belirlenmesinde giderek daha önemli bir unsur haline gelmekte ve yöneticilerin de örgütün çalışanları olarak örgüte güvenlerinin yüksek olduğu hallerde, değişim süreçlerinde önemli roller üstlendikleri, özellikle görevi dışında yaptığı örgütsel vatandaşlık davranışı artmasında önemli bir faktör olmaktadır (Neves ve Caetano, 2006).

Araştırmanın ikinci kavramı olan örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), iş görenlerin tamamen gönüllüğe dayalı olarak işletmeden ekstra ücret almadan yaptığı davranışlar tanımlanmaktadır (Yperen ve Berg 1999). ÖVD iş görenin iş tanımları ve görevleri dışında bir ödül beklemeden yaptığı davranışlar olarak ifade edilmektedir (Kamer, 2010).

ÖVD bir iş görenin örgütün belirlemiş olduğu zorunlulukların ve görevlerin üstüne çıkarak daha fazlasını yapması olarak belirtilmektedir (Özdevecioğlu, 2003). ÖVD işletmenin ödüllendirme veya cezalandırma sisteminin dışındadır.

Graham'ın (1991) yaptığı araştırmalarda, aktif vatandaşlık sendromu olarak adlandırılan sınırlanmış yapı ve zamana saygı duymayı, kural ve yönetmeliklerin gereğini kabul etmeyi ve bunları önemsemeyi içeren *örgütsel itaatı*, sadakat sahibi işgörenlerin örgütlerini savunma ve daha güçlü yapmak için gösterdikleri ekstra uğraş ve bir birlik olarak örgüte hizmet etmeyi ifade eden *örgütsel sadakatı* ve işgörenleri örgütte yasalara uygun ve kendi kontrolünü sağlayarak hızlı ve sorumlu şekilde katılmasını içeren *örgütsel katılımı* örgüt içerisinde sergilenen inanç ve davranışsal eğilimler olarak belirlemiştir. Buna göre kendini sorumlu gören işgörenler, örgüte etki gösteren olumsuz vaziyetler hakkında kendilerini bilgilendirerek başka iş görenlerle söz konusu deneyimlerini paylaşmak için isteklilik göstermektedir.

ÖVD, genellikle örgütün sosyal mekanizmasının bakıma ve korumaya alınması olarak bilinmektedir. Çalışanların buldukları iş ortamındaki işgörenler ile beraber buldukları örgütü savunucu davranışlar sergilemeli, alışılmışın dışında fikirler üretmekle bunu özgün fikirlerle geliştirerek örgütün daha fazla ilerleme kaydetmesine olanak sağlaması, örgüte fayda sağlayabilmek adına kişilerin kendilerini eğitmeleri, örgütün başkaları tarafından olumlu ve akılda kalıcı şekilde olmasını sağlayacak faktörler ise pozitif tutum ve davranışlar sonucu oluşmaktadır. ÖVD' nin içerisinde, özveri, sahiplenme ve karşılıksız bir şeyler yapma durumları bulunmaktadır (Çelik, 2007).

Sonuç olarak ÖVD; işgörenlerin olumsuz davranışlarından kaçınma ve lüzumsuz rol davranışlarının oluşmamasının sağlamaktadır. ÖVD'nin bazı davranışları kabul etmediğinde görülmektedir. Bunlar; İşgörenlerde oluşan korku ya da beklenti sebebiyle yapılan davranışlar olarak söylenebilir. ÖVD olarak bazı durumlarda kabul edilmemektedir. Örneğin; bir iş görenin fazla mesaiye kalmasının sonucunda terfi kararları sırasında etkili olmasının veya çalışma esnasında denetim yapan işverenin olumsuzlukları görmemesi için işgörenlerin birbirine yardım etmesi gibi durumlar ÖVD olarak kabul edilmemektedir. Fakat örgüt adına kendi isteği doğrultusunda işgörenin yapmış olduğu davranışlar ÖVD olarak kabul edilmektedir. ÖVD'nin literatürde kabul görmüş 5 boyutu bulunmaktadır. Söz konusu boyutlar aşağıdaki gibidir:

Yardımsızlık; işgörenler bazı zamanlarda oluşabilecek problemleri sonucu, ihtiyaç duyacakları yardımları diğer bireyler aracılığıyla tamamlayarak gerçekleştirebilmektedirler. Örneğin; bir iş

görenin, bir arkadaşının rahatsızlığı sebebiyle onun işini yapması davranışı işgörenin yardımseverlik davranışı gösterdiğini ifade etmektedir (Kidwell ve diğerleri, 1997). Yardımseverlilik sonucunda işgörenler birbirlerinin performanslarını yükselterek daha fazla motivasyonun oluşmasını da sağlayacaktır. İşgörenlerden karışık bekleme deneyim ve bilgilerini paylaşarak aktarımda bulunan üst düzey çalışanlarının göstereceği bu davranış yardımseverlilik olarak örnek verilebilir. Bu gibi davranışlar, insanların performanslarını iyileştirerek grup verimliliğine de katkıda bulunmaktadır (Şeşen, 2006).

Yurttaşlık; Çalışanların örgütün politik yaşamına aktif ve sorumluluk sahibi olarak katılım gösterme, örgütün sürdürülebilirliğine yönelik gelişmelerde kendini katma ve yardım etme gibi örgütsel vatandaşlık davranışlarının bileşimi yurttaşlık erdemi davranışı olarak tanımlanmaktadır (Podsakoff ve Mackenzie, 1994: 351). Bu tanıma göre çalışanlar örgütün gelişimine destek vermeleri halinde yöneticiler örgütlerinin etkinliği ve verimliliğini geliştirmek için çalışanların fikirlerine değer vermekte, önerilerini dikkate almakta ve fikirleriyle ilgili geri bildirimlere ulaşabilmektedir (Acar, 2006: 7).

Centilmenlik; Organ'a (1988) göre centilmenlik, işletme içerisinde oluşabilecek her türlü olumsuz durumdan ve huzursuzluklara sebep olabilecek davranışlardan uzak durmalarıdır. İşletme çalışanlarının mesai saatleri içerisinde birbirlerine karşı saygılı, hoşgörülü, kibar ve dostça davranmalarını ifade eder (İşbaşı, 2000).

Örgütsel sadakat; örgütün amaç ve değerlerinin iş gören tarafından kabullenmesi ve örgüte yararlı olacak şekilde bu amaç ve değerlere inanarak çaba sarf etmesi ile gerçekleştirilecek bir durumdur (Çelik, 2007). Başka bir ifadeyle örgütsel sadakat; iyiliğin yaygın hale getirilmesi, örgütün ve örgütsel amaç ve hedeflerinin savunulması, destek olunması ve diğer iş görenlere aktarılması, örgütün dışarıya ve dışardaki olumsuz koşullara karşı savunulması, yüceltilmesi ve her koşulda örgüte bağlı kalınmasıdır (Dilek, 2005).

Bireysel Gelişim; işgörenler kendilerini geliştirmek amaçlı buldukları iş alanlarında yenilikleri takip ederek ve araştırmalar yaparak hem kişisel bilgilerini geliştirmiş olacaklar hem de örgüte bu yenilikler sayesinde katkı sağlamış olacaklardır. Fakat kendini geliştirme konusunda bazı iş görenler zaman ve kaynak açısından istekli olsa da, bazı iş görenler bu davranışı pek önemsememektedir (Çelik, 2007).

Yapılan çalışmalarda; çatışma yöntemleri ve yöneticiye duyulan güven arasında pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki olduğu (Toprak, 2012), yöneticiye duyulan güven algısı arttıkça örgütsel adalet algısının da arttığı (Girgin, 2016), pozitif psikolojik sermayenin, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile pozitif ilişkili olduğu (Yıldız, 2015), örgütsel adalet algısı, yöneticiye güven algısı ve kuruma güven algıları ve örgütsel vatandaşlık alt boyutları arasında genel olarak olumlu ve orta düzeyde ilişki olduğu (Şahbudak, 2016), lider-üye etkileşimin birey-örgüt uyumuna göre yöneticiye duyulan güven üzerinde önemli olduğu (Besen, 2017), örgütsel güven boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları arasında anlamlı bir ilişki olduğu (Ersan, 2018), yöneticiye duyulan güvenin, örgütsel bağlılık ve iş tatmininin etkili olduğu (Güvenen, 2018), yöneticiye duyulan güven ve çalışma yaşam kalitesinin yüksek seviyede olması işten ayrılma niyetini azalttığı (Gökçe, 2016) belirlenmiştir.

Bu çalışmada otel işletmelerinde yöneticiye duyulan güven ve ÖVD arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç kapsamında araştırmanın hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir:

H1: Yöneticiye Duyulan Güven ile ÖVD arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H2: Yöneticiye duyulan güven boyutlarından dürüst ve adil olma boyutu ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b) yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H3: Yöneticiye duyulan güven boyutlarından çalışanları destekleyen boyutu ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H4: Yöneticiye duyulan güven boyutlarından takım lideri boyutu ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H5: Yöneticiye duyulan güven boyutlarından olumlu çalışma ortamı boyutu ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H6: Yöneticiye duyulan güven boyutlarından kendine güvenen boyutu ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H7: Yöneticiye duyulan güven boyutlarından gerginlik çıkarmayan boyutu ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H8: Yöneticiye duyulan güven boyutlarından bilgi paylaşan ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H9: Yöneticiye duyulan güven boyutlarından güven veren ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H10: Yöneticiye duyulan güven boyutlarından yetkin ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H11: Yöneticiye duyulan güven boyutlarından yetki veren ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Bu araştırmada yöneticiye duyulan güven ile ÖVD arasındaki ilişkinin yönünün belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla araştırmanın evrenini Ankara ilinde 12 ay hizmet veren şehir oteli olarak faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde istihdam edilen iş görenlere ölçüm yöntemi olarak anket uygulanmıştır. Ancak Ankara ilinde hizmet veren otellerin hepsine ulaşılması zaman ve maliyet açısından zor olması sebebiyle basit tesadüfi örnekleme yoluna başvurulmuş geri dönüşü sağlanan, kullanılabilir nitelikteki toplam 459 anket değerlendirilme kapsamına alınmıştır. Bununla birlikte araştırmanın temel varsayımları kapsamında işgörenlerin örgüt içerisinde yöneticilerine duydukları güvene bağlı olarak en az bir kere ÖVD sergilediği varsayılmıştır.

Börü, İslamoğlu ve Birsal (2007)'in çalışmalarında iş görenlerin yöneticilerine duydukları güveni belirlemeye yönelik geliştirilen ilgili araştırmada yapılan faktör analizi neticesinde 40 madde ve 10 boyut (dürüst ve adil, çalışanları destekleyen, takım lideri, olumlu çalışma ortamı, kendine güvenen, gerginlik çıkarmayan, bilgi paylaşan, güven veren, yetkin ve yetki veren) olarak belirlenen "Yöneticiye Güven Ölçeği" kullanılmıştır. Söz konusu ölçeğin Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,965 olarak belirlenmiştir.

İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını ölçmek için 2006 yılında Türker'in Morrison'un (1994) çalışmasından ve Podsakoff'un (2000) alanyazın çalışmalarından derlemiş olduğu ve geçerliliği kabul edilmiş olan 33 soruluk ve 5 boyutlu (yardımseverlik, yurttaşlık, centilmenlik, örgütsel sadakat, kişisel gelişim) ölçek uygulanmıştır. Söz konusu ölçeğin Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,868 olarak belirlenmiştir. Oluşturulan anket formu soruları 5'li Likert

ölçeğine göre düzenlenmiştir. Cevaplar, “1= hiçbir zaman”, “2=ara sıra”, “3=bazen”, “4=genellikle” ve “5=her zaman” seçenekleridir.

3. BULGULAR VE YORUMLAR

Araştırmada elde edilen verilerin analizi için istatistik programı kullanılarak öncelikle araştırmaya katılan işgörenlerin demografik özelliklerinin frekans ve yüzde dağılımları (Tablo 1) belirlenmiştir. Araştırmada yöneticiye duyulan güven ile ve ÖVD arasında bir ilişkinin olup olmadığının tespiti amacıyla korelasyon analizi (Tablo 2) yapılmış olup, araştırmaya katılan işgörenlerin demografik özelliklerine göre yöneticiye duyulan güven (Tablo 4) ve ÖVD (Tablo 5) farklılaşmasını belirlemek amacıyla t-testi ve ANOVA analizi uygulanmıştır. Bununla birlikte araştırma amacına uygun hipotezlerin kabul ve red durumları Tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Demografik Özellikleri

		n	%
Cinsiyet	Erkek	287	62,5
	Kadın	172	37,5
Medeni Durum	Evli	177	38,6
	Bekâr	282	61,4
Yaş	20 yaş ve Altı	40	8,7
	21-30 yaş	249	54,2
	31-40 yaş	91	19,8
	41-50 yaş	60	13,1
	51 yaş ve üzeri	19	4,1
Eğitim	İlköğretim	54	11,8
	Lise	137	29,8
	Ön Lisans	77	16,8
	Lisans	175	38,1
	Lisans Üstü	16	3,5
Toplam		459	100,0

Tablo 1’e göre katılımcıların %62,5’ ini erkekler, %37,5’ ini kadınlar oluşturmaktadır. Katılımcıların % 8,7’si 20 yaş ve altı, %54,2’si 21-30, %19,8’i 31-40,%13,1’i 41-50 yaş arası ve % 4,1’lik kısmını da 51 yaş üzeridir. Araştırmaya katılanların %38,6’sı evli, %61,4’ü ise bekar katılımcıları kapsamaktadır. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde ilköğretim %11,8, lise %29,8, ön lisans %16,8, lisans %38,1, lisansüstü ise %3,5 olarak belirlenmiştir.

Tablo 2: Yöneticiye Duyulan Güven ve ÖVD Arasındaki İlişki Korelasyon Analizi

	ÖVD	Yardımseverlik	Yurttaşlık	Centilmenlik	Örgütsel Sadakat	Kişisel Gelişim
Yöneticiye Duyulan Güven	0,647					
Dürüst ve Adil	0,443	0,541	0,474	0,616	0,485	
Çalışanları Destekleyen	0,484	0,587	0,505	0,648	0,524	
Takım Lideri	0,430	0,559	0,492	0,639	0,531	
Olumlu Çalışma Ortamı	0,507	0,648	0,561	0,601	0,567	
Kendine Güvenen	0,386	0,487	0,441	0,556	0,485	
Gerginlik Yaratmayan	0,459	0,521	0,454	0,577	0,449	
Bilgi Paylaşan	0,521	0,661	0,574	0,615	0,582	
Güven Veren	0,341	0,460	0,386	0,632	0,427	
Yetkin	0,385	0,476	0,416	0,573	0,477	
Yetki Veren	0,496	0,532	0,471	0,524	0,449	

Tablo 2’ye göre yöneticiye duyulan güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ($r= 0,647$) ile pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yöneticiye duyulan güvenin adil ve dürüst alt boyutu incelendiğinde örgütsel vatandaşlığın yardımseverlik boyutu ($r= 0,443$) yurttaşlık boyutu ($r= 0,541$) centilmenlik boyutu ($r= 0,474$) sadakat boyutu ($r= 0,616$) ve kişisel gelişim arasında ($r= 0,485$) karşılıklı pozitif yönde orta derecede bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Yöneticiye duyulan güvenin çalışanları destekleyen alt boyutu incelendiğinde örgütsel vatandaşlığın yardımseverlik boyutu ($r= 0,484$) yurttaşlık boyutu ($r= 0,587$) centilmenlik boyutu ($r= 0,505$) sadakat boyutu ($r= 0,648$) ve kişisel gelişim arasında ($r= 0,524$) karşılıklı pozitif yönde orta

derecede bir ilişki bulgulanmıştır. Yöneticiye duyulan güvenin takım lideri alt boyutu incelendiğinde örgütsel vatandaşlığın yardımseverlik boyutu ($r= 0,430$) yurttaşlık boyutu ($r= 0,559$) centilmenlik boyutu ($r= 0,492$) sadakat boyutu ($r= 0,639$) ve kişisel gelişim arasında ($r= 0,531$) karşılıklı pozitif yönde orta derecede bir ilişki bulgulanmıştır. Yöneticiye duyulan güvenin olumlu çalışma ortamı alt boyutu incelendiğinde örgütsel vatandaşlığın yardımseverlik boyutu ($r= 0,507$) yurttaşlık boyutu ($r= 0,648$) centilmenlik boyutu ($r= 0,561$) sadakat boyutu ($r= 0,601$) ve kişisel gelişim arasında ($r= 0,567$) karşılıklı pozitif yönde orta derecede bir ilişki bulgulanmıştır. Yöneticiye duyulan güvenin kendine güvenen alt boyutu incelendiğinde örgütsel vatandaşlığın yardımseverlik boyutu ($r= 0,386$) yurttaşlık boyutu ($r= 0,487$) centilmenlik boyutu ($r= 0,441$) sadakat boyutu ($r= 0,556$) ve kişisel gelişim arasında ($r= 0,485$) karşılıklı pozitif yönde orta derecede bir ilişki bulgulanmıştır. Yöneticiye duyulan güvenin gerginlik yaratmayan alt boyutu incelendiğinde örgütsel vatandaşlığın yardımseverlik boyutu ($r= 0,459$) yurttaşlık boyutu ($r= 0,521$) centilmenlik boyutu ($r= 0,454$) sadakat boyutu ($r= 0,577$) ve kişisel gelişim arasında ($r= 0,449$) karşılıklı pozitif yönde orta derecede bir ilişki bulgulanmıştır. Yöneticiye duyulan güvenin bilgi paylaşan alt boyutu incelendiğinde örgütsel vatandaşlığın yardımseverlik boyutu ($r= 0,521$) yurttaşlık boyutu ($r= 0,661$) centilmenlik boyutu ($r= 0,574$) sadakat boyutu ($r= 0,615$) ve kişisel gelişim arasında ($r= 0,582$) karşılıklı pozitif yönde orta derecede bir ilişki bulgulanmıştır. Yöneticiye duyulan güvenin güven veren alt boyutu incelendiğinde örgütsel vatandaşlığın yardımseverlik boyutu ($r= 0,341$) yurttaşlık boyutu ($r= 0,460$) centilmenlik boyutu ($r= 0,386$) sadakat boyutu ($r= 0,632$) ve kişisel gelişim arasında ($r= 0,427$) karşılıklı pozitif yönde orta derecede bir ilişki bulgulanmıştır. Yöneticiye duyulan güvenin yetkin alt boyutu incelendiğinde örgütsel vatandaşlığın yardımseverlik boyutu ($r= 0,385$) yurttaşlık boyutu ($r= 0,476$) centilmenlik boyutu ($r= 0,416$) sadakat boyutu ($r= 0,573$) ve kişisel gelişim arasında ($r= 0,477$) karşılıklı pozitif yönde orta derecede bir ilişki bulgulanmıştır. Yöneticiye duyulan güvenin yetki veren alt boyutu incelendiğinde örgütsel vatandaşlığın yardımseverlik boyutu ($r= 0,496$) yurttaşlık boyutu ($r= 0,532$) centilmenlik boyutu ($r= 0,471$) sadakat boyutu ($r= 0,524$) ve kişisel gelişim arasında ($r= 0,449$) karşılıklı pozitif yönde orta derecede bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3: Hipotez Sonuçları

H 1	Yöneticiye Duyulan Güven ile ÖVD arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.	KABUL
H: 2a, 2b, 2c, 2d, 2e	Yöneticiye duyulan güven boyutlarından dürüst ve adil olma boyutu ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.	KABUL
H: 3a, 3b, 3c, 3d, 3e	Yöneticiye duyulan güven boyutlarından çalışanları destekleyen boyutu ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.	KABUL
H: 4a, 4b, 4c, 4d, 4e	Yöneticiye duyulan güven boyutlarından takım lideri boyutu ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.	KABUL
H: 5a, 5b, 5c, 5d, 5e	Yöneticiye duyulan güven boyutlarından olumlu çalışma ortamı boyutu ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.	KABUL
H: 6a, 6b, 6c, 6d, 6e	Yöneticiye duyulan güven boyutlarından kendine güvenen boyutu ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.	KABUL
H: 7a, 7b, 7c, 7d, 7e	Yöneticiye duyulan güven boyutlarından gerginlik çıkarmayan boyutu ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.	KABUL
H: 8a, 8b, 8c, 8d, 8e	Yöneticiye duyulan güven boyutlarından bilgi paylaşan ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.	KABUL
H: 9a, 9b, 9c, 9d, 9e	Yöneticiye duyulan güven boyutlarından güven veren ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.	KABUL
H: 10a, 10b, 10c, 10d, 10e	Yöneticiye duyulan güven boyutlarından yetkin ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.	KABUL
H: 11a, 11b, 11c, 11d, 11e	Yöneticiye duyulan güven boyutlarından yetki veren ile ÖVD boyutlarından (a) yardımseverlik, (b)yurttaşlık, (c) centilmenlik, (d) örgütsel sadakat, (e) kişisel gelişim arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.	KABUL

Araştırma hipotezlerinin kabul veya red durumları Tablo 3'te belirtilmektedir. Korelasyon analizinden yola çıkılarak araştırmanın amacı doğrultusunda yapılan tün hipotezler yeterli kanıtla desteklenmektedir.

Tablo 4: Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Göre Yöneticiye Duyulan Güven Arasındaki Farklılıkları

		n	Ortalama	s.s.	f	p
Cinsiyet	Erkek	287	3,9382	,87018	,623	,533
	Kadın	172	3,8833	,98036		
Medeni Durum	Evli	177	4,0439	,83104	2,362	,019*
	Bekâr	282	3,8383	,95278		
Yaş	20 yaş ve Altı	40	3,8375	,83039	3,458	,008*
	21-30 yaş	249	3,8911	,97050		
	31-40 yaş	91	4,1764	,91130		
	41-50 yaş	60	3,8408	,72884		
	51 yaş ve üzeri	19	3,4368	,43520		
Eğitim	İlköğretim	54	3,6079	,90169	18,926	,000*
	Lise	137	3,9847	,69978		
	Ön Lisans	77	4,0244	,96733		
	Lisans	175	4,0653	,88574		
	Lisans Üstü	16	2,2594	,79330		

*p<0,05

Tablo 4' te katılımcıların yöneticiye duydukları güven ile demografik özellikleri arasındaki farklılıklar incelenmiştir. Cinsiyet değişkeni ile yöneticiye duyulan güven düzeyleri analizine göre cinsiyet P değeri 0,05'ten büyük olmasından dolayı bir farklılığa rastlanmamıştır. Fakat medeni durumu, yaş ve eğitim p değerleri p<0,05 değerinden küçük olduğundan dolayı anlamlı bir farklılık olduğu bulgulanmıştır. Bununla birlikte ortalama değerlere göre evli katılımcılar bekâr katılımcılara, 31-40 yaş grubundaki katılımcılar diğer yaş grubundakilere ve lisans eğitimi alan katılımcılar diğer eğitim grubundakilere nazaran yöneticiye duyulan güven ifadelerine daha çok katılım göstermektedir. Bu bağlamda söz konusu grupların yöneticilerine daha çok güven duydukları ifade edilebilir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Göre ÖVD Arasındaki Farklılıkları

		n	Ortalama	s.s.	t/f	p
Cinsiyet	Erkek	287	4,0889	,52635	3,204	,001*
	Kadın	172	3,9043	,70022		
Medeni Durum	Evli	177	4,1784	,49904	4,558	,000*
	Bekâr	282	3,9202	,64156		
Yaş	20 yaş ve Altı	40	3,7530	,52187	6,619	,000*
	21-30 yaş	249	3,9478	,64723		
	31-40 yaş	91	4,2184	,51783		
	41-50 yaş	60	4,1687	,53576		
	51 yaş ve üzeri	19	4,1021	,33122		
Eğitim	İlköğretim	54	3,7290	,84331	7,966	,000*
	Lise	137	4,0051	,58069		
	Ön Lisans	77	3,9882	,77550		
	Lisans	175	4,1697	,39010		
	Lisans Üstü	16	3,6383	,06682		

*p<0,05

Tablo 5' te katılımcıların sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışı ile demografik özellikleri arasındaki farklılıklar incelenmiştir. İş görenlerin örgütsel vatandaşlık düzeyleri incelendiğinde göre cinsiyet, medeni durum, yaş ve eğitim p değerleri p< 0,05 değerinden küçük olduğundan dolayı anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte ortalama değerlere göre erkek katılımcılara kadın katılımcılara, evli katılımcılar bekâr katılımcılara, 31-40 yaş grubundaki katılımcılar diğer yaş grubundakilere ve lisans eğitimi alan katılımcılar diğer eğitim grubundakilere nazaran ÖVD ifadelerine daha çok katılım göstermektedir. Bu bağlamda söz konusu grupların daha fazla ÖVD sergilediği ifade edilebilir.

4. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Çalışmanın sonuçlarına göre cinsiyet ve yöneticiye duyulan güven ilişkisi incelendiğinde bir farklılık görülmemiştir. Ama yaş ile yöneticiye duyulan güven ilişkisi incelendiğinde anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Özellikle 31-40 yaş grubu yöneticilerine daha çok güvendikleri görülmektedir. Yöneticilerine güvenen personel daha verimli çalışacağından işletmeye personel alımı yapılırken yapılacak işe uygun yaş grupları işe alınabilir. Araştırmaya göre eğitim düzeyi ile yöneticiye duyulan güven ilişkisi incelendiğinde anlamlı farklılıklara rastlanmıştır. Sonuçlara göre eğitim düzeyi önlisans ve lisans mezunu işgörenler yöneticilerine daha çok güven duydukları görülmektedir. Özellikle konaklama işletmeleri personel alırken eğitim düzeyi yüksek ve turizm mezunu işgörenleri tercih edebilirler.

Çalışmada yapılan korelasyon analizi sonucuna göre yöneticiye duyulan güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte yöneticiye duyulan güvenin (adil ve dürüst, çalışanları destekleyen, takım lideri, olumlu çalışma ortamı, kendine güvenen, gerginlik yaratmayan, bilgi paylaşan, güven veren, yetkin ve yetki veren) alt boyutları ile örgütsel vatandaşlığın (yardımseverlik, yurttaşlık, centilmenlik, sadakat ve kişisel gelişim) alt boyutları arasında karşılıklı pozitif yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Çalışmada yapılan analiz sonuçlarından yola çıkılarak, turizm işletmelerinde örgüt içerisinde çalışanların yöneticiye yönelik güven duyması yani onlara adil ve dürüst davranması iş görenleri olumlu motive etmektedir. İş görenlerin fikirlerini ve çalışmalarını desteklemesi, olumlu çalışma ortamı oluşturmaktadır. İş akış süreçlerinde kendine güvenen, gerginlik yaratmayan, bilgi paylaşan, güven veren, yetkin ve yetki veren, onları her koşulda destekleyen, takım lideri olması ve onlara güvenerek yetki vermesi örgüt için önem arz eden örgütsel vatandaşlık davranışının çalışanlar tarafından sergilenmesinde etken olabilecektir.

Yöneticiye duyulan güvene bağlı olarak gösterilen gönüllü davranışlar aynı zamanda çalışanların motivasyonunu, iş tatminini ve bağlılığını arttıracaktır bu sayede çalışanlar işten ayrılma niyetinde bulunmayabilecektir. Buna bağlı olarak örgütlerin zaman ve maliyet ayırdığı işe alıştırmaya, eğitim gibi faaliyetleri zarar görmeyecektir.

Yöneticiye duyulan güveni çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkileyen olumlu bir davranış olarak anlamak ve örgütün verimliliğine, imajına katkıda bulunabileceğini bilmek gerekmektedir. Bu bağlamda, yöneticilerin öncelikli olarak çalışanlarına adil ve dürüst davrandığını hissettirerek onların kararlarda yer almalarını sağlaması gerekmektedir. Bu sayede çalışanlar öncelikle örgüt çıkarlarını göz önünde bulundurarak iç ve dış çevrede örgütü olumlu bir şekilde temsil edebilecek, turizm işletmeleri çalışanlarının yeteneklerinden en üst düzeyde fayda sağlayabilecektir.

Çalışmada yapılan analizler ve buna bağlı olarak yapılan öneriler sonucunda turizm işletmelerinde yöneticiye duyulan güven çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme seviyelerinin artmasını sağlayacaktır. Bununla birlikte, çalışanların yöneticilerine duydukları güvene bağlı olarak, çalışanlar daha yüksek performans sergileyebilecek, örgüte daha fazla katkı sağlayabilecek ve çalışanların sorumluluk duygusu artabilecektir. Aynı zamanda çalışanlar kendisinden beklenen rolün dışında daha fazla sorumluluk alarak diğer çalışma arkadaşlarına yaşadıkları sorun ve onların yokluğu durumunda yardımcı olacak, örgütte sorunlardan şikâyet etmeyerek ve çözüm odaklı performans sergileyecek, örgütteki değişimlere uyum gösterecek, diğer çalışma arkadaşlarıyla arasında koordinasyonu sağlayarak ÖVD sergilemesi artacaktır.

KAYNAKÇA

Acar, Z. A. (2006). *Örgütsel yurttaşlık davranışı: kavramsal gelişimi ile kişisel ve örgütsel etkileri*. Doğuş Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 7(1), 1-14.

- Anderson JA. *Trust in managers: A Study o-Of Why Swedish Subordinates Trust Their Managers*. Business Ethics: A European Review, 2005; 14 (4):392-404.
- Baltaş, A. (2000). *Ekip çalışması ve liderlik*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Besen E. (2017) “*Birey-Örgüt Uyumu Ve Yöneticiye Duyulan Güven İle Lider-Üye Etkileşimi Bağlamında Bursa’da Otomotiv Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*” Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Brockner, J., Siegel, P. A., Daly, J., Tyler, T. R., & Martin, C. (1997). *When trust matters: the moderating effect of outcome favorability*. Administrative Science Quarterly, 42, 558-583.
- Butler JK. *Toward understanding and measuring trust: Evaluation of a conditions of trust inventory*. Journal of Management, 1991; 17:643-663
- Çelik, M. (2007). *Örgüt kültürü ve örgütsel vatandaşlık davranışı-bir uygulama*, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.
- Dilek, H. (2005). *Liderlik Tarzlarının ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Dirks, K.T., Ferrin, D.L. (2002). *Trust in Leadership: Meta-Analytic Findings and Implications for Research and Practice*. Journal of Applied Psychology, 87(4):611-628.
- Ersan H. (2018) “*Sağlık Kurumlarında Örgütsel Güven Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Ve Bir Araştırma*” Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli
- Girgin S. (2016) “*Yöneticiye Duyulan Güven İle Örgütsel Adalet İlişkisinin Öğretmenler Açısından İncelenmesi*” İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Graham, J. W. (1991). *An Essay On Organizational Citizenship Behavior*. Employee Responsibilities and Rights Journal, 4(4), 249-270.
- Güvenen Ö.A. (2018) “*Otellerin Mutfak Bölümünde Yöneticiye Duyulan Güvenin Örgütsel Bağlılığa Ve İş Tatminine Etkisi Üzerine Bir Uygulama: Antalya Ve Çevresindeki Otel İşletmeleri Örneği*” Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Afyonkarahisar.
- Gökçe Y. (2016) “*Yöneticiye Duyulan Güven İle Çalışma Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Afyonkarahisar’daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*” Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Afyon
- Hoy WK ve Tschannen-Moran M. *Five faces of trust: An empirical confirmation in urban elementary schools*. Journal of School Leadership, 1999; 9:184-208
- Hui-min W and Li-rong L. *Effects of trust in leader on organizational citizenship behavioral and team performance: Empirical evidence from China*. 15th International Conference on Management Science and Engineering. Long Beach, CA-USA, 10-12 Sept. 2008: 907 - 912.
- İşbaşı, J. Ö. (2000). *Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin Ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algulamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kamer, M. (2010). *Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kidwell, R. E., Mossholder, K. W. and Bennett, N. (1997). *Cohensiveness and Organizational Citizenship Behavior*. Journal Of Management, 23(6), 775-793.
- Lewicki, R. J. & Bunker, B. B. (1996). *Trust in organizations: Developing and maintaining trust in work relationships*. In Kramer, R. M. & T. R. Tyler, (Eds.), Trust in organizations: frontiers of theory and research (pp. 114-139). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Mayer RC, Davis JH and Schoonman FD. *An integrative model of organizational trust*. Academy of Management Review, 1995; 20:709-734.
- Neves, P., Caetano, A. (2006). *Social Exchange Processes in Organizational Change: The Roles of Trust and Control*. Journal of Change Management, 6(4):353.
- Nooteboom B. Trust. In: Nooteboom B ve Six F. (Eds.). *Trust Process in Organizations: Empirical Studies of Determinants and the Process of Trust Development Cheltenham*: Edward Elgar Publishing, 2003: 16-35.
- Organ, D.W. (1988). O.C.B.: *The Good Soldier Syndrome*. Lexington MA: Lexington Book.
- Özdevecioğlu, M. (2003). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri Ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20, 117-135.
- Podsakoff, P.M. and Mackenzie, S.B. (1994). *Organizational citizenship behaviours and sales unit effectiveness*, Journal of Marketing Research, 3(31), 351-363.
- Polat S. *Eğitim Örgütleri İçin Sosyal Sermaye: Örgütsel Güven*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık, 2009.
- Reinke SJ and Baldwin JN. *Is anybody listening? Performance evaluation feedback in the us air force*. Journal of Political and Military Sociology, 2001;29(1):160-176.
- Şahbudak M. (2016) “*Örgütsel Adalet Ve Örgütsel Güven Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkileri: Türk Spor Örgütü Örneği*” Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- Şeşen, H. (2006). *Personelin Öğrenen Örgüt Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tan HH and Tan CSF. *Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization*. Genetic, Social and General Psychology Monographs, 2000; 126(2):241-260.
- Toprak, L. S. (2012) “*Çatışma Yönetme Yöntemleri ile Yöneticiye Duyulan Güven Arasındaki İlişki: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*” Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Türker, M. (2006). *Çalışanların Rol Tanımlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci Ve SPSS İle Veri Analizi* (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yperen, N. W. and Berg V. D. (1999). *Towards A Better Understanding Of The Link Between Participation In Decision – Making And Organizational Citizenship Behaviour: A Multilevel Analysis*. Journal Of Occupational and Organizational Psychology, 72(3), 378.
- Yıldız H. (2015) “*Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Güven Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Alan Araştırması*” Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.