



## **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](mailto:nurettinayaz@karabuk.edu.tr)

**Taner BATI**

Karabük Üniversitesi,  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Turizm İşletmeciliği ABD  
Karabük, Türkiye  
[tanerbati@gmail.com](mailto: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 işgörenlerden 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.

### **Abstract**

*Employees play a crucial role in the quality of services in tourism sector, which has been considered as a labor-intensive sector. Within this context, sustainable organizational trust is required for successful teamwork in tourism enterprises. Another factor that should be prioritized in increasing the productivity of the employees is the attempt to decrease organizational stress. This study tests the relationship between organizational trust and organization stress from the perspective of the employees working in the kitchen of the tourism enterprises that operate in food and beverage sector. Between July and August 2016, data was obtained by conducting a survey on*

*243 employees working in cuisine department of the touristic enterprises that operate in Safranbolu and Amasra districts, which are important destinations for both the domestic and foreign tourists, and located in the Western Black Sea region of Turkey. Data within the context of the relationship between organizational trust (trust in friends and the organization) and organizational stress (individual, organizational) was analyzed by using percentage, frequency, T-test for independent samples, single direction variation analysis, Tukey's test and correlation analysis. The study found negative and meaningful relationship between the opinions of the employees working in the cuisine department on organizational trust and their levels of organizational stress ( $r=0,242$ ;  $p=0,000$ ). The finding indicates that an attempt to increase the organizational trust levels of the employees working in the cuisine department will result with a 24.2% decrease in the organizational stress levels of these employees.*

**Key words:** Organizational trust, organizational stress, food and beverage enterprises, department of cuisine.

## GİRİŞ

Yiyecek ve içecek endüstrisi, müşteri beklentilerinin fazlalığı nedeniyle işgörenler için zor bir işkoludur. Bu iş kolunda rol üstlenecek bireylerden beklenen temel nitelikler; sağlam ürün bilgisi, teknik beceri yetkinliği, sosyal iletişim becerisi ve bir takımın parçası olarak çalışabilme yeteneğidir (Cousins vd., 2011). Bu davranışlar bir yiyecek ve içecek işgöreni için bireysel bir özellik gibi görülse de hizmet sunumunda sürdürülebilir hale gelebilmesi için işletmenin yapısına uygun ve doğru yönetim uygulamaları; verimli ve mutlu işgörenlerle mümkündür (Gürbüz, 2007).

Üretim ve dağıtım olmak üzere iki önemli segmente sahip bulunan ve kişilere kendi konutları dışında çeşitli nedenlerle (beslenme, kolaylık, ekonomiklik, kendini değerli hissetme sosyalleşme vb.) yeme ve içme hizmeti sunan yiyecek ve içecek endüstrisinde (<http://globaledge.msu.edu>; <https://www.tutorialspoint.com>; Cousins vd., 2014) gıdaların üretimi ve sunumunda, iç paydaşlar olarak kabul edilen işgörelere yönelik yönetim uygulamaları arasında örgütsel güven ve örgütsel stres yönetimi de yer almaktadır.

Bu araştırmada yiyecek ve içecek işletmelerinde mutfak departmanı işgörenlerine yönelik yönetim uygulamaları kapsamında örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisinin ortaya konulması öngörülmektedir. Bu kapsamda Türkiye'de turizm hareketlerinde öne çıkan Safranbolu ve Amasra destinasyonlarında turistlere yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerin mutfak departmanında işgörenlerinden sağlanan birincil verilerle örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisi test edilmekte ve turizm literatürüne işgörenler perspektifinden yönetimsel katkı sağlanması hedeflenmektedir.

## İLGİLİ LİTERATÜR

Bağımsız bir restoran işletmesinde veya konaklama işletmelerinin içerisinde kendisine bir bölüm olarak da yer bulabilen yiyecek ve içecek hizmetleri; yiyecek ve içecek maddelerinin değişik yöntemlerle tedarik edilmesi, korunması ve üretimine yönelik faaliyetleri ve konukların her türlü yiyecek içecek beklentilerini karşılama özelliği (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2009) ile önemli bir sayıda personele gereksinim duyan bir çalışma alanıdır. Bu çalışma alanında başarıyı öne çıkaran temel unsurlardan birisi de örgütsel güven ortamının oluşturulmasıdır.

Misafirlerin talepleri ve değişen beklentileri ile şekillenen rekabet ortamında bir adım öne geçmek ve avantaj kazanmak isteyen turizm işletmeleri, insan kaynaklarını etkin yönetmek zorundadırlar. Bu süreçte işgören ve örgüt işbirliği çerçevesinde çalışanların motivasyonlarının sağlanması ve örgüt içinde davranışlarının desteklenmesi önemli bir gerekliliktir (Nergiz, 2015). Turizm gibi küresel endüstrilerde artan rekabet gücü karşısında güvene dayalı ilişkiler geliştirme, bütün çalışanlar düzeyinde amaç ve takım ruhu oluşturma, liderlik, işbirlikçi davranış geliştirme, performans değerlendirme, örgütsel bağlılık ve çalışan memnuniyetine katkıda bulunmada örgütsel güven önemli bir rol oynar (Huff ve Kelley, 2003; İşcan ve Sayın, 2010).

Örgütsel güven kavramı, turizm endüstrisinde çoğunlukla örgütsel vatandaşlık davranışı içerisinde kendisine yer bulan bir kavram olup, işgörenin istenilen bilişsel, duygusal ve örgütsel sonuçları sergileyebilmesi için kuruluşun bir parçası olduğunu hissetmesi adına önem arz etmektedir (Buil vd., 2016).

Literatürde örgütsel güven boyutları; genel güven, kişiler arası güven ve sürece dayalı güven (Demircan ve Ceylan, 2003), kuruma güven ve çalışma arkadaşlarına güven (Koç ve Yazıcıoğlu, 2011) ve örgüte güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven (Tokgöz ve Seymen, 2013) olmak üzere farklı boyutlarda irdelenebilmektedir. Bu çalışmada örgütsel güvenin boyutları; örgüte güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven olarak ele alınmıştır.

Birden fazla bireyin toplanıp çeşitli faaliyetler gerçekleştirmek için bir araya geldiği bir sistem olan örgütte, herkes tarafından kabul edilen hedeflere ulaşmak temel amacı oluşturur (Koroğlu ve Koroğlu, 2009). Ortak hedefe ulaşmak amacıyla birey ya da örgüt faaliyetlerinin organize edildiği bu sistemde fiziksel ve ruhsal açıdan mutlu bireylerin örgüte bağlılığını arttırdığı ve işgücü devir hızını azalttığı düşünülmektedir (Akgündüz, 2006). Bununla birlikte memnuniyetsizliği ifade eden bir kavram olarak stres; bireyin üzerindeki fiziksel ve/veya psikolojik zorlanmaya karşı bir tepkinin sonucu olarak gösterilmektedir (Sabuncuoğlu ve Güz, 2013). Bir tepki olarak ortaya çıkan stresin kendilerine hakim olamayan bireylerde açığa çıktığı, diğerlerinde gizli kaldığı düşünülmektedir. Bununla birlikte stresin her zaman sakınılacak bir durum değil, başarı için gerekli olan dinamizmin kaynağı olabileceği düşünülmektedir (Soysal, 2009: 18). Özellikle örgütsel çalışma ortamında stresin kaynağını çalışma koşullarının oluşturduğuna inanılmaktadır. İş ortamında iş bölümü yetersizliği ve iş akışı düzensizlikleri şeklinde ortaya çıkabilen stresin kaynakları; görev ve sorumluluk dağılımındaki yanlışlıklar, işgörenlerin tecrübe, bilgi ve yetenekleri arasındaki uyumsuzluklar olarak belirtilmektedir (Terekli, 2010).

Örgütsel stres, en üst mevkiden işe yeni başlamış iş görene kadar her personelin çalışma performansını etkileyen bir faktör olarak yönetimsel olarak karşılaşılan önemli sorunlardan birisi olarak kabul edilmektedir. Tükenmişlik sendromu ile de ilişkilendirilebilen iş stresi; bireyin kendine koymuş olduğu hedeflere ulaşamaması sebebiyle gerginlik, sabırsızlık, ümitsizlik gibi duygusal; ağrılar, güçsüzlük, yorgunluk gibi fiziksel ve dalgınlık veya kendisini verememe gibi zihinsel tepkilerle de açıklanmaktadır (Ross, 1997; Sarıışık, 2008).

Stresin olumsuz etkilerini ortadan kaldırmak için başvurulan sistematik faaliyetler bütünü "stres yönetimi" olarak değerlendirilmektedir. Stresi kontrol etmenin gerekliliğine inanılan stres yönetiminde; stresle baş etme ve kişiye olumlu bakış açısı kazandırma temel önceliklerdir. Stresle bireysel mücadele kapsamında bireyin

kendisini etki altına alan stresin, örgütsel mücadele kapsamında ise örgüt yönetimleri tarafından yürütülen örgütsel düzeydeki stresin kontrol altına alınması, stresin başarıyla yönetilmesi için bir gerekliliktir (Gürüz ve Gürel, 2006).

Stres yönetimine yönelik bireysel ve organizasyonel olmak üzere iki fayda öne çıkartılmaktadır. Bireysel faydalar; fiziki ve zihni dengenin sağlanması, problem çözme ve karar verme yeteneğini arttırma, iş tatminini sağlama ve işgörenlerin verimliliğini arttırma, organizasyonel faydaları ise tıbbi harcamalarda azalma, işe gelmeme ve işten ayrılma davranışlarında azalma, sağlıklı karar verme sistemi, uygun çalışma atmosferi ve yüksek verimlilik düzeyiyle ilişkilendirilmektedir (Gökler ve Işıtan, 2012: 166). Stres yönetimi ile stresin olumlu yönleri desteklenirken olumsuz etkileri azaltılmaya veya yok edilmeye çalışılır. Örgütsel stres yönetimi, örgüt içerisindeki bireylerde ve örgütlerde oluşan stres ile ilgili ruhsal ve davranışsal sorunları önlemek ve azaltmak için çalışmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

Turizm sektörü bünyesinde turistlere mal ve hizmet sunan kurumlarda stres son dönemlerde önem arz eden bir konu haline gelmektedir. Otel işletmeleri gibi kurumlarda örgütsel yapı ve çalışanların rolü çoğu zaman stres kaynağı olabilmektedir. Özellikle büyük olmayan küçük ve orta ölçekli otel işletmelerinde düzgün yapılanmamış örgüt hiyerarşisi; iş ve rollerle ilgili bir çok problemi de beraberinde getirmektedir (Aşık, 2005: 4). Emeğe dayalı bir sektör olma, müşteri ile çalışanların doğrudan bir iletişim halinde bulunması ve işgörenlerin müşterilere o an tepki verme zorunluluğu otel işletmelerini yüksek düzeyde stres yaratan bir işkolu haline getirmektedir (Topaloğlu ve Tuna, 1998). Bununla birlikte düşük ücretler ve uzun çalışma sürelerinin işgörenlerde moral bozukluğu ve iş-aile çatışması yaşamasına neden olduğu düşünülmektedir (Uzun ve Yiğit, 2011).

Konukların seyahatleri boyunca ihtiyaç duyabileceği her türlü yiyecek ve içecek hizmetini sunan teknik birimler olarak da kabul edilen yiyecek ve içecek işletmelerinde ham, yarı işlenmiş ve hazır şekilde satın aldığı yiyecek ve içecekleri konuğa sunulacak hale getirme hizmeti öne çıkartılmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2009). Ayrıca yiyecek ve içecek işletmeleri çok çeşitli, sorumlulukları bulunan, karmaşık faaliyetlerin öne çıktığı, iyi organizasyon gerektiren hizmet birimleri olarak da kabul edilmekte tecrübeli, iyi eğitilmiş işgören ve yöneticilerle bu işletmelerde tüm karmaşık durumların rahatça koordine edebileceğine inanılmaktadır (Sökmen, 2006).

Yiyecek ve içecek hizmetlerinin merkezi birimi olan mutfak, kompleks bir yapıya sahip bir departmandır. Bu nedenle mutfağın etkin, hijyenik ve modern üretim akışı sağlanabilecek şekilde planlanması gerekir (Aktaş, 2011). Yiyecek ve içecek sunan işletmeler, misafirlerine daha iyi hizmet verebilme adına mutfak planlamasında gelişen teknolojinin olanaklarından en yüksek düzeyde yararlanmanın yanı sıra mutfak departmanında çalışacak olan personelin sağlığı ve güvenliğini de dikkate almalıdırlar (Çekal, 2013). Mutfağın planlamasında üretilecek yiyecek miktarı, sunulacak menü ve servis çeşidi, kullanılacak araç ve gereçler, mutfağa ayrılan alan, depolama durumu, işletmenin bütçesi, servis saati ve öğün sayısı, kaç öğün yemek verileceği ve mutfağın servis alanına olan mesafesi gibi fiziki olanaklar öne çıkartılmaktadır (Aktaş, 2011). Ancak son yıllarda bu fiziki olanakların yanı sıra fiziksel riskler; sıcaklık, nem, titreşim, gürültü, aydınlanma ve radyasyonla kimyasal riskler; patlayıcı, tehlikeli ve zararlı katı, sıvı veya gaz yanıcı kimyasallarla, biyolojik riskler; ortamlardaki mikroplardan kaynaklanabilen hastalıklarla, psikolojik riskler ise çalışma alanlarındaki insan ilişkileri

ve uyumsuzlukları (Kozak, 2006) azaltma ve müşteri memnuniyetini artırma adına personelin verimliliğini yükseltebilecek çalışmalar (motivasyon yönetimi, stres yönetimi, çatışma yönetimi, zaman yönetimi) öne çıkmaktadır.

## METODOLOJİ

Bu araştırmada yiyecek ve içecek hizmeti sunmakta olan işletmelerinin mutfak departmanındaki işgörenlerin örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisine yönelik bilimsel temelli bir bakış açısı oluşturulması amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın problemi olarak “mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güven algıları ile örgütsel stres durumları arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup, bulunmadığının test etme” olarak öngörülmüştür.

Araştırma; örgütsel stresle mücadele konusunda yiyecek ve içecek işletmelerine yol göstermek, mutfak departmanı işgörenlerinin, gelişim süreçlerine destek sağlamak ve yiyecek ve içecek işletmelerinde stresten kaynaklanabilecek sorunların önlenmesi bakımından önem arz etmektedir. Literatürde örgütsel strese (Yılmaz ve Murat, 2008; Yamuç ve Türker, 2015; Soysal, 2009; Uzun ve Yiğit, 2011; Dimitriu ve Mitovski, 2009) ve örgütsel güvene (Demircan ve Ceylan, 2003; Ayık vd., 2015; Eğriboyun, 2014; Top, 2012) yönelik araştırma oldukça fazladır. Ancak örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisi kapsamında işgörelere yönelik sınırlı sayıda araştırma bulunmaktadır. Özellikle mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisine yönelik çalışma bulunmamaktadır.

Bu araştırmada mutfak departmanı işgörenlerine yönelik örgütsel güven ve örgütsel stres boyutlarında bir bakış açısı oluşturulması öngörülmüştür. Bu kapsamda araştırmanın modeli ve hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir:

**H<sub>1</sub>**: Mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güven algıları ile örgütsel stres durumları arasında bir ilişki vardır.

**H<sub>1-1</sub>**: Mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güven algıları ile bireysel kaynaklı stres durumları arasında bir ilişki vardır.

**H<sub>1-2</sub>**: Mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güven algıları ile örgütsel kaynaklı stres durumları arasında bir ilişki vardır.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada evreni, Türkiye turizmi kapsamında önemli varış noktaları olan Safranbolu ve Amasra ilçelerinde turizm amaçlı yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerin mutfak departmanı işgörenleri oluşturmaktadır. Araştırma alanı için evren büyüklüğü 310 kişi (Safranbolu: 210 kişi; Amasra: 100 kişi) olarak belirlenmiştir. Personelle ulaşılabilirlik unsuru kapsamında örnekleme başvurulmuştur. Örneklem büyüklüğü için güven aralığı %+-5, Z değeri ise 1,96 olarak kabul edilmiş ve

araştırmanın örneklem sayısı 172 olarak tespit edilmiştir. Araştırma, 243 mutfak departmanı işgöreninden elde edilen verilerle gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamında verilerin toplanması süreci iki aşamalı olarak ele alınmıştır. Birinci aşamada ikincil kaynaklardan literatür taraması yapılmıştır. Önceki benzer çalışmalardan hareketle araştırmaya yönelik problem ve kavramsal çerçeve oluşturulmuştur. İkinci aşamada mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güven ve örgütsel stres algılarını belirlemeye yönelik anket hazırlama sürecinde Tokgöz ve Seymen (2013) ve Eşitti ve Akyüz (2015) örgütsel güven araştırmalarından ve Aydın (2008), European Agency for Safety and Health at Work (2008), Gibbons ve Gibbons (2012) ve ÇSGB (2013) tarafından gerçekleştirilen örgütsel stres çalışmalardan yararlanılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeğinin ilk kısmında; işgörenlerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik kişisel bilgiler (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, gelir, çalışılan işyeri sayısı, mesleki deneyim) için sınıflama ölçeği; ikinci bölümde örgütsel güven algıları ve üçüncü bölümde örgütsel stres algılarının belirlenmesine yönelik aralıklı ölçek kapsamında hazırlanan yargılara yer verilmiştir. Aralıklı ölçek için “1=Hiç Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Orta Düzeyde Katılıyorum; 4=Katılıyorum; 5=Tamamen Katılıyorum” olarak kodlanan 5’li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Araştırma hipotezlerinin test edilmesi kapsamında toplanan veriler için güvenilirlik ve açıklayıcı faktör analizine başvurulmuştur. Mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güven ve örgütsel stres algıları arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılması bağlamında Korelasyon Analizi yapılmıştır.

## **BULGULAR**

Araştırma katılımcılarının %51,9’u erkek, %48,1’i kadınlardan oluştuğu tespit edilmiştir. Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında %54,3’ünün evli, %45,7’sinin bekâr olduğu anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılan iş görenlerin; %34,6’sı 18-25, %14,8’i 26-33, %22,2’si 34-41, %28,4’ü 42 ve üzeri yaş aralıklarında toplanmaktadır. Katılımcıların eğitim durumu dağılımına bakıldığında ise %23,5’inin ilköğretim, %46,9’unun ortaöğretim, %17,3’inin ön lisans, %12,3’ünün lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların aylık gelirleri incelendiğinde %53,1’inin 1500 TL ve altı, %27,2’sinin 1501-2000 TL, %19,8’inin 2001 TL üzeri gelire sahip olduğu görülmüştür. İşgörenlerin kaçınıcı işyerinde çalıştıklarında; %28,4’ü birinci, %35,8’i ikinci, %21’i üçüncü ve %14,8’inin ise dördüncü iş yerinde çalıştığı belirlenmiştir.

Mutfak departmanında işgörenlerin örgütsel güven algılarının belirlenmesine yönelik ölçek geliştirme sürecinde verilerin faktör analizine uygun olduğu (KMO katsayısı 0,78, Bartlett Sphericity testi anlamlılık düzeyi;  $p=0,000$ ) görülmüştür. Gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda örgütsel güven algısına ilişkin varyans açıklama yüzdesi; 60,68 olmak üzere örgüte güven ve çalışma arkadaşına güven olmak üzere iki alt boyuta ulaşılmıştır. Bu boyutlar için toplam güvenilirlik katsayısı; 0,82 olarak saptanmıştır (Tablo 1).

Tablo 1: İşgörenlerin Örgütsel Güven Algılarına Yönelik Faktör Analizi

Faktör	$\bar{x}$	$\sigma$	Faktör Yüğü	Cronbach Alpha	Varyans Açıklama (%)
<b>Örgüte Güven</b>	<b>3,43</b>	<b>0,94</b>			<b>41,452</b>
Yöneticilerim çalışanlara eşit davranır.	3,45	1,23	0,802	0,774	
Kurumumda yeni öneriler desteklenir.	3,51	1,10	0,798	0,776	
Tarafıma eşit iş yükü yüklenir.	3,28	1,17	0,792	0,784	
Çalışan ile çalışmayan kesinlikle ayırt edilmektedir.	3,25	1,34	0,791	0,783	
Çalışanlara verilen yetkiler yetenekleri ile uyumludur.	3,55	1,12	0,769	0,785	
Kurumum iş ile ilgili konularda iletişime açıktır.	3,50	1,19	0,744	0,789	
<b>Çalışma Arkadaşına Güven</b>	<b>4,47</b>	<b>0,49</b>			<b>19,232</b>
Çalışma arkadaşlarım dürüsttür.	4,66	0,54	0,791	0,836	
Çalışma arkadaşlarım uyumludur.	4,44	0,70	0,754	0,826	
Çalışma arkadaşlarım güvenilirdir.	4,30	0,71	0,706	0,826	
<b>Total Cronbach Alpha / Variance explained (%)</b>				<b>0,819</b>	<b>60,684</b>

Mutfak departmanında işgörenlerin örgütsel stres durumlarının belirlenmesine yönelik ölçek geliştirme sürecinde verilerin faktör analizine uygun olduğu (KMO katsayısı 0,78, Bartlett Sphericity testi anlamlılık düzeyi;  $p=0,000$ ) görülmüştür. Gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda örgütsel güven algısına ilişkin varyans açıklama yüzdesi; 64,90 olmak üzere bireysel kaynaklı stres ve örgütsel kaynaklı stres olmak üzere iki alt boyut belirlenmiştir. Bu boyutlar için toplam güvenilirlik katsayısı; 0,82 olarak saptanmıştır (Tablo 2).

Tablo 2: İşgörenlerin Örgütsel Stres Algılarına Yönelik Faktör Analizi

Faktör	$\bar{x}$	$\sigma$	Faktör Yüğü	Cronbach Alpha	Varyans Açıklama (%)
<b>Bireysel Kaynaklı Stres</b>	<b>2,76</b>	<b>1,09</b>			<b>38,221</b>
Keskin bıçaklarla çalışma	2,71	1,32	0,907	0,809	
Yüksek ısıya maruz kalma korkusu	2,75	1,24	0,870	0,816	
Dumana maruz kalma	2,55	1,34	0,859	0,811	
Ağır yük taşıma	2,86	1,21	0,802	0,828	
Uzun süre ayakta çalışma	2,93	1,25	0,791	0,823	
<b>Örgütsel Kaynaklı Stres</b>	<b>3,57</b>	<b>0,91</b>			<b>26,679</b>
Yöneticilerin baskısı	3,51	1,30	0,843	0,829	
Yöneticilerin olumsuz eleştiriler yapması	3,32	1,34	0,816	0,817	
Birden çok işin aynı anda yapılması	3,64	1,18	0,808	0,850	
Yeterli sayıda personelin olmaması	3,39	1,35	0,622	0,829	
Müşterilerin sabırsızlığı	3,97	1,10	0,404	0,853	
<b>Total Cronbach Alpha / Variance explained (%)</b>				<b>0,842</b>	<b>64,900</b>

Yiyecek ve içecek işletmelerinin mutfak departmanında işgörenler perspektifinden örgütsel güven ve örgütsel stres arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılması ve araştırmada öngörülen araştırma hipotezlerinin test edilmesi bağlamında Korelasyon Analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3'te gösterilen biçimde saptanmıştır.

**Tablo 3: İşgörenlerinin Örgütsel Güven ve Örgütsel Stres İlişkisine Yönelik Korelasyon Analizi (n=243)**

Boyutlar		A	B	C	D	E	F
ÖRGÜTSEL GÜVEN (A)	r	1					
	p						
Çalışma Arkadaşına Güven(B)	r	0,564	1				
	p	<b>0,000*</b>					
Örgüte Güven (C)	r	0,900	0,147	1			
	p	<b>0,000*</b>	0,022				
ÖRGÜTSEL STRES (D)	r	-0,222	-0,045	-0,242	1		
	p	<b>0,000*</b>	0,482	<b>0,000*</b>			
Bireysel Kaynaklı Stres (E)	r	-0,005	-0,034	0,011	0,848	1	
	p	0,933	0,599	0,860	<b>0,000*</b>		
Örgütsel Kaynaklı Stres (F)	r	-0,391	-0,040	-0,447	0,771	0,316	1
	p	<b>0,000*</b>	0,531	<b>0,000*</b>	<b>0,000*</b>	<b>0,000*</b>	

\*(p&lt;0,001)

Mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güven (A) ve örgütsel stres (D) algıları arasında “r” değeri; -0,222 olmak üzere düşük düzeyde ( $0,00 < r < 0,29$ ) negatif yönlü doğrusal bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu ilişki kapsamında  $H_1$  hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir. Ayrıca mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güven düzeyinin artırılması halinde %22,2 oranında örgütsel streslerinin azalacağını söylemek yerinde olacaktır. Mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güven (A) ile bireysel kaynaklı örgütsel stres algıları (E) arasında “r” değeri için  $p=0,001$  anlamlılık düzeyinde bir ilişki saptanamamıştır. Bu bulgu kapsamında  $H_{1-1}$  hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir. Bu sonuç kapsamında mutfak departmanı işgörenlerinin bireysel stresinin örgütsel güvenle ilişkisinin bulunmadığı söylenebilir. Mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güven (A) ve örgütsel kaynaklı stres algıları (F) arasında “r” değeri; -0,391 olmak üzere orta düzeyde ( $0,30 < r < 0,69$ ) negatif yönlü doğrusal ilişki olduğu görülmektedir. Bu ilişki kapsamında  $H_{1-2}$  hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir. Ayrıca mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güven düzeyinin artırılması halinde %39,1 oranında örgütsel streslerinin azaltılabileceği söylenebilir.

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Turistlerin seyahatleri boyunca temel gereksinim duydukları hizmetler arasında konaklamadan sonra ikinci sırada yeme ve içme hizmetleri gelmektedir. Yiyecek ve içecek sektörü, oteller, barlar ve restoranlar, çeşitli sanayi ve ticaret alanlarındaki sözleşmeli yemekhaneler, fast food paket servisleri, kafevb. çalışma alanlarından oluşmaktadır. Sektörün karmaşıklığı, farklı riskleri ve bir dizi görevleride içerir (European Agency for Safety and Health at Work, 2008). Müşterilerine beslenme veya zevk amaçlı yiyecek ve içecek hizmeti sunma sürecindeki işgören sayısının fazlalığı ve müşteri beklentileri göz önüne alındığında düşük stresli, örgüte güveni tam ve motive olmuş bir işgören atmosferi oluşturmak bir gerekliliktir. Bu nedenle yiyecek ve içecek hizmetlerine yönelik bilimsel temelli çalışmalar oldukça önemlidir.



Bu araştırmada, yiyecek ve içecek hizmetleri sürecin ilk aşaması üretim birimi olan mutfak departmanı işgörenlerine destek sağlanması hedeflenmiştir. Bu hedef doğrultusunda mutfak işgörenleri perspektifinden örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisine yönelik bir ereve oluşturulmuştur. Mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güven algılarında çalışma arkadaşına güven ve örgüte güven olmak üzere iki alt boyut tespit edilmiş, bu boyutların öncelik sırası; çalışma arkadaşına güven ( $\bar{x}=4,47$ ) ve örgüte güven ( $\bar{x}=3,43$ ) şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar kapsamında mutfak departmanı işgörenlerinin, örgütlerinden daha çok arkadaşlarına gvendiğinisylemek mümkündür. Mutfak departmanı işgörenlerin örgütsel stres algılarında ise bireysel stres ve örgütsel stres olmak üzere iki alt boyut belirlenmiş, işgörenler için bu boyutların öncelik sırası; örgütsel kaynaklı stres ( $\bar{x}=3,57$ ) ve bireysel kaynaklı stres ( $\bar{x}=2,76$ ) olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlar göstermektedir ki; mutfak departmanı işgörenleri için örgütsel kaynaklı stres, bireysel stresten daha fazla önem arz etmektedir. Mutfak departmanı işgörenlerinin örgütsel güven ile örgütsel stres algıları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki ( $r=-0,222$ ) olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç kapsamında işgörenlerinin örgütsel güven algıları arttıķa örgütsel streslerinin azalacağı söylenebilir.

Araştırma sonuçları kapsamında; yiyecek ve işletmelerinde örgütsel güveninin artırılması ve örgütsel stresinin azaltılması bağlamında şu önerilerde bulunulabilir:

-Turizm sektörünün beklediği ihtiyaçların karşılanması adına mutfak departmanı personelinin iletişim becerileri başta olmak üzere kendine güven, etik, nezaket, iyi davranış, yaratıcılık, zaman yönetimi ve disiplin becerilerinin geliştirmesine yardımcı olunmalıdır.

-Mutfak departmanında işgörenlerin rol belirsizliği ve rol atışması yaşamaması için kararlara katılma ve görüş bildirme imkanı sağlanmalıdır.

-Mutfak departmanları değişen tüketiciler, pazar trendleri ve yeni müşteri profili konusunda bilgilendirilmelidir.

-Mutfak departmanı işgörenlerini iş ortamında karşılaşabileceği fiziksel tehlikeler (gürültü, soğuk ve sıcak ortamlarda çalışma) konusunda önceden bilgilendirilmelidir.

-Mutfak departmanı işgörenlerini iş ortamında karşılaşabileceği zehirli, yanıcı, patlayıcı ve tahriş edici kimyasal maddelerden korunma yöntemleri konusunda önceden bilgilendirilmelidir.

-Mutfak departmanı işgörenlerini iş ortamında karşılaşabileceği biyolojik riskler (bakteri, virüs, parazitler, kesikler, böcek ilaçları, çöpler, haşereler) konusunda önceden bilgilendirilmelidir.

-Mutfak departmanı işgörenleri uzun süreli ayakta çalışma, yüksek raflara erişme, yemek pişirirken ne eğilme, ağır yükler taşıma, bardak, tabak, tencere gibi eşyaları raflara dizme şeklinde ergonomik riskler konusunda önceden bilgilendirilmelidir.

-Mutfak departmanı işgörenleri su ve yağ gibi sıvılarla kaygan hale gelmiş zeminlerde kayma, yüksek raflara ulaşmaya çalışırken düşme, makinelerin hareketli parçaları, dönen kapılar, elektrikli aletlerin kullanımı, kesici ve delici nesnelere çalışma, yemek pişirilmif kaplar, fırın tepsileri, bulaşık makinesinde yıkanmış bulaşıklar ve doğal gaz gibi güvenlik riskleri konusunda önceden bilgilendirilmelidir.

-Örgüt yönetimi mutfak departmanı işgörenlerine eşit davranmalı ve işgörenlere eşit iş yükü yüklenmelidir.

-Örgüt ortamında mutfak departmanı işgörenlerinin yeni önerileri desteklenmelidir.

-Örgütteki yetkililer çalışan, işini layıkıyla yapan işgörenleri çalışmayan işgörenlerden ayırmalı ve verilen yetkilerin yetenekleriyle uyumlu olmasına dikkat edilmelidir.

-Mutfak departmanı işgörenlerinin kurum ile ilgili olan iletişimi sorunsuz olmalı, kurumlar bu konuya hassasiyet göstermelidir.

-Mutfak departmanı işgörenlerinin yöneticileri stres ortamı yaratmamak adına işgörelere baskı yapmamalı, kırııcı üzücü eleştirilerden kaçınmalıdır.

-Yöneticiler, işgörelere birden çok işin aynı anda yapılmasını istememeli, aceleci bir durum yaşatmamalıdır.

-Yeterli sayıda personelin olmamasından kaynaklanan iş yoğunluğunu azaltmak için gereken personel alımını gerçekleştirmelidir.

### **Değerlendirme**

Örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisi mutfak departmanı işgörelere perspektifinden irdelenmiştir. Gelecekteki çalışmalarda mutfak departmanı işgörelere başka örgütsel kavramlara ait algıları (örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, örgütsel sinizm vb.) üzerine çalışılması farklı öngörüler oluşturabilir. İşgörelere örgütsel güven ve örgütsel stres algılarını belirlemeye yönelik araştırma ölçekleri yiyecek ve içecek işletmelerinin başka departmanlarında uygulanması halinde yeni ve farklı sonuçlara ulaşılabilir.

### **KAYNAKÇA**

- Akgündüz, S. (2006). Örgütsel stres kaynaklarının çalışanların iş tatmini üzerinde etkisi ve banka çalışanları için yapılan bir araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Aktaş, A. (2011). Ağır Hizmet İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aşık, N. (2005). Otel işletmelerinde iş görenlerin örgütsel stres kaynakları ve stresin bireysel sonuçlarına ilişkin bir araştırma. *Mevzuat Dergisi*, 8(91), [Online] <<http://www.mevzuatdergisi.com/2005/07a/01.htm>> Erişim Tarihi: 5 Haziran 2016.
- Aydın, İ. (2008). İş Yaşamında Stres. Ankara: Pagem Akademi.
- Ayık, A., Şayir, G. ve Yücel, E. (2015). Değerlere göre yönetim ve örgütsel güven ilişkisinin ortaokul öğretmenlerinin algılarına göre incelenmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 16(2), 67-80.
- Buil, I., Martinez, E. & Matute, J. (2016). From internal brand management to organizational citizenship behaviours: Evidence from frontline employees in the hotel industry. *Tourism Management*, (57), 256-271.
- Cousins, J. Foskett, D. & Pennington, A. (2011). *Food and Beverage Management: For The Hospitality, Tourism and Event Industries*(3rd ed.), Woodhead-Oxford:Goodfellow Publishers Limited.
- Cousins, J., Lillicrap, D. & Weekes, S. (2014). *Food and Beverage Service*. UK.
- Çekal, N. (2013). Yiyecek içecek işletmelerinde mutfak tasarımında dikkat edilmesi gereken faktörler. *e-Journal of New World Sciences Academy NWSA-Social Sciences*, 8(1), 62-66.
- ÇSGB (2013). *Konaklama ve Yeme İçme İşyerlerinde Sağlık ve Güvenlik*. Ankara.

- Demircan, N. Ceylan, A. (2003). Örgütsel güven kavramı: nedenleri ve sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(2), 139-150.
- Dimitriu, M. C. & Mitovski, A. (2009). Organizational Stress Management. The Ninth International Conference “Investments and Economic Recovery”, 12(1), 251-260.
- Eğriboyun, D. (2014). Ortaöğretim okullarında görev yapan yönetici ve öğretmenlerin örgütsel güven ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(2), 329-363.
- Eşitti, B. ve Akyüz, B. (2015). Konaklama işletmelerinde Mobbing-örgütsel güven ilişkisi: Çanakkale ilinde bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (34), 1-14.
- European Agency for Safety and Health at Work (2008). Protecting workers in hotels, restaurants and catering. Belgium.
- Gibbons, R. M., & Gibbons, C. (2012). Occupational stress in the chef profession. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(1), 32-42.
- Gökler, R. ve Işıtan, İ. (2012). Modern çağın hastalığı; stres ve etkileri. *Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi*, 1(3), 154-168.
- Gümüştekin, E. G. ve Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerine bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Temmuz- Aralık (23), 61-85.
- Gürbüz, A. (2007). An Assesment on the effect of education level on the job satisfaction from the tourism sector point of view. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1), 36-46.
- Gürüz, D. ve Gürel, E. (2006). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Huff, L. & Kelley, L. (2003). Levels of organizational trust in individualist versus collectivist societies: A Seven-Nation study. *Organization Science*, 14(1), 81-90
- 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.
- Koç, H. ve Yazıcıoğlu, İ. (2011). Yöneticiye duyulan güven ile iş tatmini arasındaki ilişki: Kamu ve özel sektör karşılaştırılması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 46-57.
- Kozak, A. M. (2006). *Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Koroğlu, Ö., Koroğlu, A. ve Alper, B. (2012). Doğaya dayalı gerçekleştirilen turizm faaliyetleri içerisinde turist rehberlerinin rolleri üzerine bir inceleme. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(22), 131-139.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2009). *Yiyecek İçecek Servisi*. Ankara.
- Nergiz, H. G. (2015). İşletmelerinde hata yönetiminin psikolojik güvenlik, örgütsel performans ve örgütsel öğrenme üzerindeki etkisi. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(2), 221-237.
- Ross, G. F. (1997). Career stress responses among hospitality employees. *Annals of Tourism Research*, 24(1), 41-51.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. V. (2013). *Örgütsel Davranış*. Bursa: Aktüel Yayınları.

- Sarıışık, M. (2008). Turizm İşletmelerinde Stres Yönetimi. F. Okumuş ve U. Avcı, (Editörler) Turizm İşletmelerinde Çağdaş Yönetim Teknikleri. (s.149-174) Ankara: Detay Yayıncılık.
- Soysal, A. (2009). Farklı sektörlerde çalışan iş görenlerde örgütsel stres kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep’te bir araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(2), 333-359.
- Sökmen, A. (2006). Yiyecek İçecek Hizmetleri ve İşletmeciliği. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Terekli, G. (2010) “Örgütsel Güven Boyutları ve İş Tatmini İlişkisi: Tekstil İşletmesinde Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tokgöz, E. ve Seymen, A. O. (2013). Örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: bir devlet hastanesinde araştırma. Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi, 10(39), 61-76.
- Top, M. (2012). Hekim ve hemşirelerde örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyumu profili. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 41(2), 258-277.
- Topaloğlu, M. ve Tuna, M. (1998). Otel işletmelerinde stresin değerlendirilmesi: amprik bir çalışma. Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, (9), 39-45.
- Uzun, Ö. ve Yiğit, E. (2011). Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 6 (1), 181-213.
- Yamuç, V. A. ve Türker, D. (2015). Örgütsel stres kaynaklarının analizi: bir üretim işletmesinde kadın ve erkek çalışanlar üzerine inceleme. Yönetim Bilimleri Dergisi, 13 (25), 389-423.
- Yılmaz, Z. ve Murat, M. (2008). İlköğretim okulu yöneticilerinin iş doyumları ile örgütsel stres kaynakları arasındaki ilişki. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 18(2), 203-222.

#### **İnternet Kaynakçası**

- <[https://www.tutorialspoint.com/food\\_and\\_beverage\\_services/food\\_and\\_beverage\\_services\\_tutorial.pdf](https://www.tutorialspoint.com/food_and_beverage_services/food_and_beverage_services_tutorial.pdf)> Erişim Tarihi: 15 Kasım 2016.
- <<http://globaledge.msu.edu/industries/food-and-beverage/memo>> Erişim Tarihi: 19 Ekim 2016.

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

**Nurettin AYAZ**

Karabük University  
Safranbolu Faculty of Tourism  
Department of Tourism Management  
Karabük, Turkey  
[nurettinayaz@karabuk.edu.tr](mailto:nurettinayaz@karabuk.edu.tr)

**Taner BATI**

Karabük University  
Institute of Social Sciences  
Department of Tourism Management  
Karabük, Turkey  
[tanerbati@gmail.com](mailto:tanerbati@gmail.com)

### **Extensive Summary**

#### **Introduction**

Food and beverage enterprises constitute a relatively hard sector for the employees due to higher expectations of the customers. The main qualifications that are required for the employees include high information about the services, technical capacity, social interaction and being a part of the team (Cousins et al., 2011: 189). Although these qualifications may be considered as a part of personal traits of the employees working at food and beverage enterprises, their sustainability is dependent on right management practices in line with the characteristics of the enterprises.

Food and beverage enterprises, which have two main departments of production and service, provide food and beverage to the customers that consume these services outside of their residences due to various reasons, including, nutrition, price, easiness, or socialization (<http://globoledge.msu.edu>; <https://www.tutorialspoint.com>; Cousins et al., 2014). Organizational trust and stress management are among the management practices on the employees, who are considered as internal stakeholders in the production and service of goods in food and beverage industry.

This research aims to contribute to the literature on tourism management from the perspective of the employees by dealing with the relationship between organizational trust and stress for the case of the kitchen department employees of food and beverage enterprises. Within this context, we collect data from the kitchen department employees of food and beverage enterprises, which are located in Safranbolu and Amasra, two important tourism destinations in Turkey. By using primary data collected, we test the relationship between organizational trust and stress.

#### **Methodology**

This study intends to develop a scientific view on the relationship between organizational trust and stress of kitchen department employees of the food and beverage enterprises in tourism sector. With this aim in mind, we test the relationship between the organizational trust perceptions of employees working in kitchen department on and their levels of organizational stress. The research model and hypotheses are the followings:

**H<sub>1</sub>**: There is a meaningful relationship between the organizational trust perceptions of the kitchen department employees and their levels of organizational stress.

**H<sub>1-1</sub>**: There is a meaningful relationship between the organizational trust perceptions of the kitchen department employees and their levels of organizational stress caused by individual factors.

**H<sub>1-2</sub>**: There is a meaningful relationship between the organizational trust perceptions of the kitchen department employees and their levels of organizational stress caused by organizational factors.

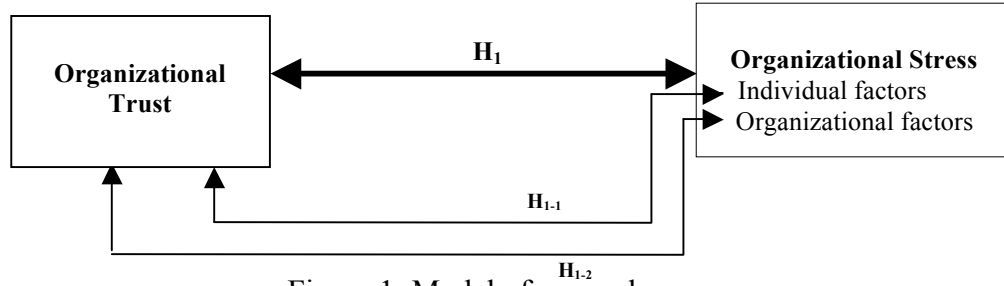


Figure 1: Model of research

Employees working in the kitchen departments of the food and beverage enterprises that are located in Turkish tourism destinations of Safranbolu and Amasra constitute the universe of the research. The size of the universe comprises 310 employees (Safranbolu: 210 employees; Amasra: 100 employees). In order to access the employees, we used sampling. We calculated the sample size as 172 for the confidence interval of +5% and Z score of 1,96. However, we obtained data from 243 employees working in kitchen departments in the region.

Data collection process was conducted in two steps. In the first step, we reviewed the literature by using secondary resources in order to construct the research problem and the theoretical framework. In the second step, we constructed the questionnaire to find out the organizational trust perceptions of the employees working in kitchen department and their levels of organizational stress, by using the studies of Tokgöz and Seymen (2103) and Eşitti and Akyüz (2015) on organizational trust and the studies of Aydın (2008), European Agency for Safety and Health at Work (2008), Gibbons and Gibbons (2012) and ÇSGB (2013) on organizational stress. The questionnaire was further developed by using the opinions of the academicians from the field of study.

The questionnaire that we developed consists of three parts. The first part deals with the demographic characteristics of the employees, including gender, marital status, age, education, income and professional experience. The second and the third parts include questions to measure organizational trust perception and level of organizational stress. The respondents were asked to evaluate the statements by using five-point Likert scale. The items in our questionnaire are specified Strongly disagree=1; Disagree=2; Neither agree nor disagree=3; Agree=4; Strongly agree=5. Reliability and descriptive factor analyzes were conducted to test the hypotheses of the research. We used correlation analysis in order to reveal the relationship between organizational stress of the employees working in kitchen departments and their levels of organizational stress.

## Findings and Suggestions

Food and beverage constitute the second necessity after accommodation for the tourists in their journeys. Food and beverage industry comprises various enterprises, such as hotels, bars, restaurants, fast-food services, cafes and cafeterias. The complexity of the sector leads to various functions and risks (European Agency for Safety and Health at Work, 2008). Given that the expectations of the customers are high and that there is a high number of employees working in the process of food and beverage production and service, a working atmosphere that maintains committed employees with low stress and high trust in the enterprise is vital. In this sense, scientific research on food and beverage sector is highly important.

This research aims to support the kitchen department, which constitutes the first step in food and beverage service sector. Within this context, we developed a framework from the perspective of the employees that takes organizational trust and stress into account. The research found two dimensions of organizational trust perceptions of the kitchen department employees: trust in other employees ( $\bar{x}=4,47$ ), and trust in enterprise ( $\bar{x}=3,43$ ), respectively. The findings suggest that the kitchen department employees trust more to their colleagues than their companies. On the other hand, we found that stress caused by organizational factors ( $\bar{x}=3,57$ ) and individual factors ( $\bar{x}=2,76$ ) constitute the two main sources affecting the organizational stress levels of the kitchen department employees. This finding implies that stress caused by organizational factor is more important than the stress caused by individual factors. Finally, the research found a negative and meaningful relationship between organizational trust and organizational stress of the kitchen department employees ( $r=-0,222$ ). In this sense, organizational stress will decrease as the perception of organizational trust among the kitchen department employees will increase.

Based on these findings, we may suggest the followings in order to increase organizational trust and decrease organizational stress levels of the kitchen department employees working in food and beverage sector:

-In order to meet the demands of the tourism sector, the enterprises may help the kitchen department employees to develop skills of self-esteem, ethics, kindness, good manners, creativity, time management and discipline.

-Kitchen department employees may engage in decision-making process and express their opinions in order to avoid role ambiguity and clashes.

-Kitchen department employees may be periodically informed about the changing customer expectations, market trends and customer profiles.

-Kitchen department employees may be informed about the physical threats and may be educated about the ways to deal with the poisonous and explosive chemicals that they may face in their working places.

## Concluding Remarks

This study dealt with the relationship between organizational trust and stress of the kitchen department employees from the employees' perspectives. Further studies may be carried on the perceptions of the kitchen department employees on management concepts, such as organizational justice, commitment or cynicism. Besides, the questionnaire developed in this research in order to measure the relationship between organizational trust and stress may be used on the employees working in other sectors.