

Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hizmetkar Liderler ve Örgütsel Güven, Konya-Beyşehir Örneği

Ali ACAR*
Emine Vasfiye KORKMAZ**
Dudu ÖZGÜL***

ÖZ

Yiyecek içecek sektörü özellikle insan gücüne dayalıdır ve bu sektördeki çalışanların yüksek örgütsel güveni şirketlerin performansını ve rekabet gücünü artırabilir. Hizmetkâr liderlik, son yıllarda artan sayıda araştırmaya konu olan modern bir liderlik yaklaşımıdır. Bu araştırmanın amacı, yiyecek içecek sektöründe yer alan çalışanların hizmetkâr liderlik davranışlarının örgütsel güven üzerindeki etkilerinin belirlenmesidir. Çalışma ampirik bir araştırma niteliğinde olup, veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Konya-Beyşehir’de faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmelerinde çalışanlar araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırma için seçilen örneklemin büyüklüğü 386 işgörendir. Çalışmada elde edilen veriler SPSS23 yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir. Bu çalışma sonucunda elde edilecek bulguların alandaki eksikliğin giderilmesine katkı sağlaması, yazına ve pratik uygulamaya yönelik yararlı bilgiler sunması amaçlanmaktadır.

Anahtar kelimeler: Hizmetkar liderlik, örgütsel güven, yiyecek içecek işletmeleri

Servant Leadership and Organizational Trust in Food and Beverage Sector: Sample of Konya-Beyşehir

ABSTRACT

The food and beverage sector is especially based on the human force and high organizational trust of employees of in this sector can increase the performance and competitiveness of the companies. Servant leadership is a modern leadership approach that is subject to increasing number of research in recent years. The aim of this study is to identify the effects of servant leadership qualities of managers on organizational trust behavior of employee in food and beverage sector. The study is designed to conduct an empirical research, and is utilized from survey techniques to collect data. Employees in accommodation food and beverage businesses in Konya-Beyşehir constitute the population of the study. The size of the sample selected to conduct the survey is composed of a total of 200 employees. The current study is analyzed using via Spss 23. It is expected that the findings of this study will contribute to the relevant literature and provide useful information for the practitioners in the field.

Keywords: Servant leadership, organizational trust, food and beverage businesses

1. Giriş

Günümüzde liderlik kavramı, kişiden kişiye farklı anlamlar ifade etse de liderlik, kişinin özelliklerinden yola çıkarak ‘ben’ değil de ‘biz’ duygusu ile yaşamını biçimlendirmeyi ifade eder. İş hayatında iyi bir lider kendisini takip edenlere hizmetkâr bir öncü olma duygusunu yansıtmayı başaran kişidir. Bunun sonucunda ise liderliğin hizmetkârlık boyutunda düşünürsek liderlerin öncü olarak çevresindeki kişileri benimseyip hizmet etmeye adanmış, bencillikten öte düşünen insanlarla yaşantısını konumuna göre değil de olması gerektiği şekilde davranan insanların kurduğu ilişkiler üzerinden yürüttüğü söylenebilir.

Örgütsel güven ise insanların güven duygusunu örgütsel açıdan davranışları ile bağlayıcı samimi bir kişilik benimseterek ilerleyen örgütsel itimatı ifade eder. Kendini güven ortamında, saygı çerçevesinde, işini fazlası ile yararlı yapma düşüncesi çeşitli sektör dağılımının davranışlar üzerinde etkisini gösterdiğinin verim fazlalığını ifade etmektedir.

Sonuç olarak bu çalışma ‘ben’ değil ‘biz’ duygusu ile yaşayan ve örgütünü güven esasları doğrultusunda koordine eden bir hizmetkâr liderin, örgütsel açıdan nasıl bir etkiye sahip olduğunun ortaya konulması adına yiyecek içecek sektöründe yer alan çalışanların ifadeleri doğrultusunda hazırlanmıştır.

*Prof.Dr., Selçuk Üniversitesi, orcid no: 0000-0001-6478-2206, alacar@selcuk.edu.tr

**Öğr.Gör., Selçuk Üniversitesi, orcid no: 0000-0001-7202-6849, eminekorkmaz@selcuk.edu.tr

***Mezun Öğrenci, Selçuk Üniversitesi, orcid no: 0000-0002-8455-6692, duduozgul60@gmail.com

Makalenin Gönderim Tarihi: 22.09.2017; Makalenin Kabul Tarihi: 23.01.2018

2. Metaryal Ve Metod

2.1.Hizmetkâr Liderlik

Lider kelimesinin 1300'lu yıllarda ortaya çıktığı düşünülmektedir. Liderlik kavramının ise İngiliz Parlamentosunda 19.yy başlarında kullanılmaya başlandığı bilinmektedir. Yani lider ve liderlik kavramları çok uzun zamandan beri kullanılan kavramlardır (Aktaran: Yılmaz, 2011; s.1).

Fındıkçı 'ya (2010) göre liderlik, bir grup insanı aynı amaçlar etrafında toplama, onları etkileme ve belli bir hedefe yönlendirme sürecidir. Lider ise bu sürecin baş aktörü, belirleyicisi ve yol göstericisidir. Sahip olduğu meziyetleri sebebiyle de tarih boyunca sanat, kültür ve askeri alanlarda, bilimsel gelişmelerde ve kazanılan başarılarında liderlerin varlığı hissedilmektedir (Aktaran: Çiçek, 2015; s.10). Liderlik; insanları amaçlar etrafında bir araya getiren ve amaçlara ulaşabilmek için onları harekete geçiren bilgi ve tecrübelerin toplamıdır. Lider; ait olduğu grubun üyelerinin hissettikleri ancak net olmayan amaç ve düşünceleri benimsenecek şekilde ortaya çıkarabilen ve grup üyelerinin güçlerini bu amaçların etrafında faaliyet gösterecek hale getiren kimsedir (Aktaran: Demirel, Yatkın, Düşükcan, Derin, Çakınberk ve Güven, 2012; s.217).

Tablo 1.1. Liderliğin Evrimsel Gelişimi

1902	Liderlik, sosyal hareketlerin özeğinde olabilmektir. C.H.COOLEY
1911	Liderlik, tüm grubun gücünü kendi çabalarında ortaya koyabilmektir. F.W.BLACKINAR
1921	Liderlik, en az çatışma, en güçlü işbirliği ile insanları başarıya ulaştırma yeteneğidir. E.L.MUNSON
1930	Liderlik, insanları ikna ederek onlara istediklerini yaptırabilme sanatıdır. C.M.BUNDEL
1942	Liderlik, insanları zihinsel, fiziksel, duygusal olarak etkileyebilme sanatıdır. N.COPELAND
1950	Liderlik, amaçların oluşturulması ve gerçekleştirilmesi için grubu etkileme sürecidir. R.M.STOGDİL
1968	Liderlik, yetki kullanarak karar alabilmektir. R.DUBİN
1978	Liderlik, örgüt üyelerini örgütün rutin yönelimlerine mekanik bir uyum sağlamanın ötesinde, performans göstermeye güdüleyecek etki fazlalığı yaratmaktır. D.KATZ & R.L.KAHN
1986	Liderlik, diğerlerinin faaliyetlerini etkilemekte kullanılan güç şeklidir. R.R.KRAUSZ
1994	Liderlik, farklı durumlarda davranışlara farklı anlamlar yükleyebilmektir. R.HEİFETZ
1997	Liderlik, tüm potansiyelleri ve isteklilikleriyle amaca ulaşma çabası sarf etmek için insanları etkileme sürecidir. K.GALLAGHER

Kaynak: (Aktaran: Bayram, 2013; s.3)

Özgen'e göre bir liderin sahip olması gereken en önemli özellikler şunlardı: diğer bireyleri ve onların işe yaptıkları katkıyı fark etme, çalışanlara kendilerini iyi hissetmelerini sağlama ve hata karşısında bağışlayıcı olmaktır. Dolayısıyla, duygusal zekâsı yüksek olan liderlerin etkili ve başarılı olabilmek için önemli bir potansiyele sahip oldukları söylenebilir (Aktaran: Delice ve Günbeyi; 2013; s.217). Liderlik özellikleri modelleri çok olmakla birlikte bu çalışma da esas olarak hizmetkar liderlikten bahsedilecektir.

Greenleaf (1977), hizmetkâr liderlik kavramını ilk olarak, Herman Hesse'nin "Doğu'ya Yolculuk" kitabına itibar ederek "Hizmetkâr olarak lider" adlı eserinde tanıtmıştır. Greenleaf'in eserlerinden 10 hizmetkâr lider özelliğini süzüp listelemiştir. Bunlar; dinleme, empati, iyileştirme, farkındalık, ikna, kavramsallaştırma, önsezi, yöneticilik, insanların gelişimine bağlılık ve ortaklık (takım) kurmadır (Aktaran: Akyüz ve Eren, 2013; s.194-195). Hizmetkâr liderler değer yaratarak kendilerinin ve diğerlerinin gelişiminde sürekli ilham ile çalışırlar. Bireysel gelişimin rotası olarak diğerlerine daha iyi hizmet etmenin ve hem eğlenceli hem de anlamlı bir iş sağlamanın bir yolu olarak hevesle çalışmayı denemenin önemini kavramışlardır (Dinçer ve Bitirim, 2007;s:61).

Tablo 1.2. Hizmetkâr Liderliğin Avantaj ve Dezavantajları

Avantajları	Dezavantajları
İnsanlara değer verir, onlara araç olarak değil amaç olarak davranır.	Dönüşümcü liderlik yaklaşımına benzerlik vardır.
İnsanların gelişmesine ve ortaya çıkmasına katkı sağlar.	Amaç odaklı sistemlerde başarısızlığa uğrar.
Vaat edici ve taahhüt edici davranış sergiler.	Hiyerarşik düzene zarar verir.
Kişilerarası iletişimin yoğun olduğu ortamlarda daima güler yüz sergiler.	'Dini' olarak algılanabilir ve modern hassasiyetlere yabancı kalabilir.
Güç ve otorite yerine cesaretlendirme ve kolaylaştırma yolunu tercih eder.	Tevazu zayıflık olarak algılanabilir.
Çalışanlarına yol gösterip onları geliştirerek performansı artırır.	Çalışanlarına yol gösterip onları geliştirerek performansı artırır.

Kaynak: (Aktaran: Yılmaz, 2013;26-27)

İzleyicilerini ortak hedefler etrafında toplamak isteyen liderler hizmetkârlık özelliği taşımaldırlar. Hizmetkâr liderlik, liderlikle ilgili tüm yaklaşımları barındırmaktadır (Aktaran: Çelik, 2016;30).

2.2.Örgütsel Güven

Güven; tarafların birbirlerinin doğruluğuna, dürüstlüğüne, ticari ahlakına ve bilinçli olarak birbirlerine zarar vermeyeceklerine ilişkin olan inançtan gelen bir eğilimdir (Aktaran: Büfe, 2011: s.174). Güven insan ilişkilerinin sürdürülebilmesi için son derece önemli bir unsurdur. Güven modern zamanda örgütlerin yaşamlarını devam ettirerek gelişmesi için de gerekli bir kavramdır. İnsanların bize güvenmesi bizim hem insan hem de örgüt olarak onlarda bıraktığımız geçmiş intibahlarımızla birebir ilişkilidir (Omarov,2009;1). Güven, birbirinden değişik bakış açıları ile tanımlanmıştır. Örneğin; psikologlar, güven kavramını güvenen kişi ve güvenilen kişinin tavırları ve özellikleri ile ele almışlar, sosyologlar insanlar arasındaki toplumsal içerilmişlik veya sistem güveni olarak, ekonomistler güvene hesaba dayalı güven veya kurumsal olarak bakmışlardır (Aktaran: İşcan ve Sayın, 2010;201).

Örgüte güven, örgütün güvenilirliğinin çalışan tarafından algılanmasıdır (Börü, 2001;44). Güven örgütlerde kendiliğinden ortaya çıkan bir kavram değildir; güven ortamı yaratmada, yönetimin güven duygusunu tüm örgüt çalışanları üzerinde yapılandırması ve dikkatli bir şekilde yönetmesi gerekmektedir.. Örgüt çalışanları arasındaki güven eğilimini artırmak için, karar alma süreçlerinde kullanılan prosedürlerin, çalışanlara verilen ödüllerin adil olarak dağıtılması için gerçekleştirilen süreçlerin etkin olması gerekmektedir (Aktaran: Kalemci Tüzün,2007;107). Yöneticiler örgütlerinde güven ortamı yaratabilmek için yöneticilere şu beş davranışta bulunmaları önerilmektedir;

1. Tutarlı olma
2. Doğru/dürüst olma
3. İlgili olma
4. İletişim becerilerine sahip olma
5. Yetkiyi paylaşma (Aktaran: Yorgancı, 2016;35).

Örgütsel güven ile ilgili araştırmalarda, alt boyutların üç ayrı düzeyde incelendiği görülmektedir. Bunlar; *yöneticiye* duyulan güven, kurum temelli *örgüte* duyulan güven ve *çalışanlararası* güvendir (Aktuna, 2007;64).

Çalışanlar açısından ise güven öncelik gerektiren bir duygudur. Çalışanlar, işlerini en doğru ve en çabuk şekilde yapabilmek için öncelikle örgütlerine ve yöneticilerine güven duymak zorundadırlar. Örgütlerine güven duymak zorundadırlar zira, gelecekte iş kaybı gibi negatif bir gerçekle karşılaşmak istememektedirler. Üstlerine, yöneticilerine güvenmek istemektedirler çünkü yaptıkları işlerinde

kendilerinin kollanmasını, sahip çıkılmasını ve yaptıkları hataların doğrularının kendilerine gösterilmesi suretiyle bir daha yanlış yapmalarını engellenmesini istemektedirler(Aktaran Omarav,2009;15).

Yöneticiye güvenmek için, mutlaka onu beğenmek gerekmez. Yöneticiyle aynı fikirde olmak da şart değildir. Güven, yöneticinin söylediğini gerçekten kastettiğine duyulan inançtır. Yöneticinin davranışları ile yöneticinin açıkladığı inançlar birbirleriyle tutarlı ya da en azından uyumlu olmak zorundadır (Özdaşlı ve Yücel, 201;68).

2.3. Metod

2.3.1. Araştırma Konusu, Amacı, Önemi ve Kapsamı

Araştırmanın konusu hizmetkar liderlik ve örgütsel güven konularıdır. Hizmetkâr liderlik ve örgütsel güven konuları son yıllarda müşteri memnuniyeti ve bunun işletmelere sağladığı maddi ve manevi kazançlar anlamında birçok değişken ile birlikte ele alınan ve alınmaya devam eden iki önemli kavramlardır. Özellikle müşteri ile yüzyüze hizmetin yoğun yaşandığı gıda sektörü alanında çalışan işgörenlerin liderlerine karşı güven ve hizmetkâr liderliğin sağladığı katkıyı hissedebilmelerinin önemini ortaya koymak araştırmanın amacıdır. Hizmetkâr liderlik ve örgütsel güven değişkenlerinin çalışanlar üzerindeki etkisi ve bu etkilerin ölçülmesi ve ölçümler neticesinde konu hakkında daha detaylı bilgilere ulaşılması başta hizmet sektörü olmak üzere tüm işletmeler ve çalışanlar açısından önem arz edeceği düşünülmektedir.

Araştırmanın örneklemi Konya iline bağlı Seydişehir ve Beyşehir ilçelerinde faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmeleri (kafe, restoran ve otel) çalışanlarından oluşmaktadır. Seydişehir’den 194 kişi, Beyşehir’den 192 kişi olmak üzere dağıtılan 500 anketten geri dönen ve kullanılabilir nitelikte olan 386 anket Spss23 programı ile analize tabi tutulmuştur.

2.3.2. Araştırmanın Metodu, Ölçekler ve Hipotezler

Araştırmada veri toplamak amacıyla anket yönteminden faydalanılmıştır. Kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kişisel bilgilerin yer aldığı ifadeler, ikinci bölümde hizmetkâr liderlik ifadeleri ve üçüncü bölümde örgütsel güven ifadeleri yer almaktadır. Hizmetkâr liderlik ölçeği, Van Dierendonck ve Nuijten tarafından geliştirilmiş, Duyan ve Dierendonck (2014) tarafından çevrilmiş ve yedi boyuttan oluşmuştur. Ölçeğin boyutları ve cronbach alpha değerleri: *güçlendirme* (cronbach alpha:0,89), *geride durma* (cronbach alpha:0,76), *hesap verebilirlik* (cronbach alpha:0,81), *affetme* (cronbach alpha:0,72), *cesaret* (cronbach alpha:0,69), *tevaazu* (cronbach alpha:0,91), ve *sorumlu yöneticilik* (cronbach alpha:0,74), şeklindedir. Ölçek maddeleri “1=Hiçbir Zaman ve 5= Her Zaman” biçimindeki beşli Likert Ölçeği yardımıyla değerlendirilmiştir.

Örgütsel güven ölçeği olarak Aktuna (2007) tarafından geliştirilen, yöneticiye güven, örgüte güven ve çalışma arkadaşlarına güven olarak üç boyuttan oluşan ve güvenilirlik analizi (Cronbach Alpha 0,902) olarak hesaplanan ölçekten yararlanılmıştır. Ölçek maddeleri, 1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum biçimindeki beşli Likert Ölçeği yardımıyla değerlendirilmiştir. Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H1₁: Hizmetkar Liderliğin, Örgütsel Güven boyutlarından biri olan *yönetici ve çalışanlar arası güven* boyutunun üzerine etkisi vardır.

H2₁: Hizmetkar Liderliğin, Örgütsel Güven boyutlarından biri olan *örgüte ve örgüt politikalarına güven* boyutunun üzerine etkisi vardır.

3. Bulgular

3.1. Demografik Bulgular

Anket verilerine göre katılımcıların yaşadığı yer dağılımına baktığımızda %49,7’sinin Seydişehir’de, %50,3’ünün Beyşehir’de görev yaptıklarını görmekteyiz. Katılımcıların, %56,2’si erkek, %53,4’ü bekar, %44,8’i 20-30 yaş arası genç nesil, %36,5’i lise mezunu, %51,3’ü 2-5 yıldır işletmede görev yapmaktadır. Anket uygulananların %21’i garson, %18,4’ü aşçı, %70,2’si mesleğini kendi isteği ile seçmiş olduğu, %56,7’sinin fırsat olsa işini değiştirmeyi düşünmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo: 3.1. Demografik Bulgular

		Frekans	Oran (%)
Yaşadığımız Yer	Seydişehir	192	49,7
	Beyşehir	194	50,3
Cinsiyet	Erkek	217	56,2
	Kadın	169	43,8
Medeni Durum	Evli	145	37,6
	Bekar	206	53,4
	Boşanmış	33	8,5
	Hatalı Kodlama	2	0,5
Yaş	20-30 arası	173	44,8
	31-40 arası	143	37,0
	41-50 arası	56	14,5
	51 ve üstü	10	2,6
	Hatalı Kodlama	4	1,0
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	66	17,1
	Lise	141	36,5
	Önlisans	115	29,8
	Lisans	32	8,3
	Lisansüstü	5	1,3
Çalışma Süresi	Hatalı Kodlama	27	7
	1 yıldan az	114	29,5
	2-5 yıl	198	51,3
	6-10 yıl	41	10,6
	11-20 yıl	22	5,7
	21 yıl ve üzeri	8	2,1
İşletme İçindeki Konum	Hatalı Kodlama	3	0,8
	Yiyecek ve İçecek Müd.	23	6,0
	Restoran Müd.	41	10,6
	Şef Garson	43	11,1
	Şef Aşçı	44	11,4
	Aşçı	71	18,4
	Garson	81	21,0
	Şef Komi	15	3,9
	Komi	13	3,4
	Bulaşık Ve Diğer Temz.İşçileri	32	8,3
Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz?	Diğer		
	Hatalı Kodlama	22	5,7
Fırsat olsa işinizi değiştirir misiniz?		1	0,3
	Evet	271	70,2
Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz?	Hayır	115	29,8
	Evet	167	43,3
Fırsat olsa işinizi değiştirir misiniz?	Hayır	219	56,7
	TOPLAM	386	100,0

3.2. Güvenilirlik ve Faktör Analizi

Hizmetkar Liderlik özellikleri ifadelerine verilen cevaplar sonucu yapılan Faktör analizi sonucunda oluşan 3 faktörün(değişkenin) Cronbach's Alpha değerleri sırasıyla 0,95, 0,95, 0,87'dir. Bu da hizmetkar liderlik ölçeğinin yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğunu bize göstermektedir. Örgütsel güven

sorularına verilen cevaplar sonucu yapılan Faktör analizi sonucunda oluşan 2 faktörün(değişkenin) Cronbach's Alpha değerleri sırasıyla 0,97, 0,93'dür. Bu da örgütsel güven ölçeğinin yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir.

Varyans açıklama yüzdelerine baktığımızda ise Hizmetkar Liderlik özelliklerine ilişkin ifadeler verilen cevaplar üzerinde yapılan faktör analizinde değişken sayısının 23 ten 3'e indirilmiştir ve bu değişkenler aracılığıyla varyanstaki değişimin yaklaşık olarak %71,218'lik bir kısmını bu 3 değişken aracılığıyla açıklanmıştır. Bu değişkenler sırasıyla 1. Değişken *güçlendirme*, 2.değişken *tevazu*, 3.değişken *affetme* olarak isimlendirilmiştir. Varyans açıklama yüzdelerine Örgütsel güvene ilişkin ifadeler verilen cevaplar üzerinde yapılan faktör analizinde değişken sayısının 25 ten 2'ye indiğini ve bu değişkenler aracılığıyla varyanstaki değişimin yaklaşık olarak %77,365'lik kısmını bu 2 değişken aracılığıyla açıkladığı sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu değişkenler sırasıyla 1. Değişken *yönetici ve çalışanlar arası güven*, 2.değişken *örgüte ve örgüt politikalarına güven* olarak isimlendirilmiştir

Tablo 3.2. Hizmetkar Liderlik Faktör Analizi

	Faktörler		
	1	2	3
4.Amirim, ekibini yeni fikirler geliştirmeleri için cesaretlendirir.	,839		
3.Amirim kendimi geliştirmeme yardım eder.	,822		
2.Amirim, beni yeteneklerimi kullanmam için cesaretlendirir.	,806		
5.Amirim, bana işimi kolaylaştırmak için gereken karar alma yetkisini tanır.	,784		
1.Amirim, bana işimi iyi yapmam için gereken bilgiyi verir.	,768		
6.Amirim, Bir Sorun Karşısında Bana Ne Yapmam Gerektiğini Söylemek Yerine, Çözümüne Kendi Kendime Ulaşmam İçin Yardım Eder.	,762		
10.Amirim, bir iş arkadaşımın başarısına, kendisinininkinden daha çok sevinir.	,693		
9.Amirim, başkaları için yaptıklarından dolayı hiç bir ödül ya da itibar beklemez.	,668		
7.Amirim, yeni beceriler kazanmam için pek çok fırsat sunar	,633		
8.Amirim, kendini arka planda tutar ve övgüyü diğerlerinin almasına izin verir.	,627		
11.Amirim, yürüttüğüm işten beni sorumlu kılar.	,599		
23.Eğer insanlar eleştiri yaparlarsa, amirim bu eleştirilerden ders alamaya çalışır.		,860	
22.Amirim, kendisininin farklı görüş ve düşüncelerden ders almaya çalışır.		,838	
24.Amirim, bütünü iyi olmasına dikkat etmenin önemine önemine vurgu yapar.		,835	
26.Amirim, işimizin toplumsal sorumluluk yönüne vurgu yapar.		,811	
25.Amirim, uzun vadeli bir vizyona sahiptir.		,810	
19.Amirim, eleştirilerden ders alır.		,799	
21.Amirim, hatalarını kendi amirine itiraf eder.		,778	
20.Amirim, kendi amirinin eleştirilerinden ders almaya çalışır.		,775	
18.Amirim, risk alır ve yapılması gerektiğini düşündüğü şeyi yapar.		,556	
17.Amirim, kendi amirinden gelecek destekten emin değilse bile risk alır.		,528	
16.Amirim, geçmişte yaşanmış kötü olayları unutulmakta zorluk çeker.			,876
14.Amirim, insanları işlerinde yaptıkları hatalar yüzünden sürekli eleştirir.			,826
15.Amirim, işyerinde kendisini kızdıranlara karşı sert bir tavır sergiler.			,772
13.Amirim, beni ve iş arkadaşlarımı bir işi yürütme şeklimizden sorumlu tutar.			,562
12.Amirim beni, kendi performansımдан sorumlu tutar.			,542
Faktörler Tarafından Açıklanan Toplam Varyans Değeri(%)	71,218		
KMO Örneklem Yeterliliği Ölçümü	,943		
Bartlett Küresellik Testi	X ² :10050,757	P:0,000	
Cronbach Alpha	,955	,952	,876

Tablo: 3.3. Örgütsel Güven Faktör Analizi

	Faktörler	
	1	2
20.Çalışma arkadaşlarıma genelde güvenirim.	,837	
22.Çalışma arkadaşlarımla iş konusunda çoğu zaman problemsiz yardımlaşınız.	,821	
25.Çalışma arkadaşlarımla mesai haricinde de görüşürüm.	,809	
19.Çalışma arkadaşlarımla rahatça iletişim kurabileceğim bir ortam mevcuttur.	,798	
24.İşletmemin çalışma ortamı kendime güvenmemi sağlar.	,795	
21.Çalışma arkadaşlarım iş konusunda yeterli ve yetkindirler	,788	
15.Amirim problemlere pratik çözümler bulur.	,785	
16.Amirim kararlarında ve uygulamalarında tutarlıdır.	,782	
17.Amirim görevim ile ilgili konularda bana öncelik tanır.	,768	
23.Çalışma arkadaşlarım her zaman geri bildirimde bulunurlar.	,768	
12.Amirimin çalışanlara karşı uygulamaları tarafsız ve adildir.	,743	
18.Amirime genelde güvenirim	,734	
13.Amirim aldığı kararlarda çalışanlarında katılımını sağlar.	,731	
14.Amirim iş konusunda bilgili ve yetkindir.	,723	
11.Amirim çalışanların önerilerini dinlemeye ve problemleri ile ilgilenmeye açıktır.	,712	
10.Amirim yanında çalışanların rahatlıkla ulaşabildiği biridir.	,611	
3.İşletmemizdeki her şey genelde açıklıkla yürütülür, gizli saklı uygulamalar yoktur (iş gereği haricindekiler)		,844
2.İşletmemizde iletişim kanalları her zaman açıktır.		,817
4.İşletmemizdeki bilgiler tüm çalışanlara tam ve doğru olarak aktarılır		,811
1.İşletmemizde politikalar ve yönetmelikler açıklıkla bize aktarılmıştır.		,808
6.İşletmemdeki çalışma saatleri hem işlerinin gerekleri, hem de özel yaşantıma zaman ayırabilme olanağı tanır.		,783
7.İşletmemizde çalışanların kariyer hedefleri işletmemiz tarafından desteklenmektedir		,766
5.Çalıştığım işletmeye her zaman güvenirim		,757
8.İşletmemizin belirlenen politikalarında çalışanlarında fikirleri alınır		,757
9.İşletmemizin personel politikaları adil ve eşitlikçidir		,622
Faktörler Tarafından Açıklanan Toplam Varyans Değeri(%)	77,365	
KMO Örnekleme Yeterliliği Ölçümü	,968	
Bartlett Küresellik Testi	X ² :12805,312	P:0,000
Cronbach Alpha	,979	,963

3.3. Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Faktör analizi ardından, hizmetkar liderlik ve örgütsel güven arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak için regresyon analizi yapılmıştır. İlişki için oluşturulan hipotezler şu şekildedir;

H1₁: Hizmetkar Liderliğin, Örgütsel Güven boyutlarından biri olan *yönetici ve çalışanlar arası güven* boyutunun üzerine etkisi vardır.

H2₁: Hizmetkar Liderliğin, Örgütsel Güven boyutlarından biri olan *örgüte ve örgüt politikalarına güven* boyutunun üzerine etkisi vardır.

Tablo 3.4. Hizmetkar Liderliğin, Örgütsel Güven boyutlarından biri olan *yöneticiye güven* boyutu üzerine Regresyon Analizi

ANOVA ^a					
Hizmetkâr Liderlik/Yönetici ve çalışanlar arası Güven	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	285,328	3	95,109	149,853	,000 ^b
Residual	242,449	382	,635		
Total	527,777	385			

H1₁: Hizmetkâr Liderliğin, Örgütsel Güven boyutlarından biri olan *yönetici ve çalışanlar arası güven* boyutu üzerine etkisi vardır.

Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre (Tablo 3.4), kurulan regresyon modelinin anlamlılığına işaret eden F değeri 149,853, buna karşılık gelen Sig. değeri 0,000'dır. Dolayısıyla Hizmetkâr Liderlik ve

Örgütsel Güven ölçeği boyutlarından biri olan *yönetici ve çalışanlar arası güven* boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır. H₁ kabul edilmektedir.

Tablo 3.5. Hizmetkâr Liderliğin, Örgütsel Güven boyutlarından biri olan *örgüte güven* boyutu üzerine Regresyon Analizi ANOVA^a

Hizmetkar Liderlik/Örgüte Güven	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	279,393	3	93,131	152,240	,000 ^b
1 Residual	233,684	382	,612		
Total	513,077	385			

H₂₁: Kabul

H₂₁: Hizmetkâr Liderliğin, Örgütsel Güven boyutlarından biri olan *örgüte ve örgüt politikalarına güven* boyutu üzerine etkisi vardır.

Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre (Tablo 3.5), kurulan regresyon modelinin anlamlılığına işaret eden F değeri 152,240, buna karşılık gelen Sig. değeri 0,000'dır. Dolayısıyla Hizmetkâr Liderlik ve Örgütsel Güven ölçeği boyutlarından biri olan *örgüte ve örgüt politikalarına güven* boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır. H₂₁ kabul edilmektedir.

4. Tartışma Ve Sonuç

Katılımcılara uygulanan anketler sonucunda, ankete katılanların %49,7'sinin Seydişehir'de, %50,3'ünün Beyşehir'de görev yaptıkları, %56,2'si erkek, %53,4'ü bekar olduğu, %44,8'i 20-30 yaş arası genç nesil ve %36,5'i lise mezunu olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Anket uygulananların %21'i garson, %18,4'ü aşçı, %70,2'si mesleğini kendi isteği ile seçmiş olduğu, %56,7'sinin fırsat olsa işini değiştirmeyi düşünmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Faktör analizi sonucunda örgütsel güven ölçeği yönetici ve çalışanlar arası güven ve örgüte ve örgüt politikalarına güven olmak üzere iki boyuta indirgenmiştir. Ve bu iki faktörün(değişkenin) Cronbach's Alpha değerleri örgütsel güven ölçeğinin yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir. Hizmetkâr liderlik ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda yönetici ve çalışanlar arası güven ve örgüte güven olmak üzere güçlendirme, tevazu ve affetme olarak üç boyuta indirgenmiştir. Ve bu üç faktörün(değişkenin) Cronbach's Alpha değerleri hizmetkâr liderlik ölçeğinin yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir.

Hizmetkâr liderlik ve örgütsel güven arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak için regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonucunda iki hipotezde kabul edilmiştir. Yani Hizmetkâr Liderliğin, *yönetici ve çalışanlar arası güven* ve *örgüte ve örgüt politikalarına güven* boyutları üzerine etkisi vardır sonucuna ulaşılmıştır.

Literatüre bakıldığında liderlik ve güven ile ilgili yapılan birçok araştırma göstermektedir ki güven çok önemli bir konudur ve işletmelerde çalışanların yöneticiye, örgütün kendisine ve örgütün uyguladığı politikalara yönelik güven düzeyleri birçok değişken üzerinde önemli etkiye sahiptir. Yapılan bu çalışmada da hizmetkâr liderliğin yönetici ve örgüt arasında önemli bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hizmetkâr liderlik, liderin sadece liderin kendi işletmesinin faydalarını değil çalışanlarının ve tüm paydaşlarının faydalarını da göz ardı etmeyen bir liderlik türüdür. Bu nedenle gerek bireysel gerekse örgütsel politikalarda liderin, hizmetkâr bir lider olması onun güvenilir bir lider olmasına sebep olacak ve bu da örgütün etkinliği, motivasyonu, örgüte olan bağlılığı gibi bir çok değişkene olumlu katkıyı da ardından getirebilecektir.

Kaynakça

Aktuna, M., 2007, *İKY Eğitim Fonksiyonunun Örgütsel Güvene Etkileri ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.

Akyüz, B.; Eren, M.Ş.; (2013). Hizmetkâr Liderlik Davranışlarının Eğitim Sektörü Üzerindeki Etkisine Yönelik Teorik Çalışma. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 8(2), 191-205.

- Bayram, Ş.; (2013). *Liderlik Kavramı ve Liderlik Türlerinin İnovasyon Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Strateji Bilimi Anabilim Dalı, Gebze.
- Börü, D. (2001). “Örgütlerde Güven Ortamının Yaratılmasında İlk Adım: Güvenilir İnsanlar Kim?”, 9.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri
- Büte, M.; (2011). Etik İklim, Örgütsel Güven ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1).
- Çelik, F.; (2015). *Örgütsel Güvenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Resmi-Özel Öğretim Kurumlarında Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Çiçek, O.; (2015). *Eğitim Örgütlerinde Hizmetkâr Liderliğe Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Delice, M. ve Günbeyi, M.; (2013). Duygusal Zeka ve Liderlik İlişkisinin İncelenmesi: Polis Teşkilatı Örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(1), 209-239.
- Demirel, E.T.; Yatkın, A.; Düşükcan, M.; Derin, N.; Çakınberk, A.; Güven, M.; (2012). Yerel Siyasetin Liderleri Olan Belediye Başkanlarına Yönelik Hizmetkâr Liderlik Ölçeği Uyarlama Çalışması. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 3(2).
- Diñcer, M.K. ve Bitirim, S.. (2007). “Kurum Kültürü Çalışmalarında Hizmetkar Liderlik Anlayışı İle Değer Yaratmak”, İstanbul Üniversitesi, *İletişim Fakültesi Dergisi*, (28): 61-72.
- Duyan, E. C., Dierendonck, D. V. (2014), Hizmetkar Liderliği Anlamak: Teoriden Ampirik Araştırmaya Doğru. *Sosyoloji Konferansları*, No:49 (2014-1)/1-32
- İşcan, Ö. Sayın, U., (2010). Örgütsel Adelet İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4).
- Kalemci Tüzün, İ.; (2007). Güven, Örgütsel Güven Ve Örgütsel Güven Modelleri, <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/kmusekad/article/view/5000134479>, Erişim tarihi:14.09.2017.
- Omarov, A., (2009). Örgütsel Güven ve İş Doyumu, Özel Bir Sektörde Uygulama, Yüksek Lisans Tezi , Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim dalı, İzmir.
- Özdaşlı, K , Yücel, S . (2005). The Effect Of Trusting To Manager To Commitment To Manager An Analysis With Structural Equity Model. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (2), 67-83. Retrieved From [Http://Dergipark.Gov.Tr/Sbe/Issue/23213/247908](http://Dergipark.Gov.Tr/Sbe/Issue/23213/247908)
- Yılmaz, C.; (2013). *Hizmetkâr Liderlik ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Gebze.
- Yılmaz, M.K.; (2011). Çalışanların Liderlik Tiplerine İlişkin Algılamaları ile Motivasyon İlişkisi: Özel Sektör ve Kamu Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, İşletme Bölümü, İzmir
- Yorgancı, A.E.; (2016). *Sınıf Öğretmenlerin Kişilerarası öz Yeterlilik Algıları ile Örgütsel Güven Algılarının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı, Kayseri.