



## Otel Çalışanlarının Farklı Yönetim Seviyelerine İlişkin Güven Duygularının Sadakat Üzerine Etkisi: Fethiye Örneği (The Effect of Hotel Employees' Trust in Managers Working in Different Management Levels on Employee Loyalty: The Case of Fethiye)

\*Erhan BOĞAN<sup>a</sup> , Doğan ÇAPRAK<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Adıyaman University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Adıyaman/Turkey

<sup>b</sup> Muğla Sıtkı Koçman University, Fethiye Faculty of Business, Department of Tourism Management, Muğla/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:17.06.2020

Kabul Tarihi:31.08.2020

### Anahtar Kelimeler

Yönetime güven  
Bilişsel güven  
Duygusal güven  
Çalışan sadakati  
Otel işletmeleri

### Öz

Bu çalışmanın amacı, otel çalışanlarının farklı yönetim kademelerinde çalışan amirlere olan güven düzeylerinin sadakatlerine olan etkisini ortaya koymaktır. Çalışmada veri toplama tekniği olarak anket kullanılmıştır. Çalışmanın verileri, Türkiye'nin önemli kıyı turizm destinasyonlarından biri olan Fethiye'de faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan 325 kişiden toplanmıştır. Çalışma kapsamında kurulan model, yapısal eşitlik modellemesinin kısmi en küçük kareler yöntemi ile test edilmiştir. Elde edilen bulgular, çalışanların departman müdürlerine ve şeflerine olan bilişsel güven düzeylerinin sadakatleri üzerine anlamlı pozitif bir etki oluşturduğunu göstermiştir. Ancak, departman müdürlerine ve şeflere olan duygusal güvenin çalışan sadakati üzerine anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Son olarak, şefe olan bilişsel güvenin departman müdürüne olan bilişsel güvene göre çalışan sadakati üzerinde daha etkili olduğu görülmüştür. Elde edilen bulgular tartışılmış, bulguların literatüre sağladığı katkı sunulmuştur. Son olarak bulgular doğrultusunda uygulamacılara öneriler geliştirilmiştir.

### Keywords

Trust in management  
Cognitive-based trust  
Affect-based trust  
Employee loyalty  
Hotel companies

### Abstract

This paper aims to investigate the effect of hotel employees' trust in supervisors working in different management levels on their loyalty. Questionnaire is used as data collection technique. Data is collected from 325 employees working in four and five star hotels in Fethiye which is one of most important coastal tourism destinations in Turkey. The research model is tested using the partial least squares method of structural equation modeling. The findings indicated that employees' cognitive trust in supervisor and department manager have a significant positive effect on employee loyalty. However, it is indicated that employees' affective trust in supervisor and department manager have no significant effect on employee loyalty. Lastly, employees' cognitive trust in supervisor is more effective on employee loyalty than cognitive trust in department manager. The findings are discussed and the contribution of the findings to the literature is presented. Finally, some implications were developed to the practitioners.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: ebogan@adiyaman.edu.tr (E. Boğan)

DOI: 10.21325/jotags.2020.635