

Turizm İşletmelerinde Örgütsel Güven ve Örgütsel Stres İlişkisi: Mutfak Departmanı İşgörenleri Örneği

*The Relationship between Organizational Trust and Stress in Tourism
Enterprises: The Case of Kitchen Department Employees*

Nurettin AYZAZ

Karabük Üniversitesi
Safranbolu Turizm Fakültesi
Turizm İşletmeciliği Bölümü
Karabük, Türkiye
nurettinayaz@karabuk.edu.tr

Taner BATI

Karabük Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği ABD
Karabük, Türkiye
tanerbati@gmail.com

Özet

Emek yoğun bir sektör olarak kabul edilen turizmde sunulan hizmetlerin kalitesinde işgörenler belirleyici bir role sahiptirler. Bu bağlamda turizm işletmelerinde başarılı bir takım çalışmasından söz edilebilmesi için işgörenler için örgütsel güvenin sağlanması ve örgütsel stresin azaltılması önemli bir gerekliliktir. Bu çalışmada, yerli ve yabancı turistler için önemli bir varış noktası olan Safranbolu ve Amasra ilçelerindeki mutfak departmanı işgörenlerinden elde edilen veriler kapsamında örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisi test edilmektedir. Bu amaç doğrultusunda 243 işgörene, Temmuz-Ağustos 2016 döneminde veri toplamak amacıyla anket uygulanmıştır. Anket verileri, örgütsel güven (çalışma arkadaşına güven, örgüte güven) ve örgütsel stres (bireysel, örgütsel) ilişkisi kapsamında analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güvene yönelik düşünceleri ile örgütsel stres durumları arasında ($r=-0,242$; $p=0,000$) negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güvenlerinin artırılması durumunda stres durumlarının azalabileceği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel güven, örgütsel stres, yiyecek ve içecek işletmeleri, mutfak departmanı.